



# CORE-VET

[www.corevet.eu](http://www.corevet.eu)

Επαγγελματικές ευκαιρίες για ανειδίκευτους  
και ημειδικευμένους εργαζομένους στον τομέα  
του τουρισμού

BASIC SKILLS

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΜΠΑΡ

[www.corevet.eu](http://www.corevet.eu)



Lifelong  
Learning  
Programme

Με την υποστήριξη του Προγράμματος Δια Βίου Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα ανακοίνωση δεσμεύει μόνο τον συντάκτη της και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για τυχόν χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

**Η** βιομηχανία μαζικής εστίασης και μπαρ συνήθως προσδιορίζεται από την παραγωγή προϊόντων, για την κάλυψη των διαφόρων αναγκών των ατόμων σε φαγητό και ποτό. Ωστόσο, δεν περιλαμβάνει την παρασκευή τροφίμων και ποτών και τη λιανική πώλησή τους. Σήμερα, η βιομηχανία μαζικής εστίασης και μπαρ έχει διευρυνθεί αρκετά και, σύμφωνα με έρευνες, καλύπτει περισσότερα από 100 εκατομμύρια γεύματα την ημέρα. Έχει εξαπλωθεί σε κάθε τομέα της ζωής μας. Ξενοδοχεία, εστιατόρια, κυλικεία εργοστασίων, νοσοκομείων, σιδηροδρομικών σταθμών, αεροδρομίων: όλα πλέον αποτελούν μέρος της βιομηχανίας τροφίμων και ποτών. Η βασική λειτουργία αυτού του κλάδου είναι να προσφέρει φαγητό και ποτό σε άτομα και να ικανοποιεί τις διάφορες ανάγκες τους. Πρωταρχικός στόχος είναι η

# 1. ΑΝΑΓΝΩΣΗ

1 ώρα

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- ανάγνωση σημειωμάτων
- ανάγνωση εκπαιδευτικών εγχειριδίων και εγχειριδίων σχετικά με τη λειτουργία των μηχανημάτων

**Οι δεξιότητες ανάγνωσης** αναφέρονται στις ειδικές ικανότητες που επιτρέπουν σε ένα άτομο να διαβάσει χωρίς τη βοήθεια τρίτων και να κατανοεί το μήνυμα.

**Η ανάγνωση** αναφέρεται στις ικανότητες που απαιτούνται για την κατανόηση και την εφαρμογή των πληροφοριών που περιέχονται σε προτάσεις και παραγράφους.

**Στο χώρο εργασίας τους** τα άτομα χρησιμοποιούν τις δεξιότητες ανάγνωσης για να εντοπίζουν και να χρησιμοποιούν πληροφορίες από σημειώματα, email, εγχειρίδια, αναφορές, προτάσεις και άλλο έγγραφο υλικό.

# 1. ΑΝΑΓΝΩΣΗ

## ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ

**Σ**ημείωμα ή υπόμνημα (memo) είναι μια αναφορά που αποσκοπεί στη γνωστοποίηση γεγονότων ή παρατηρήσεων για ένα θέμα. Τα σημειώματα χρησιμοποιούνται συνήθως σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον ως εργαλείο επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων γραφείων και μπορούν να εξυπηρετήσουν διάφορους σκοπούς. Σήμερα, τα email μπορούν να θεωρηθούν χαρακτηριστικό είδος σημειώματος. Για παράδειγμα, εφιστούν την προσοχή σε ζητήματα τα οποία πρέπει να επιλυθούν, ενημερώνουν τους πελάτες και άλλους συναδέλφους για την κατάσταση των εργασιών

From	Bar	Date	8-Sep
To	Main Kitchen		
Quantity	Description	Unit Price	Amount
1	750 mL Sneed's sherry	\$7.15	\$7.15
1	750 mL red wine	\$6.30	\$6.30
		Total	\$13.45
Sent by	Joe—Bartender		
Received by	Paul—Chef		

### ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΕΝΑΝ ΤΙΤΛΟ ΠΟΥ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΤΟΠΙΣΤΙΚΟΣ

Να είστε συγκεκριμένοι από την αρχή• ενημερώστε τον αναγνώστη για το ποιο ακριβώς είναι το θέμα του σημειώματος και ποια είναι η πρόταση, η έκθεση προόδου, η ερώτηση ή το αποτέλεσμα. Ο τίτλος είναι ένα από τα πρώτα στοιχεία που θα κοιτάξει ο αναγνώστης μόλις πιάσει στα χέρια του το σημείωμα. Για τον λόγο αυτόν, ο τίτλος πρέπει να είναι ενημερωτικός, ώστε ο αναγνώστης να γνωρίζει ακριβώς τι διαβάζει, μόλις δει το σημείωμα.

## 1. ΑΝΑΓΝΩΣΗ

## ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ

**ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΔΥΝΑΤΕΣ  
ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

Μέσα στις λίγες πρώτες γραμμές του σημειώματος θα πρέπει να αναλύσετε το θέμα και τον σκοπό του. Με αυτόν τον τρόπο, ο αναγνώστης λαμβάνει όλες τις πληροφορίες και δεν καθυστερεί με μακροσκελείς εισαγωγές. Μη σπαταλάτε χρόνο και χώρο με άσχετες πληροφορίες• μπειτε κατευθείαν στο θέμα.

**ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ  
ΑΝΤΩΝΥΜΙΕΣ**

Τα σημειώματα έχουν πάντα μορφή διαλόγου, και χρησιμοποιούν προσωπικές αντωνυμίες όπως «εγώ», «εσείς» και «εμείς». Ακούγεται πιο φυσικό να πείτε «Θα ήθελα να κάνετε αυτό», και δίνει ένα πιο προσωπικό ύφος, καθώς απευθύνεστε σε ένα συγκεκριμένο άτομο. Για να κεντρίσετε την προσοχή του αναγνώστη, χρησιμοποιείτε ενεργητική φωνή και αποφύγετε την παθητική. Γράψτε το σημείωμα σαν να μιλούσατε στον παραλήπτη του πρόσωπο με πρόσωπο. Χρησιμοποιήστε συντομεύσεις, αλλά αποφύγετε λέξεις και εκφράσεις αργκό, οι οποίες μπορεί να παρερμηνευτούν από τον αναγνώστη. Από την άλλη, μην ξεχνάτε ότι το ύφος του σημειώματος θα πρέπει να αρμόζει σε ένα εργασιακό περιβάλλον. Ένα σημείωμα παρέχει τεχνικές οδηγίες και

επομένως δεν χρειάζεται να έχει ακαδημαϊκό χαρακτήρα, ωστόσο δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να ξεφεύγει από τα πλαίσια του επαγγελματισμού. Ένα σημείωμα είναι ένα επιχειρηματικό έγγραφο, το οποίο αντικατοπτρίζει την ίδια την επιχείρηση. Αποτελεί επίσης και νομικό έγγραφο και μπορεί να διατηρηθεί για αρκετά χρόνια και να χρησιμοποιηθεί ως αναφορά σε ορισμένες περιπτώσεις. Πρέπει να είναι γραμμένο σε επίσημο και επαγγελματικό ύφος. Οι συνάδελφοι, οι προϊστάμενοι και οι πελάτες δεν θα ήθελαν να διαβάσουν ένα έγγραφο γραμμένο με υπερβολικά ανεπίσημο τρόπο, επειδή αυτό μπορεί να ερμηνευτεί ως έλλειψη σεβασμού. Μην ξεκινάτε ποτέ ένα σημείωμα σαν να μιλούσατε σε κάποιον φίλο σας, χρησιμοποιώντας λέξεις όπως «Γεια» ή «Γεια χαρά».

Χρησιμοποιείτε πάντα μια πιο επαγγελματική εισαγωγική έκφραση, όπως «χαίρετε», «αγαπητή/-έ», κ.λπ. Αυτό ισχύει ακόμα κι αν το σημείωμα απευθύνεται σε κάποιον πολύ κοντινό σας φίλο.

**ΝΑ  
ΘΥΜΑΣΤΕ  
ΤΑ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΑ  
ΕΙΝΑΙ  
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ  
ΕΓΓΡΑΦΑ**

**ΜΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ  
ΕΠΙΤΗΔΕΥΜΕΝΕΣ  
ΕΚΦΡΑΣΕΙΣ**

Αποφύγετε λέξεις που μπορεί να είναι άγνωστες στους αναγνώστες. Η γλώσσα πρέπει να είναι απλή, αλλά όχι σε υπερβολικό βαθμό. Αντί να χρησιμοποιήσετε την έκφραση «κατόπιν αιτήματός σας», επιλέξτε έναν πιο απλό τρόπο να πείτε αυτό που θέλετε, όπως για παράδειγμα, «όπως ζητήσατε», ή «όπως επιθυμήσατε». Να είστε σύντομοι.

# 1. ΑΝΑΓΝΩΣΗ

## ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ

### ΜΗΝ ΠΛΑΤΕΙΑΖΕΤΕ

Μπείτε στο θέμα εστιάζοντας στα σημαντικά ζητήματα και αποφεύγοντας τη χρήση «φλύαρων» επιθέτων. Σε κανέναν δεν αρέσει να προσπαθεί να κατανοήσει το νόημα που κρύβεται πίσω από τις λέξεις όταν το πρόγραμμά του είναι φορτωμένο. Χρησιμοποιείτε σαφείς λέξεις• αποφύγετε τα υπονοούμενα και τις επιτηδευμένες εκφράσεις. Χρησιμοποιείτε εξειδικευμένη ορολογία μόνο εάν αυτό σας επιτρέπει να μην μακρηγορείτε και μόνο εάν είστε βέβαιοι ότι ο αναγνώστης θα την καταλάβει. Ο φιλόλογός σας θα είχε διαφορετική γνώμη, αλλά στον επιχειρηματικό τομέα, τα σημειώματα πρέπει να είναι σύντομα και περιεκτικά.

### ΕΛΕΓΧΤΕ ΤΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΠΡΙΝ ΤΟ ΣΤΕΙΛΕΤΕ

Αφιερώστε λίγο χρόνο πριν στείλετε το σημείωμα για να βεβαιωθείτε ότι έχετε καλύψει όλα τα σημεία που πρέπει. Ελέγξτε καλά τα ονόματα, τις ημερομηνίες και τα επιμέρους σημεία του κειμένου/του θέματος, ώστε να βεβαιωθείτε ότι το σημείωμα είναι ακριβές και ενημερωμένο. Μην ξεχνάτε ότι κάθε επιχειρηματικό έγγραφο έχει νομικά δεσμευτικό χαρακτήρα, το οποίο σημαίνει ότι όλες οι πληροφορίες του σημειώματος πρέπει να είναι ακριβείς. Μην ξεχάσετε να ελέγξετε την ορθογραφία• τα προγράμματα ορθογραφικού ελέγχου των υπολογιστών δεν είναι πάντα αξιόπιστα.

### ΑΠΟΦΥΓΕΤΕ ΝΑ ΕΙΣΤΕ ΥΠΕΡΒΟΛΙΚΑ ΕΙΛΙΚΡΙΝΕΙΣ

Προσπαθήστε να αποφύγετε εκφράσεις του τύπου «λυπούμαστε για την όποια ταλαιπωρία μπορεί να σας προκάλεσε αυτό» ή «μη διστάσετε να μας καλέσετε». Η υπερβολική χρήση παρόμοιων εκφράσεων μπορεί να εκληφθεί ως έλλειψη ειλικρίνειας ή ένδειξη κολακείας από τους αναγνώστες. Μπορείτε να φανείτε ειλικρινείς χωρίς να υπερβείτε τα όρια της κολακείας. Αποφύγετε τη χρήση υπερβολικά πολλών στερεότυπων εκφράσεων• απολογηθείτε με ειλικρίνεια, όταν είναι απαραίτητο.

### ΜΠΕΙΤΕ ΣΤΗ ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΑΝΑΓΝΩΣΤΗ

Όταν γράφετε το σημείωμα, να έχετε πάντα υπόψη σε ποιον απευθύνεται. Μια συμβουλή όταν γράφετε ένα σημείωμα για έναν συγκεκριμένο αναγνώστη είναι να προσποιηθείτε ότι έχετε μια κατ' ιδίαν συζήτηση με αυτόν. Βεβαιωθείτε ξανά ότι το ύφος σας είναι επαγγελματικό και παράλληλα σαφές και ακριβές.

# 1. ΑΝΑΓΝΩΣΗ

## ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ

### ΞΕΚΙΝΗΣΤΕ ΜΕ ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΚΑΙ ΜΕΤΑ ΠΡΟΧΩΡΗΣΤΕ ΣΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ

Τα σημειώματα συνήθως ξεκινούν με μια δήλωση του προβλήματος ή την προτεινόμενη λύση.

Αναφέρετε όλες τις βασικές πληροφορίες στην αρχή του σημειώματος και μετά, στο κυρίως κείμενο, συνεχίστε με την ανάλυση.

Αυτό το στυλ γραφής είναι γνωστό ως «αντίστροφη πυραμίδα». Είναι σημαντικό, επειδή οι αναγνώστες συνήθως δεν αφιερώνουν πολύ χρόνο στην ανάγνωση των σημειωμάτων.

Αναφέροντας τις πιο σημαντικές πληροφορίες στην αρχή του εγγράφου εξασφαλίζετε ότι ο αναγνώστης θα κατανοήσει το σκοπό για τον οποίο το γράψατε. Οι περισσότεροι αναγνώστες δεν θα καταλάβουν ποιο είναι το θέμα του σημειώματος αν χρησιμοποιήσετε διαφορετικό στυλ γραφής. Αυτό συμβαίνει κυρίως επειδή διαβάζουν επιφανειακά το κυρίως μέρος του εγγράφου και δεν δίνουν ιδιαίτερη προσοχή στις πληροφορίες που περιέχει.

Ένα άλλο εργαλείο που μπορεί να σας βοηθήσει να αποφύγετε την επιφανειακή ανάγνωση των σημειωμάτων είναι η χρήση πινάκων, καταλόγων και κουκκίδων. Αυτά τα στοιχεία μπορούν να είναι αποτελεσματικά, επειδή συνοψίζουν την τρέχουσα κατάσταση της εργασίας και λειτουργούν ως λίστα ελέγχου για μελλοντική αναφορά, όπως για παράδειγμα προθεσμίες.

Ο αναγνώστης εστιάζει εύκολα στις κουκκίδες, στις οποίες μπορείτε να αναφέρετε τις σημαντικές πληροφορίες με σαφήνεια και ακρίβεια.

### ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ ΤΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

Είναι χρήσιμο να αναφέρετε στους αναγνώστες όλους τους παραλήπτες του σημειώματός σας. Με αυτόν τον τρόπο οι αναγνώστες γνωρίζουν ποιος πρέπει να παραλάβει τις πληροφορίες και ποιος ήδη τις γνωρίζει. Έτσι, οι αναγνώστες είναι σε θέση να εξηγήσουν την κατάσταση και να απαντήσουν σε ερωτήσεις τρίτων, που δεν έχουν λάβει το σημείωμα.

### ΜΟΝΟΓΡΑΨΤΕ ΤΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΣΑΣ

Όπως και η υπογραφή μιας επιστολής, η μονογραφία ενός σημειώματος που πρόκειται να αποσταλεί αποτελεί ένα είδος έγκρισης από εσάς.

#### Η βασική δομή ενός σημειώματος είναι η εξής:

- Δήλωση του προβλήματος
- Εξήγηση του λόγου ύπαρξης του προβλήματος
- Προτεινόμενος τρόπος αντιμετώπισης
- Τελική δήλωση από εσάς

### ΠΕΡΙΟΡΙΣΤΕ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΠΙΛΥΘΕΙ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ

Είναι σημαντικό να εξηγήσετε για ποιο λόγο πρέπει να επιλυθεί ένα πρόβλημα, ωστόσο φροντίστε να μην μακρηγορήσετε επ' αυτού. Ένα σημείωμα πρέπει να είναι σύντομο και σαφές. Ο αναγνώστης δεν πρόκειται να διαβάσει όλο το κείμενο, επομένως το σημείωμα πρέπει να εστιάζει στα βασικά σημεία.



# 1. ΑΝΑΓΝΩΣΗ

## ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ

### ΟΙ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΣΥΝΤΟΜΕΣ

Περιορίστε κάθε παράγραφο στις πέντε γραμμές το πολύ. Κάθε παράγραφος πρέπει να επικεντρώνεται αποκλειστικά σε ένα ζήτημα και να μην αναφέρεται σε όλα τα ζητήματα συνολικά. Αν μια παράγραφος είναι πολύ μεγάλη, ο αναγνώστης δεν θα δώσει ιδιαίτερη προσοχή και ο σκοπός του εγγράφου δεν θα έχει εκπληρωθεί. Είναι φυσικό τα άτομα να διαβάζουν επιφανειακά και να βρίσκουν λέξεις -κλειδιά στις οποίες θα επικεντρώνονται όταν διαβάζουν ένα έγγραφο. Αν η παράγραφος είναι πολύ μεγάλη, ο αναγνώστης δεν θα δώσει ιδιαίτερη έμφαση στην αναζήτηση λέξεων-κλειδιών και θα προσπαθήσει να την «περάσει» ακόμα πιο γρήγορα.

### ΑΝΑΛΗΨΗ ΔΡΑΣΗΣ

Κλείστε το σημείωμά σας με μια πρόταση για ανάληψη δράσης. Είναι απλό· αν θέλετε μια απάντηση έως την Παρασκευή στις 3 μ.μ., ζητήστε το. Με αυτόν τον τρόπο υποχρεώνετε τον αναγνώστη να σας απαντήσει.

### ΚΛΕΙΣΙΜΟ

Μπορείτε να κλείσετε ένα σημείωμα απλά, θέτοντας την υπογραφή σας. Στο κλείσιμο πρέπει να περιλαμβάνετε ένα τηλέφωνο επικοινωνίας, διεύθυνση email και διεύθυνση URL της εταιρείας σας, εφόσον υπάρχει. Η γραμμή κλεισίματος μπορεί να μην είναι απαραίτητη, ανάλογα με τη σχέση σας με τον παραλήπτη.

### ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ

Βεβαιωθείτε ότι έχετε σημειώσει όλες τις ημερομηνίες με την εξής μορφή: αναγραφή ημέρας (σε αριθμητική μορφή) του μήνα (π.χ. Δεκέμβριος) και το έτος, σε αριθμητική μορφή. Αυτή η μορφή είναι σημαντική, ώστε να μην δημιουργείται σύγχυση με τις ημερομηνίες. Αν το σημείωμα πρόκειται να σταλεί σε άλλη χώρα, η ημερομηνία δεν θα παρερμηνευτεί.

### ΝΟΜΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

Τα σημειώματα είναι νομικά έγγραφα. Γι' αυτό και είναι σημαντικό να γράφονται με επαγγελματισμό. Η ημερομηνία δεν είναι χρήσιμη μόνο για τους εργαζομένους σε μια εταιρεία, αλλά χρησιμεύει και σε περίπτωση που προκύψει κάποια δικαστική υπόθεση. Οι ημερομηνίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως μορφή τεκμηρίωσης. Επιπλέον, ένα σημείωμα θα πρέπει πάντα να είναι ακριβές και ειλικρινές. Μην παραθέτετε γεγονότα τα οποία είναι ευλόγως ανακριβή. Φροντίστε να ελέγχετε πάντα τα γεγονότα. Τα σημειώματα μπορούν να ζητηθούν στο δικαστήριο, αν προκύψει αγωγή κατά της επιχείρησης. Τα έγγραφα αυτά πρέπει να είναι επίσημα, ακριβή και γραμμένα σε επαγγελματικό ύφος, καθώς αποτελούν απόδειξη για κάτι που έγινε ή δεν έγινε.

Η νομιμότητα του εγγράφου ενισχύει επίσης τη σημασία του επαγγελματικού χαρακτήρα ενός σημειώματος. Μην αναφέρετε παρατσούκλια ή αστεία που χρησιμοποιούνται εντός της επιχείρησης. Αν αναφερθούν αστεία, το δικαστήριο μπορεί να υποθέσει ότι πρόκειται για κάποιον κώδικα επικοινωνίας μεταξύ ατόμων και να αποβούν εις βάρος της επιχείρησης. Αν τα έγγραφα αυτά διαβαστούν εντός του δικαστηρίου, θα σχηματιστεί άσχημη εικόνα για την εταιρεία. Επίσης, για λόγους προστασίας, μην δεσμεύετε τρίτους με προθεσμίες που αναφέρονται στο σημείωμα, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά.



# 1. ΑΝΑΓΝΩΣΗ

## ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

### ΑΡΧΗ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

Όταν γράφετε ένα επαγγελματικό σημείωμα, στην κορυφή της σελίδας θα πρέπει να αναφέρετε το όνομα της εταιρείας, ότι πρόκειται για σημείωμα που αφορά την εταιρεία και ότι πρόκειται να διανεμηθεί μόνο στα πλαίσια της εταιρείας. Σε διαφορετική περίπτωση, το σημείωμά σας θα πρέπει να ξεκινάει ως εξής:

- ΠΡΟΣ:
- ΑΠΟ:
- ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:
- ΘΕΜΑ:

#### Δείγμα

ΠΡΟΣ:	Candace Harris
ΑΠΟ:	Mary Sealy
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ:	1η Ιανουαρίου 2014
ΘΕΜΑ:	Πρόσκληση για το ετήσιο πικ νικ μας

Μην ξεχνάτε ότι πρέπει να ευθυγραμμίζετε τις πληροφορίες που παρατίθενται μετά την άνω και κάτω τελεία. Για να το κάνετε αυτό, χρησιμοποιήστε στηλοθέτες. Αν είστε εξοικειωμένοι με το πρόγραμμα Microsoft Word, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον αριστερό στηλοθέτη στον χάρακα.

# 1. ΑΝΑΓΝΩΣΗ

## ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

### ΜΕΣΗ ΚΑΙ ΤΕΛΟΣ ΕΝΟΣ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

Μετά τον τίτλο χρησιμοποιήστε διπλό διάστημα για να ξεκινήσετε το κυρίως θέμα του σημειώματος. Στα σημειώματα, μην καθορίζετε τις εσοχές μεταξύ των παραγράφων• χρησιμοποιήστε απλώς διπλό διάστημα για να τις διαχωρίσετε. Κάτι που θα πρέπει να θυμάστε είναι ότι τα περισσότερα σημειώματα δεν θα υπερβαίνουν σε μήκος τη μία σελίδα, αλλά αν υπερβείτε τη μία σελίδα, τότε θα πρέπει να βάλετε επικεφαλίδα και στις επόμενες σελίδες. Στην επικεφαλίδα θα αναφέρεται το όνομά σας, ο αριθμός σελίδας και η ημερομηνία.

Στο τέλος ενός άτυπου επαγγελματικού σημειώματος μπορείτε απλώς να παραθέσετε το όνομα του αποστολέα. Αν πρόκειται για πιο επίσημο σημείωμα, τότε ο αποστολέας θα πρέπει να παραθέσει ολόκληρο το όνομά του, τη θέση του στην εταιρεία και στοιχεία επικοινωνίας. Είθισται επίσης τα σημειώματα να μονογράφονται με το χέρι, δίπλα στο τυπωμένο όνομα του αποστολέα, στην κορυφή της σελίδας.

### ΤΕΛΙΚΟ ΚΕΙΜΕΝΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ

Προς: Κο Χ

Από: Κα Χ

Ημερομηνία: 1η Ιανουαρίου 2000

Θέμα: Πρόσκληση για το ετήσιο πικ νικ μας

John,

Το ετήσιο πικ νικ μας θα πραγματοποιηθεί το Σάββατο, 3 Μαρτίου. Αναζητούμε εθελοντές που θα μας βοηθήσουν με την οργάνωση, το μαγείρεμα και το καθάρισμα. Αν ενδιαφέρεσαι, ενημέρωσέ με έως τις 15 Ιανουαρίου.

### ΔΕΙΓΜΑ

John,

Το ετήσιο πικ νικ μας θα πραγματοποιηθεί το Σάββατο, 3 Μαρτίου. Αναζητούμε εθελοντές που θα μας βοηθήσουν με την οργάνωση, το μαγείρεμα και το καθάρισμα. Αν ενδιαφέρεσαι, ενημέρωσέ με έως τις 15 Ιανουαρίου.

Jane

ΑΥΤΟ ΕΙΝΑΙ ΕΝΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΝΟΣ  
ΣΩΣΤΑ ΓΡΑΜΜΕΝΟΥ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΟΣ**MADISON COUNTY  
COUNCIL OF GOVERNMENTS**

County Government Center  
16 East 9th Street, Room 100  
Anderson, IN 46016  
Phone: (765) 641-9482  
Fax: (765) 641-9486  
Website: [www.mccog.net](http://www.mccog.net)

**MEMO TO:** Madison County Communities & Madison County  
**SUBJECT:** 2012 Food & Beverage Applications  
**MEMO FROM:** Jerrold L. Bridges, Executive Director  
**MEMO DATE:** June 15, 2012

Please find enclosed the application package that has been prepared for the distribution of the County's share of food and beverage tax revenues. Each package contains a timetable for the process, an application form, and a set of guidelines for the application process. Packets are being distributed to the highest elected official of each community or town in the county. In addition, the Clerk-Treasurer will receive the information for the community as well.

The staff of the Council of Governments will be available to provide assistance to any city or town needing guidance in regard to the application process. A copy of the application in Microsoft Word is available at our website at [www.mccog.net](http://www.mccog.net). You will find an icon on the home page that will take you to the link on our website.

If you have any questions or need additional information, please feel free to contact me at (765) 641-9482.

# 1. ΑΝΑΓΝΩΣΗ

## ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ

**Ένα εκπαιδευτικό εγχειρίδιο** είναι ένα βιβλίο ή φυλλάδιο με οδηγίες, που αποσκοπεί στη βελτίωση της ποιότητας μιας εκτελούμενης εργασίας. Τα εκπαιδευτικά εγχειρίδια χρησιμοποιούνται ευρέως.

Ένα εκπαιδευτικό εγχειρίδιο μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα χρήσιμο εφόσον χρησιμοποιηθεί ως:

- εισαγωγή σε ένα θέμα ενδιαφέροντος, πριν την εκπαίδευση
- περιγραφή των δραστηριοτήτων που πρέπει να εκτελεστούν κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης
- αναφορά σε ένα θέμα ενδιαφέροντος, μετά την εκπαίδευση
- γενικό έγγραφο αναφοράς

**Ένα εκπαιδευτικό εγχειρίδιο** μπορεί να αποτελεί πολύ σημαντικό τμήμα ενός επίσημου εκπαιδευτικού προγράμματος. Για παράδειγμα, μπορεί να συμβάλει στη διασφάλιση της συνέπειας στην παρουσίαση του περιεχομένου του προγράμματος. Μπορεί επίσης να διασφαλίσει τη συγκέντρωση όλων των εκπαιδευτικών πληροφοριών σχετικά με τις δεξιότητες, τις διαδικασίες και κάθε άλλης πληροφορίας σε ένα εγχειρίδιο.



# 1. ΑΝΑΓΝΩΣΗ

## ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ

**Τα εκπαιδευτικά εγχειρίδια μπορούν να σχεδιαστούν για χρήση ως εξής:**

- Βιβλία εργασιών - χρησιμοποιούνται σε εκπαιδευτικά σεμινάρια, ώστε να παρέχουν βασικές πληροφορίες, παραδείγματα και ασκήσεις.
- Οδηγοί για εξατομικευμένη εκπαίδευση: σχεδιασμένα για εκπαιδευόμενους που πρόκειται να ακολουθήσουν έναν δικό τους ρυθμό εκπαίδευσης.
- Εγχειρίδια αναφοράς: περιέχουν αναλυτικές πληροφορίες για διαδικασίες και τρόπους προσέγγισης.
- Ενημερωτικές σημειώσεις: παρέχουν γενικές πληροφορίες για την υποστήριξη της εκπαίδευσης που παρέχεται στο πλαίσιο του σεμιναρίου.
- Βοηθητικοί οδηγοί για συγκεκριμένες θέσεις εργασίας: παρέχουν αναλυτικές οδηγίες για χρήση στο χώρο εργασίας.

# 1. ΑΝΑΓΝΩΣΗ

## ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ

### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ:

**ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ΓΙΑ ΟΛΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ: ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΔΙΑΒΑΣΤΕ ΤΟ!**



- **Η μηχανή τεμαχισμού** κρέατος πρέπει να καθαρίζεται μετά από κάθε χρήση.
- **Πριν τον καθαρισμό**, ελέγχετε ότι το καλώδιο ρεύματος είναι αποσυνδεδεμένο από την πρίζα.
- **Αφαιρέστε και καθαρίστε** τη λεπίδα με ζεστό νερό και σαπούνι.
- **Περάστε τη λεπίδα** με λίγο ελαιόλαδο για να μην σκουριάσει.
- **Επανατοποθετείτε** τη λεπίδα αμέσως μετά τον καθαρισμό.

### Ερώτηση:

Σύμφωνα με την επείγουσα ειδοποίηση, τι θα πρέπει να κάνει ο βοηθός κουζίνας πριν καθαρίσει το μηχάνημα;

- A. Να ξεπλύνει τη λεπίδα με κρύο νερό.
- B. Να περάσει τη λεπίδα με ελαιόλαδο.
- Γ. Να αποσυνδέσει το καλώδιο ρεύματος του μηχανήματος από την πρίζα.
- Δ. Να απενεργοποιήσει το μηχάνημα.

**Απάντηση: Γ**

## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

2 ώρες

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- Ανάγνωση μενού και τιμοκαταλόγων
- Ανάγνωση εκπτώτικών κουπονιών
- Ανάγνωση ετικετών στα μπουκάλια κρασιού
- Ανάγνωση καταλόγων για το στρώσιμο των τραπεζιών
- Ανάγνωση παραγγελιών που μπορεί να περιλαμβάνουν ονόματα, ποσά, αριθμούς δωματίων και καταλόγους των ειδών που έχουν παραγγελθεί.
- Ανάγνωση προγραμμάτων εργασίας, τα οποία συνήθως παρατίθενται σε μορφή πίνακα και περιέχουν ονόματα, βάρδιες και ημερομηνίες



## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΩΝ

#### ΓΙΑ ΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ Ο ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΙ ΤΟ ΜΕΝΟΥ

Ως σερβιτόρος, θα πρέπει να γνωρίζετε καλά κάθε λεπτομέρεια του μενού του εστιατορίου σας, καθώς και τυχόν αλλαγές στα πιάτα, τις τιμές, τις σπεσιαλιτέ, κ.λπ. Η άριστη γνώση του μενού θα σας βοηθήσει να βελτιώσετε τις υπηρεσίες που παρέχετε προτείνοντας πιάτα και συνοδευτικά ή απαντώντας σε ερωτήσεις του πελάτη.



Ακολουθούν ορισμένα βασικά σημεία που θα σας βοηθήσουν να κατανοήσετε για ποιο λόγο θα πρέπει να μελετάτε καλά το μενού:

**Θα πρέπει να ενημερώνεστε** τακτικά για κάθε αλλαγή στο μενού, όπως αλλαγές σε τιμές ή πιάτα, σύμφωνα με τις διακυμάνσεις των τιμών ή την εποχιακή διαθεσιμότητα των υλικών.

Appetizers		Soup & Salad		Pasta		Calzones		GOURMET PIZZAS		SPECIALTY PIZZAS		CHICKEN & SEAFOOD PIZZAS		DEEL & Super Sandwiches		Super Sandwiches	
Bruschetta	4.95	Chicken Noodle Soup	4.95	Lasagna	8.95	Calzone	8.95	Pepperoni	12.95	Supreme	14.95	Chicken	12.95	Deel Sandwich	6.25	Super Sandwich	6.95
Garlic Bread	1.95	Spicy Chicken Salad	5.95	Spaghetti	7.95	Spinach & Feta	7.95	Margherita	10.95	BBQ Chicken	12.95	Shrimp	14.95	Deel Sandwich	6.25	Super Sandwich	6.95
Spicy Chicken Salad	5.95	Spicy Chicken Salad	5.95	Spaghetti	7.95	Spinach & Feta	7.95	Margherita	10.95	BBQ Chicken	12.95	Shrimp	14.95	Deel Sandwich	6.25	Super Sandwich	6.95
Spicy Chicken Salad	5.95	Spicy Chicken Salad	5.95	Spaghetti	7.95	Spinach & Feta	7.95	Margherita	10.95	BBQ Chicken	12.95	Shrimp	14.95	Deel Sandwich	6.25	Super Sandwich	6.95

## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΩΝ

**Μάθετε** ποια είναι τα σπέσιαλ πιάτα του εστιατορίου, ώστε να μπορείτε να τα προτείνετε στους πελάτες και να τους βοηθάτε να επιλέξουν εκείνο που θα τους αρέσει περισσότερο. Αν είναι απαραίτητο, ζητήστε τη βοήθεια του προϊσταμένου σας.

**Αν γνωρίζετε αναλυτικά** το μενού θα μπορείτε να παρέχετε ακριβείς πληροφορίες για κάθε πιάτο και να προτείνετε τα κατάλληλα συνοδευτικά στον πελάτη.

**Αν θέλετε να παρέχετε** ακριβείς πληροφορίες στους πελάτες, θα πρέπει να έχετε δοκιμάσει και οι ίδιοι τα πιάτα.

**Θα πρέπει να γνωρίζετε** ποια πιάτα είναι τα ονομαζόμενα «μαγειρευτά», για πελάτες που βιάζονται και ποια είναι «της ώρας».

• **Συνταγές** κ.λπ.

Μπορείτε επίσης να βοηθήσετε τον πελάτη αν γνωρίζετε τα συστατικά που περιέχουν τα πιάτα και τα ποτά που περιλαμβάνονται στον κατάλογο, καθώς

**Ορισμένοι πελάτες μπορεί να είναι αλλεργικοί** σε κάποια συστατικά. Αν γνωρίζετε το μενού θα μπορείτε να απαντήσετε σε ερωτήσεις και απορίες των πελατών σχετικά με τα συστατικά που περιλαμβάνει κάθε πιάτο.

**Ένας πελάτης που είναι χορτοφάγος** θα διστάσει να επιλέξει πιάτα που δεν απευθύνονται σε χορτοφάγους. Ενημερωθείτε καλά για τις τροφές που επιτρέπονται σε μια χορτοφαγική δίαιτα, ώστε να τους βοηθήσετε να κάνουν τη σωστή επιλογή.

**Φροντίστε να γνωρίζετε καλά τις τιμές** και προτείνετε πιάτα ανάλογα με το ποσό που είναι διατεθειμένος να δαπανήσει ο κάθε πελάτης.

**ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΑΝΤΑ ΕΝΤΥΠΩΣΙΑΖΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΜΙΑ ΣΕΡΒΙΤΟΡΑ ΠΟΥ ΓΝΩΡΙΖΕΙ ΑΦΟΓΑ ΤΟ ΜΕΝΟΥ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΗΣ ΚΑΙ ΞΕΡΕΙ ΝΑ ΠΡΟΤΕΙΝΕΙ ΤΙΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΕΣ ΕΠΙΛΟΓΕΣ.**

**Ορισμένα παιδιά είναι πολύ δύσκολα** στην επιλογή πιάτων. Μάθετε ποιο πιάτο έχει επιλέξει το παιδί ή τα πιάτα που περιέχει το μενού και προτείνετε τα ανάλογα με τα γούστα του.

**Ζητήστε από τον chef**, τον sous chef ή κάποιον άλλο υπάλληλο της κουζίνας να επιμεληθεί το μενού με τους σερβιτόρους και τον μπάρμαν.

### ΜΑΘΕΤΕ ΤΟ ΜΕΝΟΥ

Το μενού είναι ένας τυπωμένος κατάλογος με τα πιάτα και τα ποτά που προσφέρονται από ένα εστιατόριο και σερβίρονται στους πελάτες που τα παραγγέλνουν.

## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΩΝ

Σε ορισμένα εστιατόρια, οι κατάλογοι είναι ήδη τοποθετημένοι στα τραπέζια πριν φτάσει ο πελάτης. Στις περισσότερες περιπτώσεις, ο σερβιτόρος φέρνει τον κατάλογο μόλις ο πελάτης καθίσει στο τραπέζι. Σε ορισμένα εστιατόρια, οι πρώτοι πελάτες σερβίρονται πριν έρθουν τα απεριτίφ. Επομένως, πρέπει πρώτα να γνωρίζετε την πολιτική του εστιατορίου σας.

Επίσης, κατά παράδοση, οι κατάλογοι μοιράζονται με σειρά από τα αριστερά του πελάτη. Προσφέρετε ευγενικά τον κατάλογο, λέγοντας, «Ορίστε ο κατάλογος».

Αν πρόκειται για παρέα πελατών, θα πρέπει πρώτα να παρουσιάσετε τον κατάλογο στον οικοδεσπότη ή σε κάποια γυναίκα.

#### ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΔΙΑΦΟΡΟΙ ΤΥΠΟΙ ΚΑΤΑΛΟΓΩΝ:

- ΜΕΝΟΥ ΦΑΓΗΤΟΥ
- ΜΕΝΟΥ A LA CARTE
- ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΝΟΥ
- ΜΕΝΟΥ ΕΠΙΔΟΡΠΙΩΝ ΚΑΙ ΚΡΑΣΙΩΝ
- ΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΗΜΕΡΑΣ
- ΠΑΙΔΙΚΟ ΜΕΝΟΥ



Το κάθε εστιατόριο μπορεί να έχει διαφορετικό στυλ καταλόγων. Για παράδειγμα, τυπωμένο σε χαρτί, στο σουπλά ή αναρτημένο στον τοίχο, πάνω από το ταμείο.

## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΚΠΤΩΤΙΚΩΝ ΚΟΥΠΟΝΙΩΝ

Συμπλήρωση ερευνών πελατών μετά το γεύμα τους στο αγαπημένο τους εστιατόριο. Ως σερβιτόροι, θα ζητάτε συχνά από τους πελάτες σας να συμπληρώνουν μια ηλεκτρονική έρευνα εξυπηρέτησης πελατών, προκειμένου να λαμβάνουν έκπτωση στο επόμενο γεύμα τους. Ορισμένοι ιστότοποι εστιατορίων προσφέρουν κουπόνια με δυνατότητα εκτύπωσης ή μπορεί να παρέχουν έναν κωδικό που θα πρέπει ο πελάτης να δείξει στον σερβιτόρο, στην επόμενη επίσκεψή του, για να λάβει ένα δωρεάν ορεκτικό, ποτό ή πρώτο πιάτο.

Ζητήστε από τον chef, τον sous chef ή κάποιον άλλο υπάλληλο του εστιατορίου να σας βοηθήσει με τον έλεγχο των εκπτωτικών κουπονιών.





## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΤΙΚΕΤΩΝ ΣΤΑ ΜΠΟΥΚΑΛΙΑ ΚΡΑΣΙΟΥ

#### ΠΩΣ ΝΑ ΔΙΑΒΑΖΕΤΕ ΕΝΑΝ ΚΑΤΑΛΟΓΟ ΚΡΑΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Στις μέρες μας, οι κατάλογοι κρασιών ταξινομούνται κατά τύπο ή γεύση. Στους περισσότερους καταλόγους τα κρασιά αναγράφονται σε σειρά ξεκινώντας από τα πιο γλυκά και ήπια στη γεύση και συνεχίζοντας με τα πιο μεστά και ξηρά.

Μερικές φορές τα κρασιά αναγράφονται με την αντίθετη σειρά - ξεκινώντας από τα ερυθρά και συνεχίζοντας με τους αφρώδεις οίνους.

**Ξεκινήστε την παρουσίαση** από την κορυφή του καταλόγου. Πρώτα ξεκινήστε με τις σαμπάνιες και τους αφρώδεις οίνους, που αναφέρονται με σειρά από το πιο ήπιο προς το πιο δυνατό. Ακολουθούν τα γλυκά λευκά κρασιά, που συνήθως αποκαλούνται και ροζέ και ξεκινούν από το πιο γλυκό έως το λιγότερο γλυκό. Πρόκειται για αρωματικά και φρουτώδη κρασιά, στα οποία περιλαμβάνονται και τα White Zinfandels και Reislings.

**Συνεχίστε** με τα ξηρά ελαφριά έως μέτρια λευκά κρασιά, τα οποία έχουν λαμπερό χρώμα και έντονη γεύση. Τα κρασιά αυτά αναγράφονται από το ηπιότερο έως το πιο δυνατό και περιλαμβάνουν επίσης ποικιλίες Fume Blanc, Sauvignon Blanc, Pinot Gris και Pinot Grigio. Για ακόμα πιο έντονη γεύση, προτείνετε τα ξηρά, μέτριας ή μεγάλης έντασης, λευκά κρασιά. Τα κρασιά αυτά αναγράφονται από το πιο μαλακό στο πιο δυνατό. Εδώ θα βρείτε τις ποικιλίες Chardonnay ή ίσως και Sauvignon Blanc, ή άλλες με έντονα φρουτώδη, πλούσια και δυνατή επίγευση.

• Ακολουθεί ο κατάλογος των κόκκινων κρασιών. Στην κορυφή του καταλόγου βρίσκονται τα ξηρά κόκκινα κρασιά ήπιας έως μέτριας έντασης. Εδώ περιλαμβάνονται οι ποικιλίες Pinot Noir, Merlot, Shiraz και ορισμένες από τις ηπιότερες ποικιλίες Cabernet Sauvignon. Η γεύση τους κυμαίνεται από απαλή έως έντονα φρουτώδης. Τα απαλά και γλυκά κρασιά ανήκουν στην ποικιλία Bordeaux. Για πιο πλούσια γεύση, προτείνετε ξηρά ερυθρά κρασιά μεσαίας έως μεγάλης έντασης. Εδώ ανήκουν τα περισσότερα Cabernet Sauvignon και το Red Zinfandel. Οι περισσότεροι κατάλογοι συνήθως περιλαμβάνουν και κρασιά της ποικιλίας Meritage και Syrah. Τα κρασιά αυτά είναι απαλά, με πικάντικη φρουτώδη γεύση και έντονο άρωμα/επίγευση.



## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΤΙΚΕΤΩΝ ΣΤΑ ΜΠΟΥΚΑΛΙΑ ΚΡΑΣΙΟΥ

Τέλος, οι παραπάνω συμβουλές είναι ο ευκολότερος τρόπος να διαβάσετε μια ετικέτα κρασιού. Θα πρέπει να είστε σε θέση να βοηθήσετε τον πελάτη σας.

Να θυμάστε ότι το άτομο που θα παραγγείλει το κρασί είναι και εκείνο στο οποίο θα πρέπει να του το προσφέρετε για να δοκιμάσει πρώτο.

#### ΟΡΙΣΜΟΙ ΕΤΙΚΕΤΩΝ

Ακολουθούν ορισμένοι όροι που μπορεί να εντοπίσετε σε μια ετικέτα κρασιού.

**Έτος παραγωγής:** Το έτος συγκομιδής των σταφυλιών για την παραγωγή ενός συγκεκριμένου κρασιού.

**Reserve:** Σημαίνει ότι ένα κρασί παρέμεινε στο οινοποιείο για επιπλέον έτη παλαίωσης πριν την κυκλοφορία του.

**Εμφιάλωση στο κτήμα:** Υποδηλώνει ότι η εταιρεία εμφιάλωσης του κρασιού είναι επίσης και η εταιρεία παραγωγής των σταφυλιών.

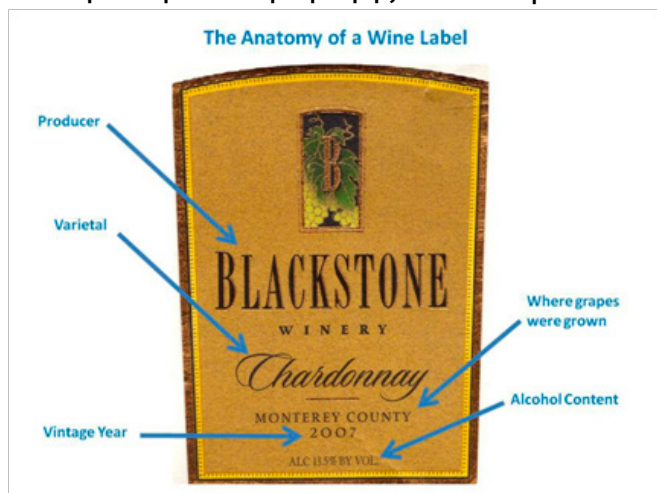
#### ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΩΝ ΕΤΙΚΕΤΩΝ ΤΩΝ ΚΡΑΣΙΩΝ

Κάθε μπουκάλι κρασιού πρέπει να έχει ετικέτα στην οποία να αναγράφονται ορισμένες πληροφορίες για το κρασί. Ορισμένες από τις πληροφορίες σε μια ετικέτα κρασιού απαιτούνται από τη χώρα παραγωγής του κρασιού.

Άλλες πληροφορίες απαιτούνται από τη χώρα στην οποία πωλείται το κρασί.




#### How To Read an Italian Wine Label



# ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΚΑΤΑΛΟΓΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΣΤΡΩΣΙΜΟ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΩΝ

Ο κατάλογος για το στρώσιμο του τραπεζιού διαδραματίζει πολύ σημαντικό ρόλο σε ένα εστιατόριο.

Με τη βοήθεια του καταλόγου κρατήσεων, οι σερβιτόροι είναι σε θέση να γνωρίζουν ποια τραπέζια θα σερβίρουν και τον πιθανό αριθμό πελατών μία συγκεκριμένη ημέρα· για παράδειγμα, σερβιτόρος της επιλογής του πελάτη, τραπέζι της επιλογής του πελάτη, ψηλή καρέκλα, τούρτα γενεθλίων, κ.λπ.



**VERONA RESTAURANT @  
GATEWAYS ON MONASH BOUTIQUE HOTEL**  
630 Blackburn Rd, NOTTING HILL 3168

Email: [verona@gatewaysonmonash.com.au](mailto:verona@gatewaysonmonash.com.au)  
Phone: 9561 4455 Fax: 9561 7544

---

**PRE-ORDER FORM**

**\*\* Please return to us by 10am on the day of your booking (by fax or email) \*\***

**PAYMENT TERMS**

**Please note we do not accept split bill payments and therefore require payment on one account by cash or credit card. Thank You for your understanding in this matter**

**COMPANY NAME:** \_\_\_\_\_

**CONTACT NAME:** \_\_\_\_\_

**DATE OF BOOKING:** \_\_\_\_\_

**PHONE No.:** \_\_\_\_\_

**OCCASION:** \_\_\_\_\_

**BOOKING TIME:** \_\_\_\_\_

**TIME YOU WOULD LIKE THE FOOD SERVED TO BE: \_\_\_\_\_ \***

\*NB Please be advised that your requested meal will be cooked and served to the table at the above time.

NAME OF GUEST	ENTREE	MAIN COURSE	DESSERT
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

**CHART** MONTH: \_\_\_\_\_

SPECIAL REQUIREMENTS/ CELEBRATION

## Reservations

Date:  Client Name:  Reservation #:

Event:     
 ☒ All   
 ☐ Confirmed   
 ☐ Not Confirmed   
 ☒ Date   
 ☐ Reservation   
 ☐ Client

Reservation #	Client Name	Date	From	To	Table No	No People
17109	Mario Balzan Demajo	10/05/2008	20:00	23:00	0	35
17123	Davide Caccia	10/05/2008	20:00	23:00	0	60
16479	Paul Seis	10/05/2008	12:30	15:00	0	600
16638	Paul Seis	10/05/2008	12:30	14:30	0	0
16731	Paul Seis	10/05/2008	13:00	15:00	0	100
16774	Joseph Farrugia	10/05/2008	20:00	23:00	0	0
17041	Paul Seis	10/05/2008	20:00	23:00	0	20

Add  
  
Delete

---

Total Reservations : 7
Total

Reservation # 17041

Reservation Date 10/05/2008

Start Time 20:00

End Time 23:00

Requested Date 12/02/2008

Confirmation Date ???

CAROLINA'S

Southern Cuisine

TABLE RESERVATION

DATE OF BOOKING	TIME OF BOOKING	NAME OF PARTY	NUMBER OF ADULTS	NUMBER OF CHILDREN	TOTAL NUMBER IN PARTY

[illegible]



## 2. ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΣΗΜΕΙΩΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ ΓΕΥΜΑΤΟΣ

Εδώ μπορείτε να διαβάσετε ορισμένες συμβουλές για ευκολότερη σημείωση της παραγγελίας:

**Ξεκινήστε αριθμώντας τις θέσεις σε ένα τραπέζι.** Επιλέξτε ένα σημείο εκκίνησης ή «εστίασης». Τα περισσότερα εστιατόρια χρησιμοποιούν την κύρια είσοδο ως το σημείο εστίασης, ωστόσο μπορείτε να χρησιμοποιήσετε όποιο σημείο θέλετε.

**Αφού επιλέξετε ένα σημείο εστίασης, κοιτάξτε το τραπέζι σας.** Πρέπει να αριθμήσετε τις θέσεις με φορά προς τα δεξιά, ξεκινώντας από το άτομο που βρίσκεται πιο κοντά στο σημείο εστίασής σας.

**Γράψτε την παραγγελία κάθε πελάτη στο μπλοκάκι σας με τη σειρά,** αντιστοιχίζοντας κάθε παραγγελία στον αριθμό θέσης των πελατών. Για παράδειγμα, αν ο πελάτης στη θέση 1 παραγγέλνει μπιριζόλα, σημειώστε την ως την πρώτη σας παραγγελία. Αν ο πελάτης στη θέση 3 παραγγέλνει σαλάτα, σημειώστε την ως την τρίτη σας παραγγελία. Με αυτόν τον τρόπο θα γνωρίζετε ποιο πιάτο αντιστοιχεί σε ποια θέση όταν θα είναι έτοιμα.

**Όταν είστε έτοιμοι να περάσετε την παραγγελία σας στον υπολογιστή** μπροντίστε να ορίσετε τις θέσεις και τις παραγγελίες τους με τη σωστή σειρά (την ίδια που έχετε χρησιμοποιήσει και στο μπλοκάκι σας - με φορά προς τα δεξιά, ξεκινώντας από τη θέση που βρίσκεται πιο κοντά στο σημείο εστίασης). Με αυτόν τον τρόπο, δεν θα δημιουργηθεί σύγχυση όταν επιστρέψετε με τα πιάτα στο τραπέζι.

**Τέλος, σερβίρετε τα πιάτα στο τραπέζι όταν είναι έτοιμα.** Όταν σερβίρετε τα πιάτα, ελέγξτε την παραγγελία ή τις σημειώσεις σας για να τα μοιράσετε σωστά σε κάθε πελάτη.



**parc55 hotel**  
SAN FRANCISCO

**CREDIT CARD AUTHORIZATION**

Please present the credit card identified below to the Hotel contact person no later than the day of the function. Credit Cards that cannot be presented in person will not be accepted.

By executing this authorization, I promise to provide the actual credit card no later than the date of the function and I guarantee payment of the items identified below and agree that any amounts not otherwise paid, shall be charged to:

Credit Card Type: \_\_\_\_\_ Number: \_\_\_\_\_  
 Expiration Date: \_\_\_\_\_ Card Holder Name: \_\_\_\_\_  
 Company Name: \_\_\_\_\_  
 Phone Number: \_\_\_\_\_ Fax Number: \_\_\_\_\_  
 Mailing Address: \_\_\_\_\_  
 Signature: \_\_\_\_\_

**GROUP / GUEST INFORMATION**

Group/Guest Name: \_\_\_\_\_  
 (For multiple Groups/Guests, please attach rooming list)  
 Function Date(s): \_\_\_\_\_ Reservation Number(s): \_\_\_\_\_

**PAYMENT OF THE FOLLOWING IS GUARANTEED:**

Please initial items	***** AUTHORIZED INCLUSIVE DATES *****
ROOM AND TAX ONLY:	_____
CATERING FUNCTIONS:	_____
FOOD AND BEVERAGE	_____
(State any dollar limit \$ _____)	_____
PHONE:	_____
OTHER EXPENSES (Specify):	_____
Comments:	_____

**A PHOTOCOPY OF YOUR DRIVER'S LICENSE AND THE FRONT & BACK OF THE CREDIT CARD MUST ACCOMPANY THIS AUTHORIZATION OR IT WILL NOT BE PROCESSED.**

FAX TO: 415-392-4734 Attn: ERIN SAWYER Phone: 415-403-6697

For Accounting Purposes:

RECEIVED BY: _____	APPROVED BY: _____
DATE: _____	DATE: _____

**ΣΗΜΕΙΩΣΗ:** ΣΕ ΠΟΛΛΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ, ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΚΟΥΖΙΝΑΣ ΤΟΠΟΘΕΤΕΙ ΤΑ ΠΙΑΤΑ ΣΤΟ ΔΙΣΚΟ ΣΑΣ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΟΥ ΕΜΦΑΝΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ. ΚΑΤΙ ΤΕΤΟΙΟ ΕΙΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟ, ΑΛΛΑ ΔΕΝ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΒΑΣΙΖΕΣΤΕ ΠΛΗΡΩΣ ΣΕ ΑΥΤΟ. ΕΛΕΓΧΤΕ ΠΟΛΥ ΚΑΛΑ ΤΙΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ. ΛΑΘΗ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΑΚΟΜΑ ΚΑΙ ΣΤΑ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ.

## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΕΛΑΤΗ / ΚΑΡΤΕΛΕΣ ΚΙΝΗΣΕΩΝ / ΑΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

**Ο**ι συναλλαγές του γραφείου εξυπηρέτησης συνήθως χρεώνονται σε κινήσεις λογαριασμών με τη μορφή τιμολογίων ή καρτελών κινήσεων. Το τιμολόγιο αποτελείται από χρεώσεις και πιστώσεις, που επηρεάζουν το υπόλοιπο του λογαριασμού ενός μεμονωμένου πελάτη ή δωματίου.

Συνήθως, όταν ανοίγει μια καρτέλα κινήσεων, το αρχικό υπόλοιπο είναι μηδενικό. Όλες οι συναλλαγές που αυξάνουν (χρεώσεις) ή μειώνουν (πιστώσεις) το υπόλοιπο του λογαριασμού καταγράφονται στην καρτέλα κινήσεων. Κατά την τελική επαλήθευση του τιμολογίου από τον πελάτη, το υπόλοιπο θα πρέπει να είναι μηδενικό, ανεξάρτητα από τον τρόπο πληρωμής που θα επιλέξει.

Η καρτέλα κινήσεων είναι ένα αντίγραφο κίνησης λογαριασμού στο οποίο καταγράφονται οι συναλλαγές του πελάτη (χρεώσεις ή πιστώσεις) οι οποίες επηρεάζουν το υπόλοιπο του λογαριασμού του πελάτη.

### ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΤΕΣΣΕΡΙΣ ΤΥΠΟΙ ΚΑΡΤΕΛΩΝ ΚΙΝΗΣΕΩΝ:

**Καρτέλα κινήσεων πελάτη** – οι λογαριασμοί εκχωρούνται σε μεμονωμένα άτομα ή δωμάτια

**Καρτέλα κινήσεων Master** – οι λογαριασμοί εκχωρούνται σε περισσότερα από ένα άτομα ή δωμάτια• συνήθως χρησιμοποιείται σε ομαδικές κρατήσεις

HAVE YOU DEPOSITED YOUR ROOM KEY AND THE SAFE DEPOSIT LOCKER KEY										
Name : Mr. Khanna		Folio No. 202		Status						
Designation : CEO		Room No.		Tariff Rs. 10500						
Address : Roopa Exports Chennai		Locker No.								
Mode of Payment: Bill to company		PKG. PL.		GRP.		MST.				
		Arrival		Date		Time		Fax		
		1.06.07		12.45 p.m.		01		4.06.07		
		Dep.								
Date	Reference	Description	Base Charge	VAT	Misc. Charges	LT	ST	Dr.	Cr.	Total Bal.
1.06.07		Bar	1200					1200		
		Dinner	1500					2700		
		Room Charges	10500	1260				15460		
2.04.07		Telephone	560					16020		
		Room Charges	10500	1260				27780		
3.04.07		Break fast	750					28530		
		Spa	825					29355		
		Banquet dinner	24000	2400				55755		
		Room Charges	10500	1260				67515		
4.04.07		Break fast	750					68265		68265.00
I agree to pay the full amount of these charges. I also agree that all Charges in this account are correct.										BALANCE DUE
CASHIER'S SIGNATURE _____										GUEST'S SIGNATURE _____

## 2. ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΤΙΜΟΛΟΓΙΟ ΠΕΛΑΤΗ / ΚΑΡΤΕΛΕΣ ΚΙΝΗΣΕΩΝ / ΑΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

• **Καρτέλα κινήσεων έμμεσων πελατών/εξωτερικών συνεργατών** – επιχειρήσεις, πρακτορεία) που απολαμβάνουν ειδικές χρεώσεις ξενοδοχείου - οι λογαριασμοί που ανήκουν σε επιχειρήσεις ή πρακτορεία που δεν είναι πελάτες του ξενοδοχείου, αλλά απολαμβάνουν ειδικές χρεώσεις ξενοδοχείου

• **Καρτέλα κινήσεων υπαλλήλου** – οι λογαριασμοί εκχωρούνται σε υπαλλήλους, που απολαμβάνουν ειδικές χρεώσεις ξενοδοχείου.

Η καρτέλα κινήσεων πελάτη ονομάζεται επίσης και **βιβλίο κινήσεων πελάτη**

Ένα βιβλίο κινήσεων πελάτη είναι το σύνολο όλων των λογιστικών πιστώσεων για τους πελάτες που είναι καταχωρισμένοι κατά μία δεδομένη χρονική στιγμή σε ένα ξενοδοχείο, θέρετρο ή μοτέλ.

**Μια καρτέλα κινήσεων πελάτη** είναι ο λογαριασμός του πελάτη που είναι καταχωρισμένος σε μια δεδομένη χρονική στιγμή. Η καρτέλα κινήσεων πελάτη αναγράφει το όνομα του πελάτη, τη διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου του, καθώς και τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας όταν κάνει check-in σε ένα ξενοδοχείο, μοτέλ ή θέρετρο. Θεωρείται επίσης ότι είναι ο βασικός λογαριασμός.

Στους λογαριασμούς για παραγγελίες γευμάτων μπορεί να περιλαμβάνονται ονόματα, ποσά, αριθμοί δωματίων και κατάλογοι των ειδών που έχουν παραγγελθεί.

## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**Π**αρόλο που σε ορισμένες επιχειρήσεις το ωράριο εργασίας ισχύει μέχρι τις 5 ή 6 το απόγευμα, άλλες επιχειρήσεις παραμένουν ανοικτές για περισσότερες ώρες. Παρομοίως, υπάρχουν και επιχειρήσεις που παραμένουν ανοικτές όλο το εικοσιτετράωρο. Σε επιχειρήσεις όπως εστιατόρια, πρατήρια βενζίνης, νοσοκομεία και κινηματογράφους, οι υπάλληλοι δεν είναι δυνατό να ακολουθούν ένα ωράριο εργασίας 9:00 π.μ. με 5:00 μ.μ. Επομένως, οι διευθυντές αυτών των επιχειρήσεων πρέπει να μπορούν να δημιουργούν κυλιόμενα προγράμματα εργασίας, ώστε να υπάρχει πάντα διαθέσιμο προσωπικό όλες τις ώρες λειτουργίας της επιχείρησης. Έτσι, κάποιοι υπάλληλοι θα

### Weekly Work Schedule

Restaurant Mu

Week Ending February 19, 2011

Title	Employee	Hours							Total
		Sun 2/15	Mon 2/14	Tues 2/15	Wed 2/16	Thu 2/17	Fri 2/18	Sat 2/19	
Partner	Lilly			2pm-10pm	2pm-10pm	2pm-10pm	10am-4pm	10am-4pm	36
Partner	Liz			10am-4pm	10am-4pm	10am-4pm	3pm-11pm	3pm-11pm	34
Head Chef	Gretchen			6am-2pm	6am-2pm	6am-2pm	6am-2pm	6am-2pm	40
Sous Chef 1	Cameron			6am-2pm	6am-2pm	6am-2pm	6am-2pm	6am-2pm	40
Sous Chef 2	Thai			12pm-8pm	12pm-8pm	12pm-8pm	12pm-8pm	12pm-8pm	40
Sous Chef 3	Matt			1pm-9pm	1pm-9pm	1pm-9pm	1pm-9pm	1pm-9pm	40
General Mgr	Gabrielle			10am-5pm	5pm-9:30pm	10am-5pm	5pm-12am	5pm-12am	32.5
Supervisor	Kevin			5pm-10pm	10am-5pm	5pm-10pm	10am-5pm	10am-5pm	31
Waiter 1	Toby			10am-4pm	10am-4pm	10am-4pm	4pm-11:30pm	4pm-11:30pm	33
Waiter 2	Brenden			4pm-9:30pm	4pm-9:30pm	4pm-9:30pm	10am-4pm	10am-4pm	28.5
Waiter 3	Shirley			10am-4pm	10am-4pm	10am-4pm	4pm-11:30pm	4pm-11:30pm	33
Waiter 4	Nicole			4pm-9:30pm	4pm-9:30pm	4pm-9:30pm	10am-4pm	10am-4pm	28.5
Dishwasher 1	Patrick			10:30am-5pm	10:30am-5pm	10:30am-5pm	5pm-12am	5pm-12am	33.5
Dishwasher 2	Andrew			4pm-10pm	4pm-10pm	4pm-10pm	10:30am-5pm	10:30am-5pm	31
Hostess	Chelsea			5pm-9:30pm	5pm-9:30pm	5pm-9:30pm	5pm-11:30pm	5pm-11:30pm	26.5

## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΝΟΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΚΛΕΙΣΙΜΑΤΟΣ ΕΝΟΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

**Η** ομαλή και παραγωγική λειτουργία ενός εστιατορίου απαιτεί άριστο συντονισμό μεταξύ του προσωπικού, των προμηθευτών και της αποθήκης. Στην ουσία, η αποτελεσματική λειτουργία ενός εστιατορίου εξαρτάται από το βαθμό ετοιμότητάς του.

Ένα εστιατόριο με πολύ κόσμο μπορεί να εξαντλήσει γρήγορα τα αποθέματά του και να προβεί σε νέες παραγγελίες, ωστόσο θα πρέπει να είναι πάντα προετοιμασμένο για την επόμενη ημέρα λειτουργίας του.

Οι λίστες ελέγχου κατά το άνοιγμα και το κλείσιμο του εστιατορίου βοηθούν στην αναδιοργάνωση και την αναπλήρωση των εξαντλημένων αποθεμάτων, ώστε η επιχείρηση να είναι πάντα πλήρως εφοδιασμένη.



Manager's Closing Checklist		
Manager _____		Date _____
DOE	ACTION	COMMENTS
1.	After business has slowed, cut appropriate labor. — Bus staff / dish room — Servers — Host — Bartender — Kitchen - line — Kitchen - prep	
2.	Check with chef/kitchen manager to ensure all ordering has been completed. — meat — seafood — produce — dairy	
3.	Check server sidework and closing duties prior to collecting check-outs.	
4.	Restock all liquor to bar using pull sheets.	
5.	Reconcil all items issued in liquor running inventory.	
6.	Close kitchen (never close prior to posted closing time).	
7.	Close bar one hour after dining room is closed or as business dictates.	
8.	Once customers have left the building, lock front door.	
9.	Check restrooms to be certain they are empty, clean and free of debris.	
10.	Check remaining staff sidework and closing duties. Collect all remaining server check-out sheets.	
11.	Close bartender comps, collect drawer and complete check-out using a blind check-out sheet.	
12.	Complete safe audit.	

Restaurant Manager's Opening Checklist		Initial When Complete
1. Check building exterior as you approach. Be on the lookout for broken windows, loitering strangers or other signs of burglary, as well as any litter or debris.		
2. Unlock doors, enter building and disarm the alarm system.		
3. Turn on lights as needed.		
4. Check overall appearance of kitchen and dining room. Be sure all closing tasks were completed to standard.		
5. Check the manager's log for events, incidents and information from previous night.		
6. Check to be sure all employees punched out appropriately from the previous night, and check labor hours.		
7. Be sure there the enough employees scheduled for the day's shifts.		
8. Check email and voice messages.		
9. Be sure all equipment, especially refrigerators and freezers, are properly functioning.		
10. Be sure food orders are accurate, and double check inventory levels to be sure the restaurant is prepared for the daily operations.		
11. Prepare for employees to arrive. Unlock employee entrance.		
12. Oversee employees as they punch in, and be sure they are dressed appropriately for the shift.		
13. Assign opening kitchen workers their opening duties and side-work duties for the shift.		
14. Verify specials and soup of the day with chef.		
15. Count the safe and assign cash drawers where needed.		
16. Check deposit slips and be sure all cash is in order from previous day's sales.		
17. Review reservations book with host or hostess, making appropriate plans and changes for large parties or events.		
18. Be sure all opening duties have been completed.		
19. Turn on all lights and sound system for music.		
20. Give staff an instructional, energizing pep talk to all opening staff members.		
21. Unlock entrance and be prepared to open at scheduled time.		



## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ



Επιλέξτε τις καλύτερες απαντήσεις για τις ακόλουθες ερωτήσεις που αφορούν την εξυπηρέτηση τραπεζαρίας:  
(Οι σωστές απαντήσεις αναφέρονται στο κάτω μέρος της σελίδας)

**1. Σε ένα εστιατόριο με πάρα πολύ κόσμο, ο καλύτερος τρόπος να πείσετε τους νέους πελάτες που καταφθάνουν να μην φύγουν είναι:**

- α) να προσφέρετε τους καταλόγους στους πελάτες που περιμένουν, για να περάσει η ώρα τους
- β) να πείτε στους πελάτες ότι η ώρα αναμονής για να αδειάσει ένα τραπέζι είναι μικρότερη από την πραγματική
- γ) να δείξετε ότι είστε βιαστικοί στην κύρια είσοδο του εστιατορίου
- δ) να ζητήσετε ευγενικά από τους πελάτες να περάσουν στο μπαρ ή στο χώρο αναμονής, να τους προσφέρετε τους καταλόγους για να περάσουν την ώρα τους και ενδεχομένως να τους προσφέρετε μερικά απεριτίφ (σνακ από το μπαρ, απλά απεριτίφ, κοκτέιλ, κ.λπ.), ώστε να μην φύγουν από το εστιατόριο

**2. Η γνώση του μενού είναι πολύ σημαντική για την παροχή άριστης εξυπηρέτησης από το προσωπικό σερβιρίσματος, επειδή:**

- α) οι πελάτες μπορεί να ακολουθούν εξειδικευμένο διαιτολόγιο
- β) είναι βασικό στοιχείο για την προώθηση πιάτων του μενού
- γ) οι πελάτες δείχνουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη σε έναν εξυπηρετικό σερβιτόρο, με άριστη γνώση του μενού
- δ) όλες οι απαντήσεις

**3. Προκειμένου ένας κατάλογος να είναι ιδιαίτερα πρακτικός και αποτελεσματικός, θα πρέπει:**

- α) να είναι αναρτημένος σε εμφανές σημείο, ώστε το προσωπικό εξυπηρέτησης του εστιατορίου να μπορεί να ανατρέχει εύκολα σε αυτόν
- β) να περιλαμβάνει όλα τα βασικά συστατικά των πιάτων
- γ) να είναι τυπωμένος καθαρά και διαθέσιμος σε όλο το προσωπικό σερβιρίσματος και εξυπηρέτησης, και να υπάρχουν επιπλέον αντίτυπα για όλους τους νέους υπαλλήλους
- δ) όλες οι απαντήσεις

## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ



Επιλέξτε τις καλύτερες απαντήσεις για τις ακόλουθες ερωτήσεις που αφορούν την εξυπηρέτηση τραπεζαρίας:  
(Οι σωστές απαντήσεις αναφέρονται στο κάτω μέρος της σελίδας)

**4. Για να είναι ιδιαίτερα πρακτικά και αποτελεσματικά, τα διαγράμματα της τραπεζαρίας, καθώς και οι αριθμοί των τραπεζιών και οι θέσεις των υπαλλήλων πρέπει:**

- α) να είναι τυπωμένα καθαρά και αναρτημένα σε εμφανές σημείο για άμεση αναφορά, να μοιράζονται σε όλο το προσωπικό της τραπεζαρίας και να υπάρχουν επιπλέον αντίτυπα για όλους τους νέους υπαλλήλους
- β) να διατηρούνται μόνον ως τελική αναφορά, σε περίπτωση διαφωνιών
- γ) να αναρτώνται στο χώρο του γραφείου του εστιατορίου, ώστε οι υπάλληλοι να μπορούν να ανατρέχουν άμεσα σε αυτά

**5. Ένα παράδειγμα προγράμματος εργασιών του προσωπικού που επηρεάζει τη μισθοδοσία και/ή την εξυπηρέτηση των πελατών θα μπορούσε να είναι:**

- α) υπερβολικά μεγάλος αριθμός υπαλλήλων για μια ημέρα με χαμηλή κίνηση
- α) υπερβολικά μικρός αριθμός υπαλλήλων για μια ημέρα με πολύ υψηλή κίνηση
- γ) αν το πρόγραμμα εργασιών του προσωπικού καθορίζεται πάντα πρόχειρα, οι υπάλληλοι δεν θα έχουν αυξημένα κίνητρα για να εργαστούν πιο αποδοτικά
- δ) όλες οι απαντήσεις

**6. Ένα βιβλίο αντικατάστασης του προσωπικού αφορά:**

- α) αντικατάσταση γευμάτων του προσωπικού
- β) σχέσεις εξυπηρέτησης πελατών
- γ) αντικατάσταση προσωπικού εξυπηρέτησης στο χώρο της τραπεζαρίας, η οποία υπογράφεται από τα συμμετέχοντα μέλη του προσωπικού και μονογράφεται από τον διευθυντή
- δ) αλλαγές στις βάρδιες, οι οποίες πραγματοποιούνται από τον διευθυντή

**7. Η εκπαίδευση σε πολλές θέσεις συμβάλλει στη διαμόρφωση ενός άρτια καταρτισμένου προσωπικού, επειδή:**

- α) οι υπάλληλοι γνωρίζουν τις απαιτήσεις που έχει κάθε επιμέρους θέση εργασίας
- β) η εργασία αποκτά μεγαλύτερο ενδιαφέρον και αυξάνεται η παραγωγικότητα του κάθε υπαλλήλου
- γ) παρέχει στους εργαζόμενους μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση στην αξιοποίηση των δεξιοτήτων τους, καθώς αναλαμβάνουν περισσότερες ευθύνες
- δ) όλες οι απαντήσεις



## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ



Επιλέξτε τις καλύτερες απαντήσεις για τις ακόλουθες ερωτήσεις που αφορούν την εξυπηρέτηση τραπεζαρίας:  
(Οι σωστές απαντήσεις αναφέρονται στο κάτω μέρος της σελίδας)

**8. Η θερμοκρασία της τραπεζαρίας, ο φωτισμός και η μουσική θα πρέπει πάντα να ρυθμίζονται:**

- α) σύμφωνα με τη διάθεση του καθενός
- β) χαμηλά (οι πελάτες θα πρέπει να φαίνονται αμυδρά) και να δίνεται έμφαση στη διακόσμηση του εστιατορίου, τις ανάγκες της τραπεζαρίας, την ώρα της ημέρας, κ.λπ.
- γ) ο χώρος θα πρέπει να είναι ζεστός, φωτεινός και με δυνατή μουσική
- δ) κατά τρόπο που να γίνεται εξοικονόμηση χρημάτων

**9. Ένας καλός τρόπος να μειωθούν τα σπασμένα πιάτα και ποτήρια είναι:**

- α) τα πιάτα και τα ποτήρια να τοποθετούνται αργά και προσεκτικά στα καλάθια
- β) να χρησιμοποιούνται δύο καλάθια με διαφορετικές ετικέτες: ένα για ποτήρια και ένα για πιάτα
- γ) τα ποτήρια να τοποθετούνται στα πλαϊνά των πιατικών
- δ) μόνο οι απαντήσεις α) και β)

## 2.ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΓΓΡΑΦΟΥ

### ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΗΓΗΣΕΙΣ:

1. δ) - Είναι σημαντικό οι πελάτες να παραμείνουν στο εστιατόριο. Εάν φύγουν πελάτες, μπορεί να μην επισκεφθούν ποτέ ξανά το εστιατόριο.
2. δ) - Ο κατάλογος είναι το προϊόν που προωθεί ο σερβιτόρος. Ένα από τα σημαντικότερα καθήκοντα ενός πωλητή είναι να γνωρίζει πολύ καλά το προϊόν του.
3. δ) - Κάθε υπάλληλος της τραπεζαρίας πρέπει να έχει άμεση πρόσβαση στις περιγραφές του καταλόγου - ιδίως τα νέα μέλη του προσωπικού - ώστε να μπορεί να ενημερώνει τους πελάτες για το προϊόν που πουλάει.
4. α) - Τα διαγράμματα της τραπεζαρίας διευκολύνουν την επικοινωνία και την παροχή εξυπηρέτησης στο χώρο, παραθέτοντας όλους τους σταθμούς εξυπηρέτησης, τους αριθμούς τραπεζιών και τις θέσεις εργασίας, για άμεση αναφορά από τα μέλη του προσωπικού και τη διεύθυνση.
5. δ) - Όταν καταρτίζετε το πρόγραμμα για κάθε βάρδια, θα πρέπει πάντα να φροντίζετε την άριστη κατανομή του προσωπικού ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών σας. Όσο περνάει ο καιρός, η κακή κατανομή του προσωπικού μειώνει το κίνητρο εργασίας των υπαλλήλων. Αυτή η δυσaréσκεια γίνεται τελικά αντιληπτή και από τους πελάτες.
6. γ) - Το βιβλίο αντικατάστασης, το οποίο επιβλέπει η διεύθυνση του εστιατορίου, εξασφαλίζει ότι έχουν καλυφθεί όλες οι βάρδιες του εστιατορίου.
7. δ) - Η εκπαίδευση σε πολλές θέσεις διευρύνει τις δεξιότητες του προσωπικού εστιατορίου και αυξάνει την ευελιξία των υπαλλήλων στην παροχή άριστης εξυπηρέτησης.
8. β) - Η θερμοκρασία, ο φωτισμός και η μουσική θα πρέπει πάντα να ρυθμίζονται σε χαμηλή

### ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΤΕ ΤΙΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΑΣ

Αν η βαθμολογία σας ήταν:

**9 βαθμοί**



ΤΕΛΕΙΑ! Μπορείτε να γίνετε υπεύθυνος τραπεζαρίας!

**8 βαθμοί**



Μπορείτε να εργαστείτε σε εστιατόριο

**0-7 βαθμοί**



Αναρωτηθείτε: Είστε βέβαιοι ότι το εστιατόριο είναι ο κατάλληλος χώρος εργασίας για εσάς;  
Πρέπει να προσπαθήσετε περισσότερο!



## 3. ΓΡΑΦΗ

2 ώρες

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- καταγραφή των παραγγελιών των πελατών.
- τήρηση σημειώσεων για να θυμάστε τις παραγγελίες των πελατών και άλλες πληροφορίες που σχετίζονται με τη θέση εργασίας σας.
- καταγραφή λιστών με τις προμήθειες σε δελτία παραγγελιών, αποφεύγοντας τις συντομογραφίες, για λόγους σαφήνειας.
- γραπτά σημειώματα προς τους διευθυντές όταν υπάρχει έλλειψη σε τρόφιμα και ποτά, ή όταν προκύπτουν προβλήματα

## ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΓΡΑΦΗ;

Η γραφή είναι μια μέθοδος απεικόνισης ενός προφορικού κειμένου σε οπτική ή απτή μορφή. Τα συστήματα γραφής χρησιμοποιούν σύμβολα για να αναπαραστήσουν ήχους, ενώ μπορεί επίσης να διαθέτουν και άλλα είδη συμβόλων, όπως είναι τα σημεία στίξης και τα αριθμητικά σύμβολα.

Η γραφή είναι ένα μέσο επικοινωνίας που συνίσταται στην αποτύπωση του λόγου μέσω αναγραφής σημείων και συμβόλων. Στις περισσότερες γλώσσες, η γραφή αποτελεί συμπληρωματικό στοιχείο του λόγου ή της προφορικής επικοινωνίας.

## 3. ΓΡΑΦΗ

### ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

**Η** καταγραφή μιας παραγγελίας δεν είναι τόσο απλή υπόθεση όσο ακούγεται. Όταν εργάζεστε σε μια επιχείρηση που απαιτεί την καταγραφή παραγγελιών, είναι πολύ βασικό να γνωρίζετε πρωτίστως τι ακριβώς είναι αυτό που κάνετε.

#### ΑΣΚΗΣΗ

**ΦΤΙΑΞΤΕ ΜΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΣΕ ΕΝΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΡΑΨΤΕ ΤΗΝ.**

**ΜΕΤΑ, ΔΩΣΤΕ ΤΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΣΤΟΝ CHEF.**

#### ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Σερβιτόρος: Καλωσορίσατε στο Antico's. Ορίστε οι κατάλογοι. Το σημερινό σπέσιαλ μενού είναι σολομός στα κάρβουνα. Θα επιστρέψω για την παραγγελία σας σε ένα λεπτό.

...

Σερβιτόρος: Είστε έτοιμοι να παραγγείλετε;

Πελάτης 1: Θα ήθελα μια μακαρονάδα θαλασσινών.

Σερβιτόρος: Εσείς;

Πελάτης 2: Θα ήθελα ένα χάμπουργκερ με πατάτες τηγανητές.

Σερβιτόρος: Θα θέλατε κάτι να πιείτε;

Πελάτης 1: Θα ήθελα μια κόκα κόλα, παρακαλώ.

Σερβιτόρος: Εσείς;

Πελάτης 2: Ένα ποτήρι νερό, παρακαλώ.

Σερβιτόρος: Μάλιστα. Λοιπόν, είπατε μια μακαρονάδα θαλασσινών, ένα χάμπουργκερ με τηγανιτές πατάτες, μια κόκα κόλα και ένα ποτήρι νερό. Δώστε μου τους καταλόγους, παρακαλώ.

...

Σερβιτόρος: Ορίστε τα πιάτα σας. Καλή σας όρεξη.

...

Σερβιτόρος: Πώς σας φάνηκαν τα πιάτα;

Πελάτης 2: Υπέροχα, ευχαριστούμε.

Σερβιτόρος: Θα θέλατε μήπως κάποιο επιδόρπιο;

Customer 1: Όχι, μπορείτε να μας φέρετε το λογαριασμό, παρακαλώ;

1. Χαμογελάστε και υποδεχτείτε τον πελάτη.
2. Ρωτήστε τον αν είναι έτοιμος να παραγγείλει.
3. Ακούστε προσεκτικά την παραγγελία του πελάτη.
4. Επαναλάβετε την παραγγελία σε αυτόν.
5. Καταγράψτε τα πιάτα με τη σειρά που σας τα λέει ο πελάτης.
6. Διαβάστε ξανά την παραγγελία στον πελάτη.
7. Υπολογίστε το ποσό της παραγγελίας.
8. Ενημερώστε τον πελάτη για το οφειλόμενο ποσό.
9. Εισπράξτε τα χρήματα από τον πελάτη.
10. Δώστε την απόδειξη στον πελάτη.
11. Ευχαριστήστε τον πελάτη.

## 3. ΓΡΑΦΗ

### ΤΗΡΗΣΗ ΣΗΜΕΙΩΣΕΩΝ

#### ΓΙΑ ΝΑ ΘΥΜΑΣΤΕ ΤΙΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ

**Η** νέα τάση που ακολουθούν πλέον οι σερβιτόροι είναι να μην καταγράφουν τις παραγγελίες, αλλά να τις «απομνημονεύουν». Κάτι τέτοιο μπορεί να οδηγήσει σε σφάλματα στην παραγγελία. Αν λάβουν λάθος παραγγελία, θα πρέπει να τη διορθώσουν. Είναι πολύ πιο απλό να καταγράφετε την παραγγελία του πελάτη σας. Θα πρέπει να σημειώνετε με ακρίβεια το όνομα του πιάτου ή του ποτού και την τιμή του.

Οι σερβιτόροι είναι υπεύθυνοι για τη διασφάλιση της άριστης εμπειρίας των πελατών του εστιατορίου. Τα ειδικά καθήκοντα των σερβιτόρων διαφέρουν σημαντικά ανάλογα με το εστιατόριο στο οποίο εργάζονται.

Επιπλέον, οι σερβιτόροι συνήθως ελέγχουν την ταυτότητα των πελατών, για να βεβαιωθούν ότι καλύπτουν το νόμιμο όριο ηλικίας για κατανάλωση αλκοόλ.

#### Οι σερβιτόροι συνήθως κάνουν τα εξής:

**Υποδέχονται τους πελάτες**, δίνουν τους καταλόγους και εξηγούν τα σπέσιαλ μενού της ημέρας

**Απαντούν σε ερωτήσεις** που σχετίζονται με τα πιάτα του καταλόγου

**Λαμβάνουν παραγγελίες** πιάτων και ποτών από τους πελάτες

**Διαβιβάζουν τις παραγγελίες** αυτές στο προσωπικό της κουζίνας

• **Προετοιμάζουν** τις γαρνιτούρες για τα ποτά και τα πιάτα

• **Μεταφέρουν δίσκους** με φαγητά και ποτά από την κουζίνα στα τραπέζια

• **Παίρνουν τα άδεια πιάτα και ποτήρια** και καθαρίζουν το τραπέζι μόλις οι πελάτες τελειώσουν το γεύμα τους

• **Προετοιμάζουν τους λογαριασμούς** ανά είδος και εισπράττουν τα χρήματα από τους πελάτες

• **Καθαρίζουν και τακτοποιούν** την τραπεζαρία, γεμίζουν τα σκεύη για τα αρτύματα, τυλίγουν τα μαχαιροπίρουνα στις πετσέτες και αναπληρώνουν τα αποθέματα στους χώρους εξυπηρέτησης

## 3.ΓΡΑΦΗ

## ΤΗΡΗΣΗ ΣΗΜΕΙΩΣΕΩΝ

Οι σερβιτόροι που είναι υπεύθυνοι για το σερβίρισμα των πιάτων συνήθως ξεκινούν τη βάρδια τους με μια συνάντηση με τον διευθυντή του εστιατορίου και άλλα μέλη του προσωπικού, για να συζητήσουν για νέα πιάτα και διαδικασίες. Επίσης, υποδέχονται τους πελάτες, τους δίνουν τους καταλόγους και εξηγούν τα σπέσιαλ μενού της ημέρας. Διαβιβάζουν τις παραγγελίες στο προσωπικό της κουζίνας, καθώς και τις ιδιαίτερες προτιμήσεις που ενδεχομένως να έχουν οι πελάτες. Μετά την παρασκευή των πιάτων, τα μεταφέρουν στο τραπέζι των πελατών. Καθόλη τη διάρκεια του γεύματος, ξαναγεμίζουν τα ποτήρια των πελατών, μαζεύουν τα άδεια πιάτα και σκεύη και ρωτούν τους πελάτες αν είναι ικανοποιημένοι. Μετά το γεύμα, αθροίζουν την παραγγελία του πελάτη, του δίνουν το λογαριασμό και



Item	# on hand	Size of Container	Type of Container	Location	# needed	When to buy more
Alfredo Sauce						
Allspice						
Almonds (slivered)						
Almonds (whole)						
Apple pie filling						
Apples						
Applesauce						
Apricots						
Bacon (slices)						
Baking Chocolate Squares						
Baking powder						
Baking soda						
Bannanas						
Basil						
Bay leaves						
Beef						
Beef Broth						
Black Beans						
Bouillion (beef)						
Bouillion (chicken)						
Bread crumbs						
Broccoli (chopped)						
Brown Sugar						
Butter						
Butterscotch Chips						
Cabbage						
Canned nuts, mx						
Canned nuts, peanuts						
Cannelloni						
Canola oil						
Carrots						
Cashews						
Catsup						
Cayenne						
Celery						
Cheese (cheddar)						
Cheese (parmesan)						
Cheese (processed Swiss)						
Cheese (Swiss)						
Cheese (Velveeta)						
Cherry pie filling						
Chicken						
Chicken breast						
Chicken Breasts						



## ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΛΙΣΤΩΝ ΜΕ ΤΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

**Η** διαχείριση των προμηθειών είναι πολύ σημαντική για κάθε εστιατόριο. Είναι ιδιαίτερα απαραίτητο να γίνεται σωστή διαχείριση καθώς δεν είναι δυνατόν να διατηρούνται όλα τα υλικά φρέσκα για αρκετό διάστημα. Για να γίνει κάτι τέτοιο είναι σημαντικό να γνωρίζει κάποιος όλα τα μενού καθώς και την ημερήσια και εβδομαδιαία κατανάλωση σε συνδυασμό με τις τιμές των υλικών. Τα μενού των εστιατορίων θα πρέπει να προσαρμόζονται ανάλογα και με τη διαθεσιμότητα ορισμένων εποχιακών υλικών.

Παρόμοιοι κανόνες ισχύουν και τα ποτά. Αν και η διαθεσιμότητα στην περίπτωση των ποτών δεν εξαρτάται από την εποχή, η κατανάλωση εντούτοις ορισμένων αλκοολούχων και μη αλκοολούχων ποτών είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την εποχή. Για παράδειγμα, είναι λογικό να αυξάνεται η ζήτηση και η κατανάλωση των ζεστών ροφημάτων (τσάι, καφές, κακάο, ζεστό κρασί) το χειμώνα, ενώ το καλοκαίρι να αυξάνεται η ζήτηση και η κατανάλωση δροσερών ποτών όπως χυμοί, μπύρες, αναψυκτικά, κοκτέιλ κ.λπ.

## ΣΕ ΔΕΛΤΙΑ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ ΟΤΑΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΕΛΛΕΙΨΗ ΣΕ ΤΡΟΦΙΜΑ ΚΑΙ ΠΟΤΑ

## ΑΣΚΗΣΗ

**ΓΡΑΨΤΕ ΜΙΑ ΛΙΣΤΑ ΜΑΝΑΒΙΚΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΓΑΠΗΜΕΝΗ ΣΑΣ ΦΡΟΥΤΟΣΑΛΑΤΑ**

[illegible]



## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

2 ώρες

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- διαχείριση αποθεμάτων
- καταμέτρηση χρημάτων του ταμείου στην αρχή της βάρδιας, είσπραξη χρημάτων από τους πελάτες και υπολογισμός ρέστων. (Χρηματοοικονομικά μαθηματικά)
- συνολικοί λογαριασμοί, προσθήκη φόρων. (Χρηματοοικονομικά μαθηματικά)
- διαχωρισμός λογαριασμών που εξοφλήθηκαν τοις μετρητοίς ή με πιστωτική κάρτα. (Προγραμματισμός, Μαθηματικά προϋπολογισμού και λογιστικής),
- υπολογισμός ποσότητας αλκοόλ σε ανάμεικτα ποτά. (Μαθηματικά μέτρησης και υπολογισμού),
- υπολογισμός μέσων πωλήσεων ενός προϊόντος (π.χ. αλκοόλ) για μια καθορισμένη χρονική περίοδο. (Μαθηματικά ανάλυσης δεδομένων)
- εκτίμηση του αριθμού τραπεζιών που θα πρέπει να ενωθούν για την εξυπηρέτηση μιας μεγάλης παρέας πελατών. (Αριθμητικός υπολογισμός),
- εκτίμηση του χρόνου που θα χρειαστεί για την προετοιμασία ενός γεύματος, βάσει προηγούμενης γνώσης και της κίνησης του εστιατορίου, ώστε να μπορούν να ενημερώσουν τους πελάτες. (Αριθμητικός υπολογισμός)

**Η διαχείριση αποθεμάτων** είναι μια πολύ σημαντική δραστηριότητα σε κάθε επιχείρηση. Συμβάλλει στη μείωση της σπατάλης προϊόντων και στην παρακολούθηση των κερδών και ζημιών μιας επιχείρησης.

## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

Είναι σημαντικό να παρακολουθείτε την κατάσταση των αποθεμάτων του μπαρ, καθώς και όλων των επωνυμιών από τις μπίρες, τα κρασιά και τα οينوπνευματώδη. Ορισμένα ποτά έχουν μεγαλύτερη κατανάλωση από άλλα, το οποίο σημαίνει ότι τα αποθέματά τους θα πρέπει να αναπληρώνονται συχνότερα. Επίσης, ο υπεύθυνος του μπαρ θα πρέπει επίσης να θυμάται ποια ποτά παρέχει ο κάθε προμηθευτής, καθώς οι μπίρες, τα κρασιά και τα οينوπνευματώδη μπορεί να παρέχονται από διαφορετικούς προμηθευτές.

Ένας τρόπος με τον οποίο ένας υπεύθυνος μπαρ μπορεί να καταρτίσει ένα δελτίο αποθεμάτων είναι να συντάξει ένα γενικό δελτίο αποθεμάτων που περιλαμβάνει όλα τα κρασιά, τις μπίρες και τα οينوπνευματώδη που προσφέρει το μπαρ. Τα προϊόντα μπορούν να καταχωριστούν σε αλφαβητική σειρά, βάσει των ονομασιών κάθε επιμέρους προϊόντος που προσφέρεται ή βάσει του ονόματος κάθε προμηθευτή ή διανομέα. Μια άλλη μέθοδος είναι η καταγραφή των πιο δημοφιλών προϊόντων στην αρχή της λίστας, καθώς αυτά είναι εκείνα που αγοράζονται συχνότερα για την αναπλήρωση των αποθεμάτων του μπαρ.

#### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΔΕΛΤΙΟΥ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

Ανεξάρτητα από τη δομή του δελτίου αποθεμάτων του μπαρ, θα πρέπει να αναγράφονται ειδικές πληροφορίες για κάθε προϊόν που αναφέρεται σε αυτό. Στο δελτίο θα πρέπει να αναγράφεται η μάρκα και το είδος του ποτού, το μέγεθος των μπουκαλιών ή των βαρελιών, η τιμή μονάδας, η τιμή πώλησης στο μπαρ, η διαθέσιμη ποσότητα στο μπαρ σε μια δεδομένη χρονική στιγμή και ο ελάχιστος αριθμός μπουκαλιών που πρέπει να υπάρχουν σε απόθεμα πριν την εκτέλεση νέας παραγγελίας αγοράς. Καταμετρήστε το αρχικό σας απόθεμα. Σε αυτό περιλαμβάνονται όλα τα μπουκάλια και τα βαρέλια που υπάρχουν στην αποθήκη, καθώς και όλα τα ανοιγμένα μπουκάλια και βαρέλια που υπάρχουν στο μπαρ. Καταχωρίστε αυτά τα στοιχεία σε ένα υπολογιστικό φύλλο. Το υπολογιστικό φύλλο θα πρέπει να περιλαμβάνει την τιμή κάθε μπουκαλιού και το άθροισμα της συνολικής αξίας των αποθεμάτων.

## ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

**Ενημερώστε το προσωπικό ότι δεν θα πρέπει να πετάει τα άδεια μπουκάλια ποτών.** Θα πρέπει να διατηρούνται, ώστε οι υπάλληλοι της πρωινής βάρδιας να τα καταμετρήσουν και να τα αντικαταστήσουν. Διατηρείτε επίσης ένα βιβλίο καταγραφής αποθεμάτων στην αποθήκη και εκπαιδεύστε το προσωπικό να καταγράφει ποια μπουκάλια απομακρύνονται από την αποθήκη και πότε. Ελέγχετε το βιβλίο καταγραφής αποθεμάτων καθημερινά, ώστε να γνωρίζετε ποια ποτά θα πρέπει να παραγγείλετε.

**Συγκρίνετε τις πωλήσεις με το απόθεμα.** Στο τέλος της περιόδου απογραφής (συνήθως ένας μήνας), καταμετρήστε τα αποθέματα σε ποτά.

**Καταχωρίστε αυτά τα στοιχεία στο υπολογιστικό φύλλο αποθεμάτων.** Υπολογίστε τη διαφορά μεταξύ των αποθεμάτων της προηγούμενης νύχτας και της επομένης το πρωί. Διαιρέστε τον αριθμό με τις πωλήσεις οινοπνευματωδών σας για να προσδιορίσετε το κόστος των ποτών.

**Συγκρίνετε το βιβλίο καταγραφής των αποθεμάτων οينوπνευματωδών με τα τιμολόγια που αντιστοιχούν στην περίοδο απογραφής.** Το αρχικό απόθεμα, συν τα μπουκάλια που αγοράστηκαν, μείον τα μπουκάλια που μεταφέρθηκαν από την αποθήκη στο μπαρ θα πρέπει να αντιστοιχεί στο ποσό της τελικής απογραφής σας. Τα σπασμένα μπουκάλια μπορεί να επηρεάσουν ελαφρώς το σύνολο, επομένως ζητήστε από το προσωπικό να τηρεί μια λίστα με τα σπασμένα μπουκάλια και να φυλάει τον λαιμό του σπασμένου μπουκαλιού ως αποδεικτικό στοιχείο.

[illegible]

• **Υπολογίστε το κόστος ανά μεζούρα σερβιρίσματος.** Το ποσό θα διαφέρει ανάλογα με τον τύπο ποτού, την τιμή αγοράς και την τιμή πώλησης. Για τα οινοπνευματώδη, διαιρέστε το κόστος του μπουκαλιού με το γινόμενο της τιμής πώλησης επί τον αριθμό μεζούρων που αντιστοιχούν σε κάθε μπουκάλι. Τα μπουκάλια του ενός λίτρου περιέχουν περίπου 27 μεζούρες των 35 ml και τα μπουκάλια των 750 ml περιέχουν περίπου 20 μεζούρες. Χρησιμοποιήστε τον ίδιο βασικό τύπο για τα βαρέλια κρασιού και μύρας, αλλά αντικαταστήστε τον αριθμό των μεζούρων με τον αντίστοιχο αριθμό ποτηριών που αντιστοιχούν σε κάθε βαρέλι.

## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

Το κόστος των ποτών σχετίζεται άμεσα με το κέρδος. Όταν το κόστος ανέρχεται σε 30%, το περιθώριο κέρδους είναι 70%. Ένα μέσο επικερδές κόστος ποτών κυμαίνεται μεταξύ 25 και 30%. Όταν ελέγχετε το απόθεμα, έχετε το νου σας για μεγάλες αλλαγές μεταξύ δύο διαδοχικών περιόδων απογραφής. Ένα χρήσιμο εργαλείο είναι ένα λογισμικό απογραφής συμβατό με το ταμειακό σας σύστημα.

Το πρώτο που πρέπει να κάνετε είναι να καταγράψετε όλα τα προϊόντα μιας κατηγορίας για την οποία θέλετε να κρατήσετε αρχείο αποθεμάτων. Αυτό μπορείτε να το κάνετε σε διαδοχικά βήματα. Πρώτα, καταρτίστε ένα αρχείο απογραφής για τα πιο βασικά προϊόντα. Όταν πρόκειται για μπαρ, τα προϊόντα αυτά είναι τα οινοπνευματώδη ποτά. Ξεκινήστε επομένως με ένα δελτίο αποθεμάτων που θα περιλαμβάνει τα οινοπνευματώδη, τα κρασιά και τις μπίρες. Παρόλο που θα είναι τρία ξεχωριστά δελτία αποθεμάτων, ξεκινήστε με αυτά. Οι πληροφορίες που θα πρέπει να συμπεριλάβετε είναι το όνομα του προϊόντος, το μέγεθος της συσκευασίας, το κόστος του προϊόντος, το κόστος ανά ml οινοπνευματώδους ποτού, ποτηριού μπίρας και κρασιού, και το κόστος ανά μπουκάλι μπίρας. Επιπλέον, θα πρέπει να γνωρίζετε το κόστος

# 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

## ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΑΜΕΙΟΥ

Τα εστιατόρια διαθέτουν μια ταμειακή μηχανή ή ένα ταμειακό σύστημα για να εισπράττουν και να φυλάνε τα μετρητά που λαμβάνουν μετά από κάθε συναλλαγή. Κάθε φορά που οι υπάλληλοι του εστιατορίου χειρίζονται απευθείας μετρητά, θα πρέπει να τηρούνται ορισμένες ειδικές διαδικασίες. Οι διαδικασίες για την ορθή τήρηση του ταμείου είναι πολύ σημαντικές, καθώς αποτελούν ένα είδος εσωτερικού ελέγχου όσων διαχειρίστηκαν χρήματα από το ταμείο εντός του εστιατορίου. Οι παρακάτω διαδικασίες έχουν σχεδιαστεί πρωτίστως για χρήση σε εστιατόρια ταχείας εξυπηρέτησης, όπου διενεργούνται πάρα πολλές συναλλαγές με πελάτες σε μικρό χρονικό διάστημα.



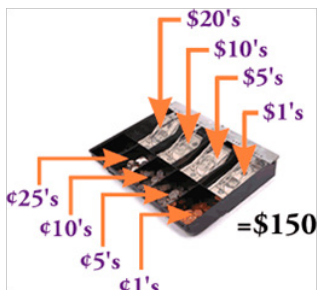
**Χρησιμοποιήστε τις παρακάτω διαδικασίες ως κατευθυντήριες γραμμές, όταν καθορίζετε τις διαδικασίες για την ορθή λειτουργία του ταμείου:**

### 1. Ορίστε έναν μόνο υπεύθυνο για κάθε ταμείο.

Οι διευθυντές θα πρέπει να εκχωρούν πρόσβαση σε κάθε ταμείο σε έναν μόνο υπάλληλο κάθε φορά. Όταν ένας μόνο υπάλληλος (και ο διευθυντής) έχουν πρόσβαση στα χρήματα του ταμείου, θα είναι εύκολο να εντοπιστεί ο υπεύθυνος για κάθε πρόβλημα που ανακύπτει.

### 2. Μετρήστε τα χρήματα που υπάρχουν στο ταμείο κατά την έναρξη λειτουργίας.

Το ποσό του ταμείου με το οποίο ξεκινάει η λειτουργία του ταμείου και πρέπει να παραμένει στο συρτάρι του ταμείου ονομάζεται ως αρχικό ποσό ταμείου. Ο διευθυντής συνήθως προσδιορίζει ποιο θα είναι το ποσό αυτό και το ορίζει ως πολιτική του εστιατορίου. Στην αρχή της ημέρας ή της βάρδιας, ο ταμίας που είναι υπεύθυνος για το ποσό του ταμείου πρέπει να μετρήσει τα χρήματα και να επιβεβαιώσει ότι είναι το σωστό αρχικό ποσό που έχει οριστεί.



*Παράδειγμα*

*Το αρχικό ποσό του ταμείου του εστιατορίου είναι πάντα €150,00. Πρόκειται για έναν συνδυασμό χαρτονομισμάτων των €20 και μικρότερων, που χρησιμοποιούνται για τα ρέστα. Ο ταμίας της βάρδιας πρέπει να μετρήσει τα χρήματα που υπάρχουν στο ταμείο για να επιβεβαιώσει ότι αντιστοιχούν στο ποσό των €150 και να βεβαιωθεί ότι υπάρχουν αρκετά κέρματα για ρέστα.*



## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΑΜΕΙΟΥ

#### 3. Κατάθεση μετρητών κατά τη διάρκεια της βάρδιας.

Κατά τη διάρκεια βαρδιών με πολλή κίνηση, τα χρήματα στο ταμείο μπορεί να αυξηθούν πολύ γρήγορα. Οι διευθυντές και οι υπάλληλοι θα πρέπει να γνωρίζουν το ποσό σε κάθε ταμείο, καθώς τα ταμεία που ανοιγοκλείνουν διαρκώς και περιέχουν εκατοντάδες ευρώ είναι πολύ ελκυστικά σε επίδοξους κλέφτες.

Αυτόματο σύστημα παρακολούθησης διαθέτουν τα ταμειακά συστήματα, τα οποία παρέχουν τακτικές ενημερώσεις των πωλήσεων και του ποσού που υπάρχει στο ταμείο. Κάποια στιγμή μπορεί να θελήσετε να αφαιρέσετε χρήματα από το ταμείο. Για παράδειγμα, αν το ποσό στο ταμείο υπερβαίνει κατά €200 ή περισσότερο το αρχικό ποσό, είναι συνετό να αφαιρέσετε χρήματα και να τα καταθέσετε στο χρηματοκιβώτιο. Η ενέργεια αυτή είναι γνωστή και ως «αφαίρεση μετρητών».

#### Πώς εκτελείται μια αφαίρεση μετρητών:

**Αποφύγετε τις ώρες αιχμής.** Περιμένετε έως ότου υπάρχει μια ύφεση στην επισκεψιμότητα πελατών.

**Μετρήστε ένα συγκεκριμένο ποσό.** Ελέγξτε πόσα χρήματα υπάρχουν στο ταμείο. Αν υπάρχουν €200,00 ή περισσότερα άνω του αρχικού ποσού, είναι η κατάλληλη στιγμή να αφαιρέσετε μετρητά.

**Κάντε έναν σύντομο αλλά απλό υπολογισμό.** Αφαιρέστε από το τρέχον συνολικό ποσό του ταμείου το αρχικό ποσό. Το υπόλοιπο είναι το ποσό που πρέπει να αφαιρέσετε.

**Δώστε την έγκρισή σας.** Και ο ταμίας και ο διευθυντής πρέπει να επιβεβαιώσουν ότι από το ταμείο αφαιρέθηκε το σωστό ποσό.

**Έχετε κάποιον μάρτυρα.** Και ο ταμίας και ο διευθυντής πρέπει επιβεβαιώνουν ότι τα μετρητά κατατέθηκαν στο χρηματοκιβώτιο. Συνήθως υπάρχει και ένας βοηθητικός χώρος όπου κατατίθενται τα ποσά που αφαιρούνται από το ταμείο. Προσδιορισμός διαφορών ταμείου

**Πλεόνασμα ταμείου:** Αν το ποσό που καταμετρήθηκε είναι μεγαλύτερο από το ποσό που κατέγραψε το ταμειακό σύστημα ή αναγράφεται στις αποδείξεις, αυτό ονομάζεται πλεόνασμα ταμείου. Τα πλεονάσματα είναι σοβαρότερο πρόβλημα από τα ελλείμματα, καθώς αυτό σημαίνει ότι ένας πελάτης έλαβε λιγότερα ρέστα.

**Έλλειμμα ταμείου:** Αν το ποσό που καταμετρήθηκε είναι μικρότερο από το ποσό που κατέγραψε το ταμειακό σύστημα ή αναγράφεται στις αποδείξεις, αυτό ονομάζεται έλλειμμα ταμείου. Τα ελλείμματα υποδηλώνουν ότι δόθηκαν περισσότερα ρέστα σε έναν πελάτη ή ότι κάποιο ποσό δεν έχει τοποθετηθεί στο ταμείο, ή ότι έχουν κλαπεί χρήματα.

#### 4. Υπολογίζετε τα χρήματα του ταμείου στο τέλος κάθε βάρδιας.

Στο τέλος της βάρδιας ή της ημέρας, θα πρέπει να υπολογίζεται το ποσό όλων των ταμείων. Η ενέργεια αυτή ονομάζεται επίσης και «αντιστοίχιση λογαριασμών», καθώς ο ταμίας πρέπει να βεβαιωθεί ότι όλες οι συναλλαγές πωλήσεων και το σύνολο των μετρητών αντιστοιχούν πλήρως πριν τελειώσει τη βάρδια του. Όπως και η αφαίρεση μετρητών, αυτή η διαδικασία απαιτεί την παρουσία ενός διευθυντή, εν είδει μάρτυρα.



## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΤΡΟΠΟΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΤΟΥ ΠΟΣΟΥ ΤΟΥ ΤΑΜΕΙΟΥ

1. Βρείτε ένα ασφαλές μέρος για να κάνετε την καταμέτρηση. Βγάλτε το συρτάρι των μετρητών από την ταμειακή μηχανή και μεταφέρετέ το στο γραφείο του εστιατορίου ή σε ένα ασφαλές και απομονωμένο μέρος για να κάνετε την καταμέτρηση.
2. Καταμετρήστε το συνολικό ποσό που υπάρχει στο συρτάρι του ταμείου. Σε αυτό περιλαμβάνονται όλα τα χαρτονομίσματα και τα κέρματα. Χρησιμοποιήστε ένα δελτίο ελέγχου ταμειακών ροών για να καταγράψετε όλα τα ποσά. Μην ξεχάσετε να υπολογίσετε τις επιταγές και τις αποδείξεις πιστωτικών καρτών.
3. Αναλύστε το σύνολό σας. Συγκρίνετε το συνολικό ποσό που υπολογίσατε εσείς προσωπικά με το συνολικό ποσό που αναγράφεται στην αναφορά του ταμειακού συστήματος ή στις αποδείξεις της ταμειακής μηχανής. Τα ποσά θα πρέπει να είναι ίδια.
4. Ελέγξτε για τυχόν διαφορές. Τα πλεονάσματα ή οι ελλείψεις σε ποσά μικρότερα του ενός ευρώ συνήθως οφείλονται σε αμελητέο ανθρώπινο σφάλμα. Ωστόσο, μεγάλες ή συχνές διαφορές μεταξύ του ποσού που θα έπρεπε να υπάρχει και του ποσού που όντως υπάρχει στο ταμείο μπορεί να υποδηλώνει κλοπή ή έλλειψη κατάλληλης εκπαίδευσης.
5. Ελέγξτε για ακυρώσεις\*. Συνήθως ο διευθυντής πρέπει να εγκρίνει μια ακύρωση πριν την εκτελέσει ο ταμίας, ωστόσο είναι συνετό να ελέγξετε για τυχόν ακυρώσεις που καταχωρίστηκαν στο ταμειακό σύστημα ή την ταμειακή μηχανή κατά τη διάρκεια της βάρδιας του ταμιά, ώστε και ο διευθυντής να είναι ενήμερος και να μην εκτεθεί ο υπάλληλος. Συμπεριλάβετε όλες τις ακυρώσεις στο δελτίο ελέγχου ταμειακών ροών.  
*\*\* Μια ακύρωση είναι ο όρος που χρησιμοποιείται για μια παραγγελία που καταχωρίστηκε στο ταμειακό σύστημα και μετά διαγράφηκε. Η ακύρωση σημαίνει ότι η παραγγελία δεν εκτελέστηκε και δεν καταβλήθηκε αντίτιμο για αυτήν. Μερικές φορές οι υπάλληλοι καταχωρίζουν συναλλαγές και τις ακυρώνουν αμέσως, ώστε το προσωπικό να προετοιμάζει ένα πιάτο το οποίο να απολαμβάνει δωρεάν ο υπάλληλος. Ωστόσο, τα περισσότερα ταμειακά συστήματα διαθέτουν μηχανισμούς ελέγχου που απαιτούν κωδικό πρόσβασης του διευθυντή ή κάποια άλλη ενέργεια για να επαληθεύσουν μια ακύρωση.*
6. Τοποθετήστε όλα τα μετρητά σε έναν φάκελο καταθέσεων. Συμπεριλάβετε στον φάκελο το δελτίο ελέγχου ταμειακών ροών, καθώς και κάθε απόδειξη, απόδειξη πιστωτικής κάρτας ή τελικές αναφορές του ταμειακού συστήματος. Κλείστε τον φάκελο και τοποθετήστε τον στο χρηματοκιβώτιο, ώστε τα χρήματα να κατατεθούν την επόμενη ημέρα.

## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΣΥΝΟΛΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ, ΠΡΟΣΘΗΚΗ ΦΟΡΩΝ

**Ο** φόρος κατανάλωσης (ΦΠΑ) που ισχύει για τα εστιατόρια διαφέρει ανάλογα με την περιφέρεια και τον τοπικό ή πολιτειακό φορολογικό συντελεστή. Παρόλο που σε ορισμένες περιφέρειες τα είδη μαναβικής δεν επιβαρύνονται με φόρο κατανάλωσης (ΦΠΑ), το έτοιμο φαγητό δεν εμπίπτει σε αυτήν την κατηγορία. Ορισμένες περιφέρειες υπολογίζουν τον φόρο κατανάλωσης (ΦΠΑ) για τα εστιατόρια με τον ίδιο συντελεστή που ισχύει για άλλες φορολογητέες αγορές, κάποιες άλλες

**Πώς υπολογίζεται ο φόρος κατανάλωσης (ΦΠΑ) από το συνολικό ποσό**

**Τι θα χρειαστείτε**

**Αριθμομηχανή**

**Βήματα**

**Επικοινωνήστε με τις κρατικές και τοπικές εφοριακές υπηρεσίες** για να προσδιορίσετε τον φόρο κατανάλωσης (ΦΠΑ) που ισχύει για την επιχείρησή σας. Οι πληροφορίες αυτές μπορούν επίσης να αναγράφονται στην απόδειξη. Για παράδειγμα, αν ο κρατικός φορολογικός συντελεστής είναι 4,2% και ο τοπικός φορολογικός συντελεστής είναι 2,1%, ο συνολικός φορολογικός συντελεστής θα είναι 6,3%.

**Μετατρέψτε το συνολικό φορολογικό συντελεστή** σε ποσοστό διαιρώντας τον διά του 100. Σε αυτό το παράδειγμα, θα πρέπει να διαιρέσετε το 6,3 με το 100 και να λάβετε πηλίκο 0,063.

**Προσθέστε μία μονάδα στον φορολογικό συντελεστή.** που εκφράζεται με δεκαδικό αριθμό. Στο παράδειγμα αυτό θα πρέπει να προσθέσετε 1 μονάδα στο 0,063 και να λάβετε άθροισμα 1,063.

**Διαιρέστε το συνολικό κόστος αγοράς** με το αποτέλεσμα του βήματος 3 για να βρείτε το κόστος προ της φορολόγησης. Στο παράδειγμα αυτό, αν η συνολική αγορά σας ήταν €244,49, θα πρέπει να διαιρέσετε το €244,49 με το 1,063 για να λάβετε πηλίκο €230.

**Αφαιρέστε το κόστος προ της φορολόγησης** από τη συνολική τιμή αγοράς για να βρείτε τον φόρο κατανάλωσης (ΦΠΑ). Σε αυτό το παράδειγμα, θα πρέπει να αφαιρέσετε τα €230 από τα €244,49 για να λάβετε υπόλοιπο €14,49.



## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

#### ΠΟΥ ΕΞΟΦΛΗΘΗΚΑΝ ΤΟΙΣ ΜΕΤΡΗΤΟΙΣ Η ΜΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ

Για να διατηρήσετε ακριβείς και αποτελεσματικές οικονομικές καταστάσεις, θα πρέπει να καθορίσετε τουλάχιστον τέσσερις λογαριασμούς ταμείου.

- 1) Λογαριασμός λειτουργικού ελέγχου.
- 2) Λογαριασμός μισθοδοσίας.
- 3) Λογαριασμός απόδοσης ΦΠΑ [στον οποίο χρεώνεται ο φόρος κατανάλωσης (ΦΠΑ)].
- 4) Λογαριασμός πιστωτικών καρτών, στον οποίο κατατίθενται τα χρήματα από αγορές με πιστωτική κάρτα (τα οποία θα πρέπει να μεταφέρονται στο λογαριασμό ελέγχου κάθε εβδομάδα).

Καθώς οι αγορές με πιστωτική κάρτα αντιστοιχούν σε ένα σημαντικό μέρος του εισοδήματος ενός εστιατορίου (σε ορισμένες περιπτώσεις άνω του 90%), θα πρέπει να παρακολουθείτε στενά τις συναλλαγές με πιστωτική κάρτα.

Θα πρέπει να δημιουργήσετε και να τηρείτε ένα ημερολόγιο ταμειακών εισπράξεων. Με το ημερολόγιο ταμειακών εισπράξεων θα μπορείτε να παρακολουθείτε στενά τις εισπράξεις από πιστωτικές κάρτες και να διασφαλίζετε ότι το εστιατόριο λαμβάνει τα χρήματα από την εταιρεία που εκδίδει την πιστωτική κάρτα.

Για κάθε τύπο κάρτας θα πρέπει να τηρείτε ξεχωριστό ημερολόγιο, π.χ. American Express, άλλες πιστωτικές και εκπτώτικές κάρτες (εφόσον γίνονται αποδεκτές). Ας ρίξουμε μια ματιά στο ημερολόγιο ταμειακών εισπράξεων του εστιατορίου Gary's Tavern. Δείχνει τα οφειλόμενα ποσά από αγορές με πιστωτική κάρτα, την ημερομηνία εισπράξης, τις χρεώσεις πιστωτικής κάρτας και το καθαρό ποσό που διαβιβάστηκε στην τράπεζα. Οι πληροφορίες αυτές προέρχονται από τις μεταβιβάσεις που στέλνει η εταιρεία έκδοσης της πιστωτικής κάρτας. Η καταχώριση για την πρώτη εβδομάδα λειτουργίας του εστιατορίου Gary's Tavern είναι η εξής (αυτή η καταχώριση μπορεί να εισάγεται καθημερινά, εβδομαδιαία ή μηνιαία):

	Εισροές	Εκροές
Ταμείο - Έλεγχος	€21,174.50	
Χρεώσεις πιστωτικής κάρτας (Εξόδα)	621.18	
Εισπράξεις πιστωτικής κάρτας	_____	<u>€21,795.68</u>
<b>Σύνολο</b>	<b><u>€21,795.68</u></b>	<b><u>€21,795.68</u></b>

Το έντυπο αποστολής των εταιρειών έκδοσης της πιστωτικής κάρτας θα πρέπει να αντιστοιχεί με το ημερολόγιο πωλήσεων, ώστε να διασφαλίζεται ότι το εστιατόριο εισπράττει τα χρήματα που του οφείλονται. Κάθε ποσό πιστωτικής κάρτας που δεν έχει εισπραχθεί στο τέλος του μήνα θα παραμένει ανοικτό στο ημερολόγιο ταμειακών εισπράξεων. Τα συνολικά ανοικτά ανεξόφλητα ποσά θα πρέπει να αντιστοιχούν στα ανεξόφλητα ποσά πιστωτικών καρτών στον ισολογισμό του καταστήματος. Αυτός ο έλεγχος είναι εξίσου σημαντικός και αποτελεσματικός.



## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

#### ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΗ ΧΡΕΩΣΗΣ;

Μια αντιστροφή χρέωσης είναι η διαδικασία κατά την οποία ένας πελάτης αμφισβητεί τη χρέωση της πιστωτικής κάρτας του.

Μερικές φορές οι πελάτες αμφισβητούν τις χρεώσεις της πιστωτικής κάρτας τους με αποτέλεσμα η εταιρεία έκδοσης της πιστωτικής κάρτας να μην προβαίνει σε πληρωμή του ποσού. Αν συμβεί κάτι τέτοιο, αντιστρέψτε την πώληση, καθώς και τον φόρο κατανάλωσης (ΦΠΑ) και το εισπρακτέο ποσό. Ο ιδιοκτήτης δεν οφείλει να καταβάλει φόρο κατανάλωσης (ΦΠΑ) για ποσά που δεν εισέπραξε ποτέ. Για παράδειγμα, αν ένας πελάτης αντιστρέψει τη χρέωση του εστιατορίου για ένα γεύμα των €100,00 (ο φόρος που αντιστοιχεί σε αυτό το ποσό στη Νέα Υόρκη είναι 8,25%), η καταχώριση θα πρέπει να είναι ως εξής:

	Χρέωση	Πίστωση
Πωλήσεις (Φαγητό, κρασί, αναψυκτικά, κ.λπ.)	€100.00	
Πληρωτέος φόρος κατανάλωσης (ΦΠΑ)	8.25	
Απαιτήσεις πιστωτικής κάρτας	—	<u>€ 108.25</u>
<b>Σύνολο</b>	<b><u>€108.25</u></b>	<b><u>€ 108.25</u></b>

Ο ιδιοκτήτης του εστιατορίου μπορεί να μειώσει την οφειλή φόρου κατανάλωσης (ΦΠΑ) τον μήνα τον οποίο πραγματοποιείται η αντιστροφή χρέωσης. Το γεγονός ότι η πώληση πραγματοποιήθηκε τον προηγούμενο μήνα δεν έχει σημασία. Η προσαρμογή θα αντικατοπτρίζεται στην τριμηνιαία επιστροφή φόρου κατανάλωσης (ΦΠΑ). Οι πελάτες δεν μπορούν να αντιστρέψουν τη χρέωση για το κουβέρ. Ωστόσο, μερικές φορές οι εταιρείες έκδοσης της πιστωτικής κάρτας αντιστρέφουν τη χρέωση και για το κουβέρ. Αυτό το ζήτημα θα πρέπει να επιλυθεί άμεσα, ειδάλλως ο ιδιοκτήτης του εστιατορίου κινδυνεύει να χάσει και αυτό το ποσό.

## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΕΚΠΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

#### ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΜΙΑ ΕΚΠΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ;

Μια εκπτωτική κάρτα είναι μια κάρτα ή ένα έγγραφο, που συνήθως μοιάζει με πλαστική πιστωτική κάρτα, με το οποίο ο κάτοχός του δικαιούται έκπτωση στις τιμές ορισμένων προϊόντων ή υπηρεσιών.

Οι κάρτες αυτές μπορούν να εκδοθούν στο πλαίσιο ενός προγράμματος αφοσίωσης πελατών και να προσφέρουν έκπτωση σε υφιστάμενους πελάτες, ώστε να διασφαλίσουν ότι θα συνεχίσουν να επισκέπτονται το εστιατόριο. Μπορεί να προσφέρονται δωρεάν και να παρέχουν μια μικρή έκπτωση προκειμένου να πείσουν τους πελάτες να προτιμήσουν τα συνεργαζόμενα καταστήματα. Μπορεί πάλι να πωλούνται σε μέλη, οπότε και η έκπτωση να είναι μεγαλύτερη - για παράδειγμα, η κάρτα γευσιγνωσίας παρέχει 50% έκπτωση σε διάφορα εστιατόρια - κατόπιν καταβολής ενός ετήσιου ποσού.

Οι εταιρείες έκδοσης εκπτωτικών καρτών αγοράζουν γεύματα και ποτά προκαταβολικά έναντι μεγάλης έκπτωσης (στις περισσότερες περιπτώσεις, η έκπτωση ανέρχεται σε 50%). Εκ πρώτης όψης, οι συνδιαλλαγές αυτές φαίνονται ιδιαίτερα ελκυστικές για να απορριφθούν. Ωστόσο, αν το εστιατόριο έχει πάντα κόσμος, ο ιδιοκτήτης θα πρέπει να αποφύγει τη χρήση εκπτωτικών καρτών.

Εκ πρώτης όψης, αν μια εταιρεία δώσει σήμερα €10.000 σε ένα εστιατόριο, σε αντάλλαγμα γευμάτων αξίας €20.000 που θα εξοφληθούν μέσα σε ένα μελλοντικό διάστημα, η συναλλαγή φαίνεται να είναι καλή. Ας υποθέσουμε ότι το κόστος πωληθέντων αγαθών της επιχείρησης ανέρχεται σε 30%. Η εξόφληση των €10.000 αντιστοιχεί σε κόστος μόλις €6.000. Οι αριθμοί μεταφράζονται ως εξής:

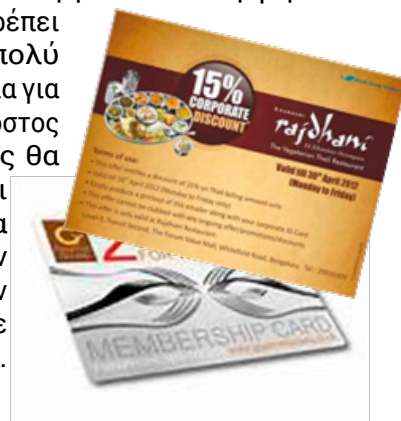
Πωλήσεις	€ 20,000	
	Κόστος %	x 30%
	Συνολικό κόστος	€ 6,000
	€€€ που εισπράξατε	€ 10,000
Ποσό που σας κόστισε	(6,000)	
Κέρδος	€ 4,000	

**«ΜΕΤΑ ΧΑΡΑΣ ΝΑ ΠΛΗΡΩΣΩ ΤΗΝ ΤΡΙΤΗ ΤΟ ΧΑΜΠΟΥΡΓΚΕΡ ΠΟΥ ΘΑ ΜΟΥ ΔΩΣΕΙΣ ΣΗΜΕΡΑ».**

**ΠΟΛΑΝΤΟ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΟΠΑΪ**

Αν υπολογιστεί και το κόστος εργασίας (30-35% των πωλήσεων), ενδεχομένως η συναλλαγή να μην είναι και τόσο συμφέρουσα. Αν προσθέσουμε ένα επιπλέον κόστος εργασίας 30% στο παραπάνω παράδειγμα, το κόστος ανέρχεται στις €6.000. Το αποτέλεσμα θα είναι καθαρή ζημία €2.000. Ακόμα χειρότερα, θα επηρεαστεί και η ταμειακή ροή και οι παλιοί πελάτες που μέχρι τώρα κατέβαλλαν ολόκληρο το ποσό, θα αρχίσουν να χρησιμοποιούν την κάρτα.

Συνεπώς, θα πρέπει να είστε πολύ προσεκτικοί όταν σκέφτεστε να χρησιμοποιήσετε εκπτωτικές κάρτες. Ορισμένοι πελάτες μας αποφασίζουν να χρησιμοποιήσουν αυτές τις κάρτες, αφού αξιολογήσουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους. Είναι δύσκολο να απορρίψει κανείς μερικές χιλιάδες ευρώ όταν χρειάζεται πραγματικά τα χρήματα. Αν ένα εστιατόριο χρησιμοποιεί εκπτωτικές κάρτες, ο ιδιοκτήτης του θα πρέπει να παρακολουθεί πολύ προσεκτικά τις πωλήσεις. Αν οι πωλήσεις με πιστωτική κάρτα υπερβαίνουν το 15% των συνολικών πωλήσεων, η συναλλαγή δεν είναι συμφέρουσα. Ο ιδιοκτήτης θα πρέπει να καταβάλλει πολύ μεγάλη προσπάθεια για να περιορίσει το κόστος και ενδεχομένως θα πρέπει να αυξήσει τις τιμές για να αντισταθμίσει την απώλεια χρημάτων από την αγορά με εκπτωτική κάρτα.





## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΔΟΣΟΛΟΓΙΑ

**Τ**ο σερβίρισμα της ακριβούς ποσότητας ποτού χωρίς τη βοήθεια μεζούρας απαιτεί εξάσκηση, ωστόσο οι καλοί μπάρμεν θα μάθουν πώς να το κάνουν άπογα κάθε φορά. Αυτό δεν σας επιτρέπει απλώς να σερβίρετε καλύτερα και ταχύτερα τα ποτά σας, αλλά εξασφαλίζει και μεγαλύτερο κέρδος για το μπαρ, καθώς και λιγότερη σπατάλη ποτού. Ο τρόπος που συνιστάται συνήθως για τη σωστή δοσομέτρηση του ποτού είναι ο εξής: το άτομο που σερβίρει το ποτό γυρίζει ανάποδα το μπουκάλι και μετράει ως το τέσσερα πριν το ξαναγυρίσει και πάλι όρθιο. Προσοχή: αυτή η μέθοδος μπορεί να εφαρμοστεί μόνο αν στο στόμιο του μπουκαλιού έχει τοποθετηθεί δοσομετρητής. Μην το δοκιμάσετε ποτέ χωρίς δοσομετρητή!

Να θυμάστε ότι η δοσομέτρηση του ποτού χρειάζεται εξάσκηση και ότι υπάρχουν και αρκετοί άλλοι τρόποι που μπορείτε να εφαρμόσετε. Η μεζούρα είναι ένα σκεύος που μοιάζει με ποτήρι για σφηνάκια και το οποίο χρησιμοποιείται για τον ακριβή υπολογισμό της ποσότητας που θα χρησιμοποιηθεί. Κάποιοι άλλοι δοσομετρητές που τοποθετούνται στο στόμιο του μπουκαλιού είναι σχεδιασμένοι για να σερβίρουν μια δόση των 30 ml και μετά να διακόψουν τη ροή, ωστόσο δεν λειτουργούν πάντα αποτελεσματικά. Σε γενικές γραμμές, ένας μπάρμαν που είναι σε θέση να υπολογίζει με το μάτι τη σωστή ποσότητα ποτού είναι πιο αποτελεσματικός από κάποιον που θα πρέπει να καθυστερεί με τη μέτρηση της σωστής ποσότητας.



**Οι δοσομετρητές** που τοποθετούνται στο στόμιο του μπουκαλιού είναι συνήθως σχεδιασμένοι για να σερβίρουν περίπου 8 με 15 ml το δευτερόλεπτο. Επομένως, αν μετρήσετε μέχρι το 4 θα έχετε σερβίρει μια ποσότητα των 30 με 60 ml. Είναι σημαντικό να μετράτε κάθε δευτερόλεπτο σωστά - μετράτε ως «ένα εκατομμύριο», «δύο εκατομμύρια», κ.λπ. Αν μετρήσετε απλώς ως «ένα, δύο, τρία, τέσσερα» δεν θα έχετε το σωστό αποτέλεσμα, εκτός εάν μετράτε πάρα πολύ αργά.



Εξίσου σημαντική είναι και η ταχύτητα με την οποία σερβίρεται το ποτό, καθώς εξασφαλίζει ότι έχει υπολογιστεί σωστά η ποσότητα που πρέπει.




Θα πρέπει να αναποδογυρίσετε αμέσως και εντελώς κάθετα το μπουκάλι του ποτού, και μετά να το επαναφέρετε αμέσως στην όρθια θέση, μόλις τελειώσετε το μέτρημα. Αν καθυστερήσετε, η δοσομέτρηση δεν θα είναι σωστή. Ορισμένοι μπάρμεν συνηθίζουν παράλληλα να στριφογυρίζουν το μπουκάλι, ώστε να μην σερβιριστεί παραπάνω ποσότητα ποτού. Αυτό συμβαίνει π.χ. όταν σερβίρουν κρασί. Όλες αυτές οι τεχνικές σερβιρίσματος ποτού απαιτούν εξάσκηση, ωστόσο θα σας βοηθήσουν να εξοικονομήσετε χρόνο και κόπο. Όταν τελειοποιήσετε τις γνώσεις σας στη δοσομέτρηση θα μπορείτε να χρησιμοποιήσετε πολλές άλλες τεχνικές που θα σας βοηθήσουν να εντυπωσιάσετε τους πελάτες σας όταν σερβίρετε κοκτέιλ και σφηνάκια.

## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΔΟΣΟΛΟΓΙΑ

**Σ**ε κάθε χώρα χρησιμοποιούνται διαφορετικές μονάδες μέτρησης. Αυτός ο πίνακας μετατροπής θα σας βοηθήσει να βρείτε τις αντιστοιχίες σε διάφορες μονάδες μέτρησης.

Εάν σε μια συνταγή χρησιμοποιούνται καθορισμένες ποσότητες, είναι πολύ δύσκολο να μπορέσει κάποιος να χρησιμοποιήσει την ακριβή ποσότητα, όταν χρησιμοποιεί διαφορετικές μονάδες μέτρησης, συνεπώς ένας καλός μπάρμαν θα πρέπει πάντα να χρησιμοποιεί ποσότητες κατ' αναλογία των υλικών στις συνταγές του.

	fluid ounces			milli liter
1	8	16	48	240
3/4	6	12	36	180
2/3	5	11	32	160
1/2	4	8	24	120
1/3	3	5	16	80
1/4	2	4	12	60
1/8	1	2	6	30
1/16	0.5	1	3	15

Μετατροπές μονάδων μέτρησης			
το μετρικό σύστημα βασίζεται σε δεκάδες, επομένως:			
	ml	cl	dl
ml	1	0.1	0.01
cl	10	1	0.1
dl	100	10	1
ml = millilitre, cl = centilitre, dl = decilitre			

Αν χρησιμοποιούνται ποσότητες κατ' αναλογία, ο μπάρμαν μπορεί να είναι βέβαιος ότι το ποτό που παρασκευάζει θα έχει πάντα την ίδια γεύση, ανεξάρτητα από τη μονάδα μέτρησης. Αυτό είναι και το μυστικό της επιτυχίας ενός καλού κοκτέιλ.

## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕΣΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΝΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

- Υπολογίστε τον αριθμό των πελατών που εξυπηρετούνται ανά βάρδια ημερησίως χρησιμοποιώντας μεμονωμένες αποδείξεις ταμειακής μηχανής και ταμειακού συστήματος. Αν το εστιατόριό σας είναι καινούργιο, υπολογίστε τον αριθμό των κουβέρ βάσει άλλων εστιατορίων αντίστοιχου μεγέθους με το δικό σας. Κατά το πρώτο έτος λειτουργίας, μην εκτιμήσετε πληρότητα σε ώρες αιχμής άνω του 75%.
- Χρησιμοποιήστε τους αριθμούς τραπεζιών που αναγράφονται στους λογαριασμούς των πελατών ή το διάγραμμα τραπεζιών/θέσεων του εστιατορίου σας για να προσδιορίσετε πόσοι πελάτες φιλοξενήθηκαν σε κάθε τραπέζι. Τονίστε στους υπαλλήλους σας τη σημασία της σωστής καταγραφής των αριθμών τραπεζιών, ώστε να εξασφαλίσετε ότι η καταμέτρηση γίνεται σωστά. Τα νέα εστιατόρια μπορούν να υπολογίσουν τον κύκλο εργασιών τους βάσει συγκριτικών δεδομένων.
- Διαιρέστε το ποσό των συνολικών πωλήσεων που αντιστοιχεί σε κάθε βάρδια με τον αριθμό των πελατών που εξυπηρετήθηκαν. Τα νέα εστιατόρια μπορούν να υπολογίσουν τον μέσο λογαριασμό βάσει πιάτων του μενού με μέση τιμή. Οι μέσες τιμές για πιάτα πρωινού και μεσημεριανού γεύματος θα είναι μικρότερες, επειδή αυτά τα πιάτα κοστίζουν λιγότερο σε σχέση με τα πιάτα που σερβίρονται σε ένα δείπνο.
- Καταρτίστε ένα διάγραμμα με τους αριθμούς των τραπεζιών/θέσεων, τις φορές που άλλαξαν πελάτες και τον μέσο λογαριασμό ανά βάρδια σε ένα υπολογιστικό φύλλο μιας συνηθισμένης ημέρας λειτουργίας.

Average Week		Customer Counts	Average Check	Sales		
				By Meal Period	Per Day	% of Week
Monday	Lunch	75	\$6.00	\$450		
	Dinner	80	9.00	720	1,170	8.1%
Tuesday	Lunch	80	6.00	480		
	Dinner	90	9.00	810	1,290	9.0%
Wednesday	Lunch	90	6.00	540		
	Dinner	100	9.00	900	1,440	10.0%
Thursday	Lunch	100	6.50	650		
	Dinner	120	10.00	1,200	1,850	12.9%
Friday	Lunch	120	7.00	840		
	Dinner	190	12.00	2,280	3,120	21.7%
Saturday	Lunch	130	7.00	910		
	Dinner	200	12.00	2,400	3,310	23.0%
Sunday	Lunch	100	7.00	700		
	Dinner	150	10.00	1,500	2,200	15.3%
Total Weekly Sales					\$ 14,380	100.0%

**Multiply by 52 for annual sales**

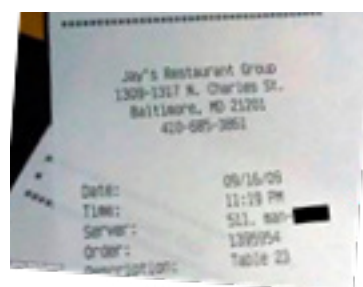
- Πολλαπλασιάστε τις κατειλημμένες θέσεις επί τον αριθμό των πελατών που κάθισαν στη συγκεκριμένη θέση επί τον μέσο λογαριασμό μελάτη για να υπολογίσετε το μέσο έσοδο ανά βάρδια. Για παράδειγμα, ένα εστιατόριο 100 θέσεων, με 4 αλλαγές πελατών ανά περίοδο γεύματος και μέσο λογαριασμό €15 το άτομο, έχει έσοδα €6.000.
- Προσθέστε το μέσο έσοδο για κάθε βάρδια για να εκτιμήσετε το σύνολο ημερήσιων πωλήσεών σας. Για να υπολογίσετε το εβδομαδιαίο συνολικό εισόδημά σας, πολλαπλασιάστε τις ημερήσιες πωλήσεις επί επτά ημέρες. Πολλαπλασιάστε επί τέσσερα για να προσδιορίσετε το μηνιαίο συνολικό εισόδημα ή επί 52 για να υπολογίσετε το μέσο ετήσιο εισόδημά σας.

## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΜΕΣΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΝΟΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

#### Απαιτούμενα εργαλεία

Υπολογιστικό φύλλο, αριθμομηχανή,



- Πολλά ταμειακά συστήματα εστιατορίων περιλαμβάνουν εργαλεία παρακολούθησης εσόδων, τα οποία υπολογίζουν αυτόματα τα έσοδα. Ανατρέξτε στο εγχειρίδιο χρήσης ή επικοινωνήστε με τον πάροχο υπηρεσίας σας για να μάθετε περισσότερα σχετικά με την ενεργοποίηση των ενσωματωμένων ή επιπρόσθετων λειτουργιών του ταμειακού σας συστήματος.
- Στις κατηγορίες πωλήσεων περιλαμβάνονται επίσης οι δεξιώσεις, τα κέτερινγκ, τα delivery και τα διαφημιστικά, όπως μπλουζάκια, κούπες ή προσσκευασμένα τρόφιμα.
- Μπορείτε να καταχωρίσετε τις πωλήσεις πιάτων και ποτών σε ξεχωριστούς πίνακες για να αναλύσετε τα έσοδα που προέρχονται από οινοπνευματώδη και άλλες κατηγορίες εξειδικευμένων ποτών.



## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

### ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

**Ε**κτιμήστε το χρόνο που θα χρειαστεί για την προετοιμασία ενός γεύματος, βάσει προηγούμενης γνώσης και της κίνησης του εστιατορίου, ώστε να μπορείτε να ενημερώσετε σχετικά τους πελάτες σας.

Το σημαντικότερο είναι να υπάρχει καλή επικοινωνία μεταξύ του σερβιτόρου και του chef!

Η ταχύτητα της εξυπηρέτησης είναι πολύ σημαντική για την επίτευξη μιας θετικής εμπειρίας στο εστιατόριο, ανεξάρτητα από τον τύπο εξυπηρέτησης που αυτό προσφέρει. Ένας πελάτης πιθανότατα να διαμορφώσει συγκεκριμένες απαιτήσεις για το πόση ώρα θα πρέπει να περιμένει για να εξυπηρετηθεί, ανάλογα με το εστιατόριο. Ο πελάτης ενοχλείται εάν για ένα τσίζμπεργκερ των 2 ευρώ θα πρέπει να περιμένει 10 λεπτά για να εξυπηρετηθεί, σε ένα πολυτελές εστιατόριο, όμως, πιθανότατα να μην ενοχληθεί ακόμα κι αν περιμένει περισσότερο από μισή ώρα μέχρι να σερβιριστεί το πρώτο πιάτο. Θέστε ως στόχο την παροχή της ίδιας ποιότητας φαγητού σε όλους τους πελάτες, και εντός των ίδιων χρονικών ορίων κάθε ώρα της ημέρας.

Μια από τις πρώτες προτεραιότητες ενός σερβιτόρου είναι η μεταβίβαση των παραγγελιών των πελατών στο προσωπικό της κουζίνας. Οι σερβιτόροι μπορούν να σημειώνουν την παραγγελία σε ένα μπλοκάκι ή να την απομνημονεύουν. Αφού το προσωπικό της κουζίνας προετοιμάσει το φαγητό, οι σερβιτόροι το σερβίρουν στα αντίστοιχα τραπέζια και πελάτες. Αναγράφουν επίσης τα πιάτα στο λογαριασμό του πελάτη και, σε ορισμένες περιπτώσεις, εισπράττουν τα χρήματα.



Μια άλλη υποχρέωση είναι να γνωρίζουν τα πιάτα του μενού. Οι σερβιτόροι πρέπει να γνωρίζουν τις επιλογές που υπάρχουν διαθέσιμες, ώστε να τις αναφέρουν στους πελάτες. Μπορούν επίσης να αναφέρουν τα σπέσιαλ πιάτα της ημέρας, τα υλικά που μπορεί να προκαλούν αλλεργία και τις τιμές των πιάτων. Άλλα καθήκοντά τους είναι ο έλεγχος της ταυτότητας των πελατών που παραγγέλνουν οινοπνευματώδη ποτά και να αντικαθιστούν άλλα μέλη του προσωπικού του εστιατορίου, εφόσον υπάρχει ανάγκη.

Η επικοινωνία με τον πελάτη αποτελεί σημαντικό στοιχείο της δουλειάς του σερβιτόρου. Ο βαθμός επικοινωνίας εξαρτάται από το εστιατόριο. Για παράδειγμα, σε καθημερινά εστιατόρια, όπου η εξυπηρέτηση πρέπει να είναι άμεση, η επικοινωνία με τον πελάτη είναι μικρή. Ωστόσο, σε πολυτελή εστιατόρια, όπου οι σερβιτόροι περνάνε περισσότερη ώρα σε κάθε τραπέζι, το επίπεδο επικοινωνίας με τον πελάτη αυξάνεται. Ανεξάρτητα από τον τύπο



## 4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

## ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ

## Ordering food at a restaurant

## Follow-up worksheet



Name: \_\_\_\_\_

Class: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

A. Match Column A with Column B with straight lines. Find the most suitable responses from Column B. Then, re-arrange the order of the conversation by putting 1 to 5 in the boxes.

## Column A

## Column B

- |  |   |                                       |
|--|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> i. Can I take your order?                             | • | • a Thank you.                        |
| <input type="checkbox"/> ii. Can you bring me the menu, please?                | • | • b It's four dollars.                |
| <input type="checkbox"/> iii. Can I have the bill, please?                     | • | • c Yes, I'll take chicken wings.     |
| <input type="checkbox"/> iv. Welcome to our restaurant. Please take this seat. | • | • d No, thanks. That's enough for me. |
| <input type="checkbox"/> v. What else do you want?                             | • | • e Sure. Here's the menu.            |

## B. About your role:

1. What was your role in the activity? (receptionist, waitress, waiter, chef or customer)

---

2. Did you enjoy playing your role?

---

3. What do you want to be if the activity is played again?

---



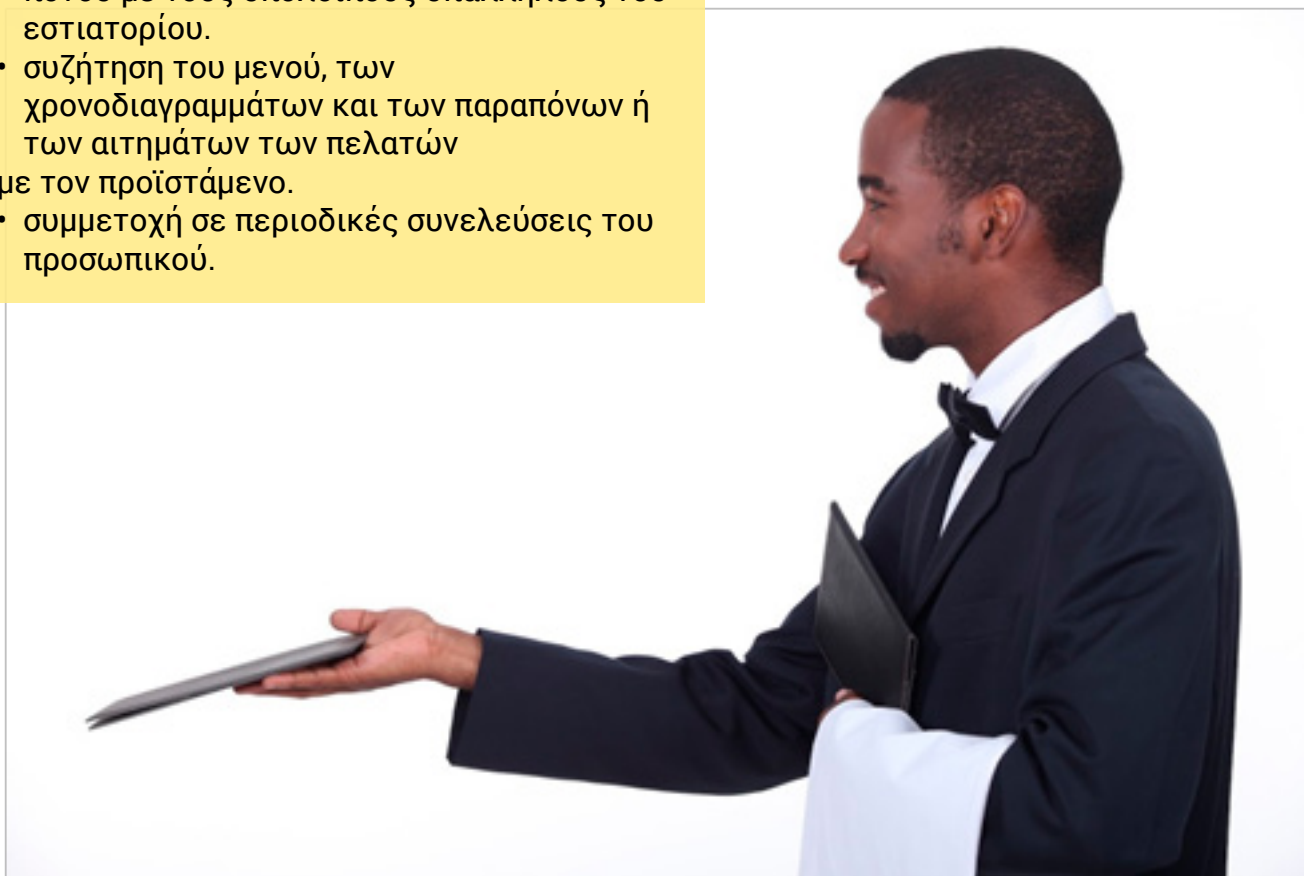
# 5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

## ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

2 ώρες

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

- υποδοχή και συνομιλία με τους πελάτες στα ελληνικά και τα αγγλικά, καταγραφή της παραγγελίας τους και πρόταση πιάτων και ποτών από το μενού.
- συντονισμός των παραγγελιών φαγητού και ποτού με τους υπόλοιπους υπαλλήλους του εστιατορίου.
- συζήτηση του μενού, των χρονοδιαγραμμάτων και των παραπόνων ή των αιτημάτων των πελατών με τον προϊστάμενο.
- συμμετοχή σε περιοδικές συνελεύσεις του προσωπικού.



## 5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### ΥΠΟΔΟΧΗ ΚΑΙ ΣΥΝΟΜΙΛΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

**Η** θερμή και ευγενική υποδοχή των πελατών στο τραπέζι είναι πολύ σημαντική για έναν σερβιτόρο. Οι σερβιτόροι θα πρέπει να κοιτάζουν τους πελάτες όταν τους μιλάνε, σύμφωνα με τις αρχές καλής συμπεριφοράς. Επίσης, θεωρείται μεγάλη αγένεια να μιλάνε στους πελάτες μασώντας τσίχλα ή με το στόμα γεμάτο. Παρόλο που δεν μπορεί να θεωρηθεί εντελώς αγένεια, είναι προτιμότερο ο σερβιτόρος να μην προβαίνει σε προτάσεις σχετικά με το μενού, εκτός εάν του το ζητήσει ο πελάτης. Οι πελάτες μπορεί να έχουν ήδη αρκετές γνώσεις για το μενού ή τη μαγειρική εν γένει και να μπορούν να αποφασίσουν μόνοι τους τι θέλουν, και να ενοχληθούν από την παρέμβαση του σερβιτόρου. Πριν φέρετε το λογαριασμό, θα πρέπει να περιμένετε να σας το ζητήσει ο πελάτης και, εκτός εάν πρέπει να δώσετε ρέστα, μην εισπράξετε τα χρήματα έως ότου η παρέα σηκωθεί από το τραπέζι.



**ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ Η ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΟΤΑΝ ΤΟΥΣ ΔΙΝΕΤΕ ΤΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ. ΜΕ ΑΥΤΟΝ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΘΑ ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΛΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ!**

Οι σερβιτόροι που είναι υπεύθυνοι επί της υποδοχής των πελατών πρέπει να έχουν άριστες επικοινωνιακές δεξιότητες και επίσης να μπορούν να καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών, χωρίς να γίνονται φορτικοί ή ενοχλητικοί. Οι σερβιτόροι πολυτελών ξενοδοχείων με μεγάλη εμπειρία γνωρίζουν πώς να αντιμετωπίζουν μεγάλο εύρος πελατών με ευγενικό και κομψό τρόπο. Παρόλο που δεν είναι οι κατά βάση αρμόδιοι επικοινωνίας με τους πελάτες του εστιατορίου, ορισμένες φορές θα πρέπει να παρέχουν άριστη εξυπηρέτηση στον πελάτη, από την πρώτη τους επαφή με αυτόν, είτε η συνομιλία γίνεται τηλεφωνικά είτε στην υποδοχή του εστιατορίου είτε αφού ο πελάτης έχει καθίσει στο τραπέζι.

Η υποδοχή των πελατών που έχουν τηλεφωνήσει στο εστιατόριο για να κάνουν κράτηση μπορεί να είναι ιδιαίτερα δύσκολη για έναν σερβιτόρο, εκτός εάν γνωρίζει το σύστημα κρατήσεων, την οργάνωση των τραπεζιών και διαθέτει δεξιότητες αρχισερβιτόρου πολυτελούς εστιατορίου. Οι σερβιτόροι που υποδέχονται τους πελάτες του εστιατορίου πρέπει να είναι ευπρεπείς και εξυπηρετικοί. Οι τακτικοί πελάτες που ζητούν - ή απαιτούν - ειδική μεταχείριση, όπως κράτηση ενός τραπεζιού μια ημέρα με πολλή κίνηση, περιμένουν να δεχτούν θερμή υποδοχή από τον σερβιτόρο που χειρίζεται την κράτησή τους.

# 5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

## ΑΦΙΞΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

**Μ**όλις καταφτάσει ο πελάτης του εστιατορίου, ο σερβιτόρος πρέπει να τον υποδεχθεί με φιλικό και επαγγελματικό τρόπο. Μια καλή προσφώνηση για ένα πολυτελές εστιατόριο είναι η εξής:

- Χαίρετε, πώς είστε;
- Θα μπορούσατε να μου δώσετε το όνομά σας; Μου επιτρέπετε να σας συνοδεύσω στην γκαρνταρόμπα όση ώρα ετοιμάζεται το τραπέζι σας;

Οι διαφορές μεταξύ υποδοχής σε ένα καθημερινό εστιατόριο και σε ένα εστιατόριο πολυτελείας είναι η οικειότητα και η τυπικότητα. Οι σερβιτόροι που εργάζονται σε καθημερινά εστιατόρια είναι πιο οικείοι και φιλικοί όταν υποδέχονται τους πελάτες τους, ιδίως τους τακτικούς πελάτες.

Οι σερβιτόροι πρέπει να υποδέχονται όλα τα μέλη μιας παρέας με σεβασμό και να μην διακόπτουν τις φιλικές ή επαγγελματικές συζητήσεις ενώ σερβίρουν τους πελάτες τους.

Όταν συστήνεστε με το όνομά σας έχετε τη δυνατότητα να δημιουργήσετε τη δική σας λίστα με τακτικούς πελάτες. Εξυπηρετήστε άψογα τους πελάτες σας, πείτε τους το όνομά σας και το πιθανότερο είναι να ζητήσουν εσάς να τους σερβίρετε την επόμενη φορά που θα επισκεφθούν το εστιατόριο.



Συστηθείτε με το όνομά σας όταν υποδέχεστε τους πελάτες σας. Με αυτόν τον τρόπο, θα δώσετε έναν πιο φιλικό και ευγενικό τόνο στην επικοινωνία σας με τον πελάτη, ο οποίος θα νιώσει μεγαλύτερη οικειότητα απέναντί σας.

Για παράδειγμα, μπορείτε να υποδεχτείτε έναν πελάτη ως εξής «Χαίρετε! Καλωσορίσατε στο (όνομα του εστιατορίου). Είμαι ο (το όνομά σας) και απόψε θα σας σερβίρω εγώ. »

Φροντίστε να υποδέχεστε τους πελάτες σας χαμογελώντας και με ενθουσιασμό.

Μη χρησιμοποιήσετε στερεότυπες φράσεις όπως «Γεια, είμαι ο \_\_\_\_\_ και σήμερα θα σας σερβίρω εγώ». Αυτό μπορεί να ενοχλήσει τον πελάτη, αν ακουστεί μηχανικό και αδιάφορο.

Προσπαθήστε να ακούγεστε όσο πιο φιλικόι μπορείτε και θα δείτε, το φιλοδώρημα θα είναι μεγαλύτερο.

# 5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

## ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΩΣΤΗ ΥΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

### ΒΗΜΑΤΑ

- Εξοικειωθείτε με το διάγραμμα της τραπεζαρίας.
  - Μάθετε ποια τραπέζια είναι για 2, 3 ή 4 άτομα και ποια τραπέζια διατίθενται για τους πελάτες που έχουν κάνει κράτηση.
  - Με αυτόν τον τρόπο θα μπορείτε εύκολα να εντοπίσετε το σωστό τραπέζι για τους πελάτες που καταφθάνουν στο κατάστημα.
- Υποδεχτείτε τον πελάτη στην είσοδο του εστιατορίου.
  - Προσεγγίστε τον πελάτη, κοιτάξτε τον στα μάτια και χαιρετίστε τον χαμογελώντας και αναφέροντας το όνομα και το επάγγελμά του (εάν το γνωρίζετε) - «Καλησπέρα, κύριε Χ. Καλωσορίσατε στο εστιατόριό μας».
  - Δείξτε το τραπέζι που προορίζεται για τον πελάτη με μια απλόχερη κίνηση και πείτε «Από εδώ, παρακαλώ» ή «Επιτρέψτε μου να σας προτείνω ένα τραπέζι.»
  - Η οπτική επαφή και το χαμόγελο κάνουν τον πελάτη να νιώθει ευπρόσδεκτος και σημαντικός.
- Αν δεν υπάρχει διαθέσιμο τραπέζι, ενημερώστε πλήρως τον πελάτη σχετικά και προτείνετε του να περιμένει στον χώρο υποδοχής.
  - Κοιτάξτε ευγενικά τον πελάτη και πείτε του: «Λυπάμαι πολύ κυρία/κύριέ μου, αλλά δεν υπάρχει διαθέσιμο τραπέζι προς το παρόν. Θα θέλατε να περιμένετε για λίγο στον χώρο υποδοχής; Θα σας ενημερώσω αμέσως μόλις αδειάσει κάποιο τραπέζι».
  - Μην πείτε «Είμαστε πλήρεις», καθώς κάποια τραπέζια μπορεί να αδειάσουν σύντομα.



- Φροντίστε να διαθέτετε έναν κατάλληλα διαμορφωμένο χώρο υποδοχής για όση ώρα θα περιμένουν οι πελάτες να αδειάσει κάποιο τραπέζι.
- Αν ο πελάτης έχει κάνει κράτηση, φροντίστε το τραπέζι του να είναι έτοιμο προτού φθάσει στο εστιατόριο.
  - Πείτε στον πελάτη - «Σας ετοιμάσαμε ένα ωραίο τραπέζι για το δείπνο σας, Κε/Κα \_\_\_\_\_. Από εδώ, παρακαλώ»
  - Αποφύγετε να ρωτήσετε τον πελάτη «Έχετε κάνει κράτηση;». Κάτι τέτοιο ακούγεται προσβλητικό σε ορισμένους πελάτες.
- Οδηγήστε τον πελάτη στο τραπέζι του.
    - Θα πρέπει να προπορεύεστε ελαφρώς του πελάτη σας. Βοηθήστε τον να καθίσει.
    - Ο σερβιτόρος πρέπει να τραβήξει πίσω την καρέκλα της κυρίας και να τη βοηθήσει να καθίσει.



## 5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΑΡΕΞΗΓΗΣΗΣ

Όταν προκύψει κάποια παρεξήγηση μεταξύ του σερβιτόρου και του πελάτη σχετικά με την πρώτη εντύπωση που έκανε ο σερβιτόρος, τότε αυτός θα πρέπει να επιχειρήσει να λύσει μόνος του την παρεξήγηση με τον πελάτη. Για παράδειγμα, θα μπορούσε να πει «Λυπάμαι που δεν σας εξυπηρέτησα αμέσως μόλις καθίσατε στο τραπέζι. Θα θέλατε να παραγγείλετε κάτι να πιείτε ενώ διαβάζετε το μενού;»

Η υποδοχή «δύσκολων» πελατών είναι μια εμπειρία που έχουν ζήσει όλοι οι σερβιτόροι σε κάποιο στάδιο της καριέρας τους. Το κλειδί για την άριστη εξυπηρέτηση των πελατών είναι να μην παρουσιάζετε δικαιολογίες επειδή δεν καταφέρατε να τους εξυπηρετήσετε άμεσα, αλλά να φροντίσετε να επανορθώσετε άμεσα το πρόβλημα που δημιουργήθηκε.



## 5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ ΠΙΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ ΜΕ ΤΟΥΣ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

**Ο**ι σερβιτόροι και το σερβίρισμα φαγητού και ποτού είναι η «βιτρίνα» της εξυπηρέτησης πελατών των εστιατορίων, καφετεριών και άλλων επιχειρήσεων σίτισης. Ανάλογα με την εκάστοτε επιχείρηση, οι σερβιτόροι λαμβάνουν την παραγγελία των πελατών και τους σερβίρουν ποτά και φαγητό.

Οι σερβιτόροι εργάζονται συνήθως ομαδικά, βοηθώντας τους συναδέλφους τους να βελτιώσουν τη ροή της εργασίας και το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών.

Οι διάφορες κατηγορίες σερβιτόρων και τύπων σερβιρίσματος ποικίλουν, ανάλογα με την επιχείρηση και τα καθήκοντα που τους έχουν ανατεθεί.

Ακολουθούν μερικά παραδείγματα κατηγοριών σερβιτόρων και τύπων σερβιρίσματος:

#### **Σερβιτόροι αρμόδιοι για την προετοιμασία των πιάτων και το σερβίρισμα, συμπεριλαμβανομένων των φαστ φουντ.**

Αυτή η κατηγορία απαντάται συνήθως σε εστιατόρια φαστ φουντ. Λαμβάνουν τις παραγγελίες πιάτων και ποτών, προετοιμάζουν πιάτα και τα σερβίρουν όταν είναι έτοιμα, γεμίζουν τα ποτήρια των πελατών και εισπράττουν τα χρήματα από τους πελάτες. Ζεσταίνουν επίσης τα τρόφιμα και προετοιμάζουν σαλάτες και σάντουιτς.

**Οι σερβιτόροι-ταμίες** λαμβάνουν παραγγελίες και σερβίρουν φαγητό πίσω από την μπάρα, σε σνακ μπαρ, καφετέριες, κινηματογράφους και φαστ φουντ. Γεμίζουν τα φλιτζάνια και τα ποτήρια των πελατών με καφέ, αναψυκτικά και άλλα ποτά, και σε ορισμένες περιπτώσεις προετοιμάζουν ειδικές παραγγελίες, όπως μιλκ σέικ ή σπέσιαλ παγωτά. Οι σερβιτόροι-ταμίες παραλαμβάνουν παραγγελίες για παράδοση εκτός του εστιατορίου και τυλίγουν ή τοποθετούν τις παραγγελίες σε πακέτα. Καθαρίζουν την μπάρα, προετοιμάζουν τους λογαριασμούς και εισπράττουν τα χρήματα από τους πελάτες.

**Οι υπάλληλοι σίτισης**, εκτός εστιατορίου σερβίρουν φαγητό σε πελάτες σε χώρους εκτός του εστιατορίου. Πολλοί παραδίδουν γεύματα σε δωμάτια ξενοδοχείου ή σε νοσοκομεία. Ορισμένοι εργάζονται σε εστιατόρια drive-in, όπου παραδίδουν τις παραγγελίες στο αυτοκίνητο του πελάτη.

#### **Οι φροντιστές σε εστιατόρια και καφετέριες και βοηθοί μπάρμαν**

—μερικές φορές ονομάζονται και βοηθητικό προσωπικό - βοηθούν τους σερβιτόρους και τους μπάρμεν καθαρίζοντας και στρώνοντας τα τραπέζια, μαζεύοντας τα άδεια πιάτα και εφοδιάζοντας τους χώρους σερβιρίσματος με προμήθειες. Βοηθούν επίσης τους σερβιτόρους φέρνοντας τα πιάτα από την κουζίνα, μοιράζοντάς τα στους πελάτες, γεμίζοντας τα ποτήρια του νερού και τοποθετώντας τα σκεύη με τα καρυκεύματα στα τραπέζια.

**Οι φροντιστές καφετέριας** εφοδιάζουν τους σταθμούς σερβιρίσματος με δίσκους φαγητών, πιάτα και μαχαιροπίρουνα. Μερικές φορές μεταφέρουν τους δίσκους στα τραπέζια των πελατών.

**Οι βοηθοί μπάρμαν** είναι υπεύθυνοι για την καθαριότητα του εξοπλισμού του μπαρ και των ποτηριών.

Η συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων με ευγενικό και ήρεμο τρόπο είναι ιδιαίτερα σημαντική και λειτουργεί προς όφελος του εστιατορίου και των πελατών.

**ΟΛΟΙ ΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΕΝΟΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΜΠΟΡΟΥΝ ΝΑ ΔΕΙΞΟΥΝ ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΩΗ ΚΑΙ ΕΝΘΟΥΣΙΑΣΜΟ ΓΙΑ ΤΗ ΘΕΣΗ ΤΟΥΣ, ΕΑΝ ΟΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΥΠΟΛΟΙΠΟΥΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΕΣ, ΩΣΤΟΣΟ ΕΣΕΙΣ ΕΙΣΤΕ ΑΥΤΟΣ ΠΟΥ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΜΕΡΙΜΝΗΣΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΑΡΞΗ ΑΥΤΟΥ ΤΟΥ ΘΕΤΙΚΟΥ ΚΛΙΜΑΤΟΣ. ΜΑΘΑΙΝΟΝΤΑΣ ΝΑ ΑΝΑΘΕΤΕΤΕ ΣΩΣΤΑ ΤΙΣ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΚΑΘΕ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ ΘΑ ΒΟΗΘΗΣΕΤΕ ΤΟΣΟ ΕΣΑΣ ΟΣΟ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΣΑΣ. ΤΟ ΙΔΙΟ ΙΣΧΥΕΙ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΜΙΑΣ ΥΓΙΟΥΣ ΣΧΕΣΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΚΑΙ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.**

## 5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΤΟΥ ΜΕΝΟΥ, ΤΩΝ ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Η ΤΩΝ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΜΕ ΤΟΝ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟ ΣΑΣ

**Οι σερβιτόροι πρέπει να γνωρίζουν** τα πιάτα του μενού, τον τρόπο παρασκευής τους, τη γεύση τους και αν επιτρέπονται παραλλαγές σε αυτά.

Πρέπει να γνωρίζουν ποια είναι τα σπέσιαλ πιάτα και τα πιάτα που σερβίρονται σε ειδικές περιστάσεις, να είναι κατάλληλα προετοιμασμένοι για να απαντήσουν σε ερωτήσεις των πελατών, να διατηρούν τους χώρους του εστιατορίου και τους χώρους σερβιρίσματος καθαρούς και να μεριμνούν για το τμήμα της τραπεζαρίας που τους έχει ανατεθεί.

**Οι σερβιτόροι πρέπει να ξέρουν** πώς να αντιμετωπίζουν αγενείς πελάτες, παιδιά που φωνάζουν και πελάτες που δεν αφήνουν φιλοδώρημα, χωρίς να μειώνεται το ηθικό τους.

Κάθε πελάτης πρέπει να εξυπηρετείται με ευγένεια.

Η εξυπηρέτηση εκνευρισμένων πελατών, η απάντηση και διευθέτηση των παραπόνων τους με ευγενικό τρόπο είναι κάτι που απαιτεί δεξιότητες. Διαβιβάστε το παράπονο στον προϊστάμενό σας και παραπέμπτε τον πελάτη σε αυτόν, εφόσον είναι απαραίτητο.

## 5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### ΑΠΛΕΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΕΚΝΕΥΡΙΣΜΕΝΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

**Ω**ς σερβιτόρος σε εστιατόριο φαστ φουντ, θα πρέπει να έχετε αντιμετωπίσει περιστατικά/καταστάσεις οι οποίες απαιτούν εξαιρετική υπομονή. Αν ο πελάτης δεν μείνει ικανοποιημένος από την εξυπηρέτηση ή την ποιότητα του φαγητού του εστιατορίου ή του φαστ φουντ, μπορεί να εκνευριστεί και να δημιουργήσει φασαρία.



Ως υπάλληλος εξυπηρέτησης, θα πρέπει να θυμάστε ότι ο πελάτης έχει πάντα δίκιο. Αν ο πελάτης είναι εκνευρισμένος, ακολουθήστε τα παρακάτω βήματα:

- A** – Ακούστε τον
- K** – Κατανοήστε τον
- A** – Απολογηθείτε
- A** – Αναλάβετε την ευθύνη

## ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΙΚΕΣ ΣΥΝΕΛΕΥΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

**Ο**ι συνελεύσεις του προσωπικού είναι απαραίτητες για την ομαλή λειτουργία του τμήματος ή της επιχείρησης και την ενημέρωση του προσωπικού σε θέματα που αφορούν την ευημερία της επιχείρησης. Πριν πραγματοποιηθεί η συνέλευση του προσωπικού, θα πρέπει να καταρτιστεί η ημερήσια διάταξη που θα προετοιμάζει το προσωπικό για την επερχόμενη συνέλευση. Η ημερήσια διάταξη θα περιλαμβάνει τα σημαντικά θέματα προς συζήτηση ή ενημερώσεις τις οποίες θέλει να γνωστοποιήσει στους υπαλλήλους ο διευθυντής της επιχείρησης ή του τμήματος.

Η ημερήσια διάταξη συμβάλλει στη μείωση της διάρκειας των συνελεύσεων, καθώς το προσωπικό είναι ήδη προετοιμασμένο πάνω στα θέματα που θα συζητηθούν ή θα τους γνωστοποιηθούν. Συνήθως το προσωπικό ενημερώνει κάποιος υπεύθυνος προγραμματισμού ή ο γραμματέας.

Το πρότυπο της ημερήσιας διάταξης μπορεί να ξεκινάει με την ακόλουθη επικεφαλίδα:

**Ημερομηνία** συνέλευσης

**Σύγκληση** από / Υπεύθυνος προγραμματισμού

## Συμμετέχοντες

## Ώρα έναρξης της συνέλευσης

### Τόπος διεξαγωγής

**Η συνέλευση** αποτελείται κατά βάση από:

**Ημερήσια διάταξη** / Παρουσιαστής /  
Κατανεμημένος χρόνος

Στη στήλη της ημερήσιας διάταξης αναγράφονται τα σημαντικά θέματα που θα ανακοινωθούν κατά τη συνέλευση. Εάν το προσωπικό τα γνωρίζει εκ των προτέρων θα μπορεί να συμμετέχει στη συζήτηση. Στη στήλη Ενημέρωση προσέλευσης

οι υπάλληλοι μπορούν να ενημερώνουν εκ των προτέρων τον υπεύθυνο προγράμματος εάν δεν θα μπορέσουν να παρευρεθούν στη συνέλευση ή την άποψη και τις προτάσεις τους για θέματα που θα συζητηθούν.

Στο πρότυπο μπορείτε επίσης να προσθέσετε διάφορα άλλα επιμέρους στοιχεία που σχετίζονται με την άρτια διεξαγωγή της συνέλευσης, όπως:

**Απαιτούμενος** εξοπλισμός (υπολογιστής, οθόνη LCD, μαρκαδόροι)

## Τρόφιμα και ποτά

## Γραφική ύλη

[illegible]



## 6. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

### 1 ώρα

Σχεδόν όλοι οι υπάλληλοι που εργάζονται στον κλάδο της εστίασης θα πρέπει να αντιμετωπίσουν παράπονα πελατών σε κάποια στιγμή της καριέρας τους. Ακόμα κι αν πρόκειται για κάτι απλό, όπως μια λανθασμένη παραγγελία, θα πρέπει να γνωρίζετε πώς να αντιμετωπίζετε τα παράπονα αυτά. Ακούστε τα παράπονα του πελάτη, δείξτε κατανόηση και κάντε ό,τι μπορείτε για να επιλύσετε άμεσα το πρόβλημα.

## 6. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

### ΠΩΣ ΝΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΤΕ ΜΙΑ ΛΑΘΑΣΜΕΝΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ

#### ΜΗ ΧΑΜΟΓΕΛΑΤΕ

Σε αυτήν την περίπτωση, προσπαθήστε να παραμείνετε σοβαροί και να μην χαμογελάτε. Ακούστε το παράπονο του πελάτη και αποφασίστε αν μπορείτε να το χειριστείτε μόνοι σας ή αν πρέπει να καλέσετε τον προϊστάμενό σας.

Τυχαίνει μερικές φορές ο πελάτης να είναι πολύ εκνευρισμένος, προσβλητικός και να έχει ανεβάσει τους τόνους, με αποτέλεσμα να ενοχλεί και τους υπόλοιπους πελάτες. Σε αυτήν την περίπτωση, θα πρέπει να οδηγήσετε τον πελάτη σε κάποιον άλλο χώρο, όπου θα μπορείτε να συζητήσετε κατ'ιδίαν. Ένα τέτοιο περιστατικό μπορεί να είναι πολύ δυσάρεστο για την επιχείρησή σας, καθώς ο πελάτης μπορεί να αναφέρει τη δυσάρεσκέιά του σε άλλους.

Το πρώτο πράγμα που θα πρέπει πάντα να θυμάστε είναι ότι εννέα στα δέκα παράπονα θα αφορούν το κατάστημα/εστιατόριο, το φαγητό, τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που παρέχονται και ΟΧΙ εσάς προσωπικά. Η συμπεριφορά σας θα έχει καθοριστικό ρόλο στην αποτελεσματικότητα με την οποία θα αντιμετωπίσετε τα παράπονα των πελατών. Να έχετε πάντα θετική στάση απέναντι στον πελάτη και το παράπονό του.



## 6. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

### ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΤΕ ΤΑ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΕ 8 ΒΗΜΑΤΑ

**1. Απολογηθείτε και ζητήστε συγγνώμη** - το πρώτο βήμα είναι να απολογηθείτε για αυτό που συνέβη και να ζητήσετε ειλικρινά συγγνώμη. Δεν πρέπει να μειώσετε τη σημασία του παραπόνου, καθώς αυτό είναι προσβλητικό για τον πελάτη και δίνει την εντύπωση ότι ψεύδεται.

**2. Ακούστε - τον πελάτη όταν μιλάει**, και δώστε μεγάλη προσοχή σε αυτά που λέει. Σταματήστε ό,τι κάνετε (αυτό δείχνει ότι τίποτα δεν θα σας αποσπάσει την προσοχή από την επίλυση του προβλήματος). Αφήστε τον πελάτη να ολοκληρώσει την παρουσίαση του προβλήματος και μην προβαίνετε σε πρόωρα συμπεράσματα.

**3. Κρατήστε σημειώσεις** - ενώ ο πελάτης παρουσιάζει το πρόβλημα. Μην τον διακόπτετε, αλλά κρατάτε σημειώσεις για ό,τι λέει, καθώς με αυτόν τον τρόπο θα μπορέσετε να ανταποκριθείτε και να δώσετε μια λύση (δίνει την αίσθηση ότι το πρόβλημα θα αντιμετωπιστεί με σοβαρότητα και συστηματικό τρόπο).

**4. Ανακεφαλαιώστε το πρόβλημα** - όταν ο πελάτης ολοκληρώσει την παρουσίασή του, επαναλάβετε συνοπτικά το πρόβλημα, για να βεβαιωθείτε ότι το έχετε κατανοήσει σωστά.

Αν προκύψει ότι το παράπονο οφείλεται σε συστηματική ακατάλληλη διαδικασία ή μόνιμη ανεπάρκεια, θα πρέπει να αναληφθούν ενέργειες για την εισαγωγή νέων και βελτιωμένων διαδικασιών που θα αποτρέψουν την επανάληψη του προβλήματος στο μέλλον.

Ορισμένοι πελάτες εκνευρίζονται ακόμα περισσότερο όταν ο υπάλληλος τους ζητάει συγγνώμη. Σε αυτήν την περίπτωση, σταματήστε να απολογείστε και μιλήστε όσο το δυνατόν λιγότερο.



**5. Προτείνετε μια λύση** - εφόσον μπορείτε, δώστε μια λύση απευθείας, δύο ρεαλιστικές επιλογές, χωρίς να δίνετε ψευδείς υποσχέσεις ή να υπερβάλλετε. Αν κάτι τέτοιο δεν είναι δυνατόν, υποσχεθείτε με ειλικρίνεια ότι θα καταβάλετε κάθε προσπάθεια να επιλύσετε το πρόβλημα με ικανοποιητικό τρόπο.

**6. Απολογηθείτε και ευχαριστήστε τον πελάτη** - στο τέλος της συζήτησης, απολογηθείτε ξανά και ευχαριστήστε τον πελάτη που σας ειδοποίησε για το πρόβλημα. Με αυτόν τον τρόπο δίνετε στον πελάτη να καταλάβει ότι εκτιμάτε τη γνώμη του.

**7. Ενημερώστε τον προϊστάμενό σας** - το επόμενο βήμα είναι να αναφέρετε το πρόβλημα στον προϊστάμενό σας, να συμφωνήσετε μαζί του για τη λύση, να λάβετε μια απόφαση και να παρακολουθήσετε την εξέλιξή της.

**8. Ενημερώστε τον πελάτη** - το τελικό βήμα είναι να ενημερώσετε προσωπικά τον πελάτη για τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν για την επίλυση του προβλήματος. Μην αναθέσετε σε κάποιον συνάδελφό σας αυτό το καθήκον. Με αυτόν τον τρόπο δίνετε στον πελάτη να καταλάβει ότι αντιμετωπίσατε το πρόβλημα με σοβαρότητα και ότι φροντίσατε προσωπικά για την επίλυσή του. Αυτός είναι ο ορισμός της παροχής

## 7. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

### 1 ώρα

Τα εστιατόρια γνωρίζουν ότι η προσέλκυση πελατών είναι το πρώτο βήμα στην απόκτηση κερδών. Συνεπώς, οφείλουν να εκτελούν τις διαδικασίες κατανομής των πελατών σε τραπέζια και κράτησης με όσο το δυνατόν πιο ομαλό και δίκαιο τρόπο, ώστε να αυξήσουν τη συνολική ποιότητα της εμπειρίας των πελατών τους. Η κατανομή των πελατών σε τραπέζια με ευγενικό και προσεκτικό τρόπο συμβάλλουν στη δημιουργία μιας ευχάριστης πρώτης εντύπωσης, είτε στο εστιατόριό σας γίνονται κρατήσεις είτε όχι.

# 7. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

## ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

### ΧΑΙΡΕΤΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΡΙΝ ΤΟΥΣ ΟΔΗΓΗΣΤΕ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙ ΤΟΥΣ

Το πρώτο άτομο που θα συναντήσει ο πελάτης μπαίνοντας στο εστιατόριο είναι ο υπεύθυνος υποδοχής. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να δείχνετε ευχάριστοι. Αυτήν τη συγκεκριμένη στιγμή, φανταστείτε ότι είστε ο πρεσβευτής του εστιατορίου. Υποδεχτείτε με ενθουσιασμό τους πελάτες.

### ΠΡΙΝ ΤΟΥΣ ΟΔΗΓΗΣΤΕ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙ

Αν εφαρμόζεται αυτή η πολιτική στο εστιατόριό σας, ρωτήστε τους πελάτες αν έχουν κάποια προτίμηση στο πού θέλουν να καθίσουν (π.χ. στο μπαρ, σε τραπέζι, σε τραπέζι κοντά σε παράθυρο, σε γωνιακό τραπέζι, κ.λπ.) Αφού οι πελάτες αποφασίσουν πού θέλουν να καθίσουν, πάρτε μαζί σας τους καταλόγους φαγητού, κρασιών και ό,τι άλλο θεωρείτε απαραίτητο. Συνοδέψτε τους πελάτες στο τραπέζι με τρόπο που να αρμόζει στο στυλ τους. Αν κάποιος από τους πελάτες σας είναι ηλικιωμένος ή έχει κάποιο πρόβλημα αναπηρίας, φροντίστε να στέκεστε κοντά του και να μην βαδίζετε πολύ γρήγορα.

### ΟΤΑΝ ΦΤΑΣΕΤΕ ΣΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙ

Μόλις φτάσετε στο τραπέζι, τραβήξτε τις καρέκλες για να καθίσουν οι κυρίες, αν σας το επιτρέψουν. Αυτή η χειρονομία είναι κάπως παλιομοδίτικη, και δεν χρησιμοποιείται πλέον συχνά. Σπρώξτε τις καρέκλες προς το τραπέζι όταν καθίσουν οι καλεσμένοι και μοιράστε τους καταλόγους, ξεκινώντας από τα δεξιά σας.

### ΠΡΙΝ ΑΠΟΜΑΚΡΥΝΘΕΙΤΕ ΑΠΟ ΤΟ ΤΡΑΠΕΖΙ

Αφού καθίσουν οι καλεσμένοι, εξηγήστε τους τι θα επακολουθήσει. Για παράδειγμα, ενημερώστε τους αν θα έρθει κάποιος σερβιτόρος για να τους υποδεχτεί

και να πάρει την παραγγελία τους σε ποτά. Η επικοινωνία παίζει πρωταγωνιστικό ρόλο σε ένα εστιατόριο.

### ΧΡΟΝΟΣ ΑΝΑΜΟΝΗΣ

Τα σαββατοκύριακα, το εστιατόριό σας θα έχει πιθανώς πολύ κόσμο. Το πιθανότερο είναι να είναι γεμάτα όλα τα τραπέζια σας και η κουζίνα να μην μπορεί να ανταποκριθεί κατάλληλα. Φροντίστε να αντιστοιχίσετε τον σωστό χρόνο αναμονής για κάθε πελάτη. Αν δεν είστε βέβαιοι ποιος είναι ο κατάλληλος χρόνος αναμονής, ζητήστε τη βοήθεια του διευθυντή. Μερικές φορές, ο υπεύθυνος υποδοχής θα ορίσει παράλογους χρόνους αναμονής, όπως για παράδειγμα 2 ώρες, ενώ στην πραγματικότητα ο χρόνος αυτός δεν υπερβαίνει τα 30 λεπτά. Με αυτόν τον τρόπο το εστιατόριο ενδέχεται να χάσει πελάτες.

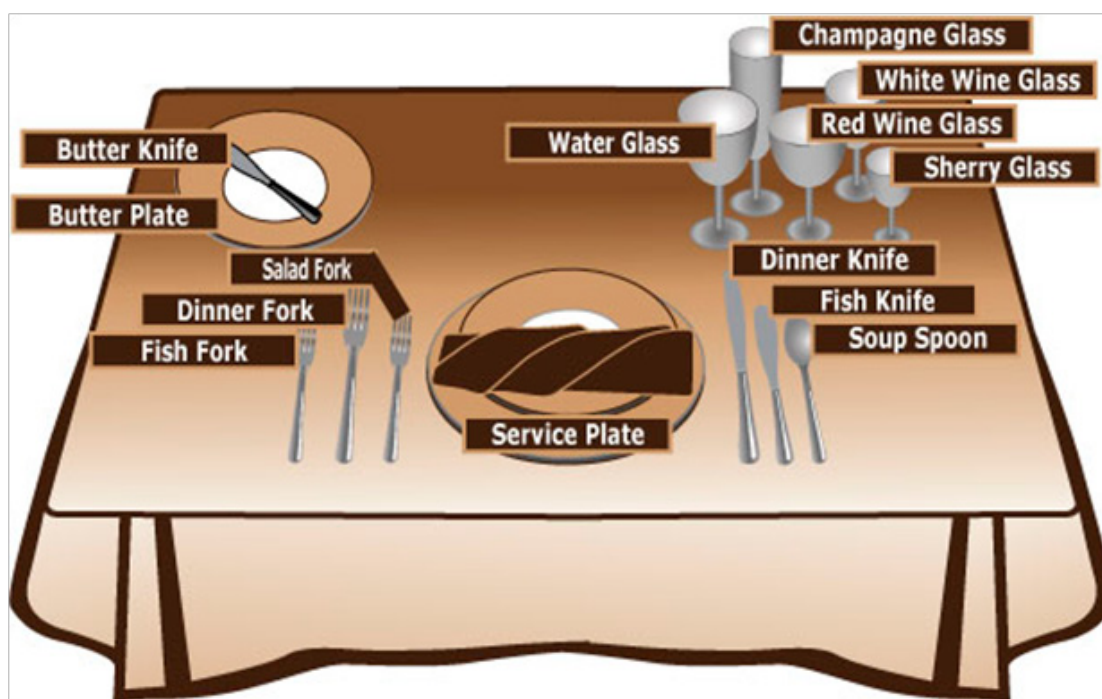
### ΑΠΟΧΩΡΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Όπως και στην πρώτη ενότητα, φροντίστε να αποχαιρετήσετε τους πελάτες καθώς φεύγουν από το εστιατόριο. Είστε το τελευταίο άτομο που θα συναντήσουν οι πελάτες πριν φύγουν από το εστιατόριο. Αν τους αποχαιρετίσετε με σωστό και ευγενικό τρόπο, θα θυμούνται το όμορφο κλείσιμο της βραδιάς τους και θα θελήσουν να σας ξαναεπισκεφτούν στο μέλλον.

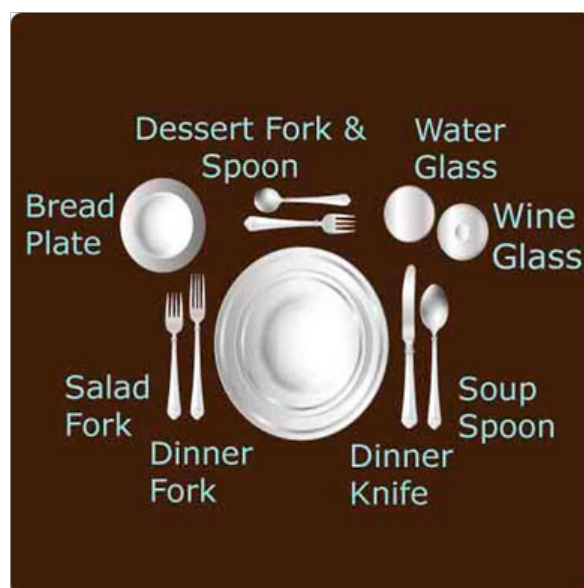




## 7.ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ



ΕΠΙΣΗΜΟ ΣΤΡΩΣΙΜΟ ΤΡΑΠΕΖΙΟΥ

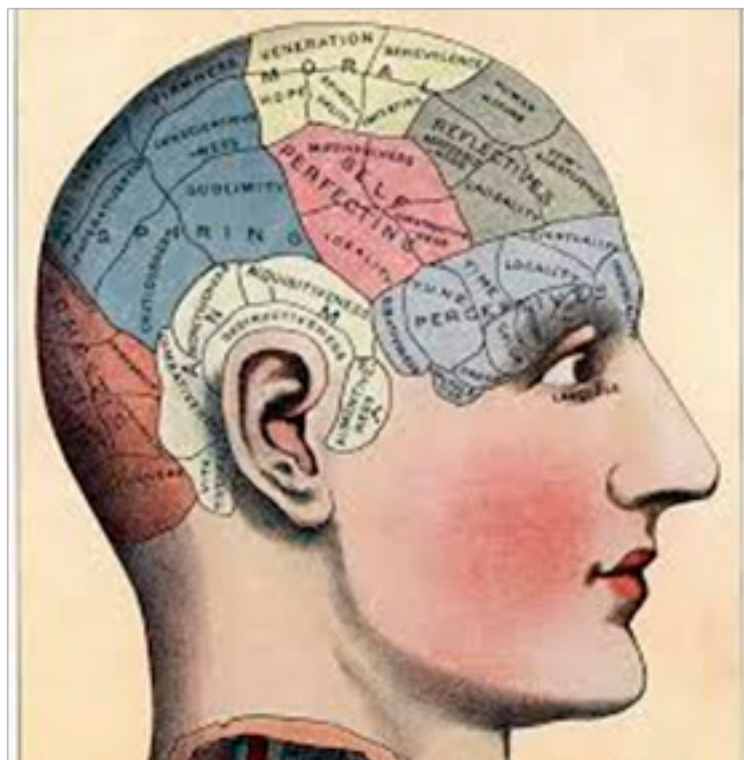


ΑΝΕΠΙΣΗΜΟ ΣΤΡΩΣΙΜΟ ΤΡΑΠΕΖΙΟΥ

## 8. ΑΠΟΜΝΗΜΟΝΕΥΣΗ ΠΟΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

1 ώρα

Κάθε σερβιτόρος έχει το δικό του σύστημα να σημειώνει τις παραγγελίες των πελατών, είτε πρόκειται για μερικές επιγραμματικές σημειώσεις στο φύλλο παραγγελίας και απομνημόνευση είτε πλήρης καταγραφή των όσων λέει ο πελάτης. Αν έχετε δυνατή μνήμη και μόλις ξεκινάτε την εκπαίδευσή σας ως σερβιτόρος, καλό θα ήταν να λάβετε υπόψη τα θετικά και τα αρνητικά σημεία της απομνημόνευσης των παραγγελιών.



# 8. ΑΠΟΜΝΗΜΟΝΕΥΣΗ ΠΟΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

## ΘΕΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ

Οι πελάτες εντυπωσιάζονται από τους σερβιτόρους που θυμούνται την παραγγελία τους χωρίς να τη σημειώνουν στο μπλοκάκι τους. Επαναλάβετε τις παραγγελίες πριν απομακρυνθείτε από το τραπέζι για να επαληθεύσετε ότι έχετε απομνημονεύσει τα πάντα σωστά. Η οπτική επαφή με τον πελάτη ενώ παίρνετε την παραγγελία του είναι εξαιρετικά σημαντική. Ορισμένοι σερβιτόροι κοιτάζουν απλώς το φύλλο παραγγελίας τους όλη την ώρα ενώ σημειώνουν τις παραγγελίες. Με αυτόν τον τρόπο οι πελάτες δεν λαμβάνουν το αίσθημα της «πρόσχαρης εξυπηρέτησης». Ορισμένοι σερβιτόροι μπορούν να κρατάνε σημειώσεις χωρίς να κοιτάζουν συνέχεια τι γράφουν, το οποίο είναι σαφώς καλύτερο από την προηγούμενη περίπτωση, αλλά και πάλι χάνεται το πλεονέκτημα της απόλυτης οπτικής επαφής με τους πελάτες, που δημιουργεί μια πολύ φιλική και ευχάριστη εμπειρία για αυτούς. Αν δεν κρατάτε συνέχεια χαρτί και μολύβι, θα μπορείτε παράλληλα να κάνετε και άλλες εργασίες πέραν του να παίρνετε τις παραγγελίες των πελατών. Η απομνημόνευση των παραγγελιών μπορεί να σας εξοικονομήσει αρκετό χρόνο όταν θα πρέπει να καταχωρίσετε την παραγγελία στον υπολογιστή. Αντί να πρέπει να ανατρέχετε συνέχεια στο μπλοκάκι σας, απλά πληκτρολογείτε τις παραγγελίες σας χωρίς να χάνετε χρόνο για να βλέπετε τι έχετε σημειώσει. Με αυτόν τον τρόπο εξοικονομείτε χρόνο από το σερβίρισμα και μπορείτε να σερβίρετε ταχύτερα τους πελάτες σας, οι οποίοι θα μείνουν ικανοποιημένοι από την ταχύτητα της εξυπηρέτησής τους.

## ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ

Αν σκοπεύετε να απομνημονεύετε τις παραγγελίες, θα πρέπει να έχετε υπόψη ότι έχετε μεγαλύτερες πιθανότητες να κάνετε λάθη. Μερικές φορές, καθώς απομακρύνεστε από το τραπέζι για να καταχωρίσετε την παραγγελία στον υπολογιστή, κάποιος μπορεί να σας σταματήσει στην πορεία και συνεπώς να μην προλάβετε να περάσετε την παραγγελία ενώ είναι ακόμη φρέσκια στο μυαλό σας. Αν ξεχάσετε μια παραγγελία μπορεί να νιώσετε πολύ άβολα και το να επιστρέψετε στο τραπέζι του πελάτη για να τον ρωτήσετε ξανά τι παρήγγειλε δείχνει κάπως αντιεπαγγελματικό. Αν δεν σημειώνετε τις παραγγελίες, οι πελάτες μπορεί να αγχωθούν. Όταν παίρνετε τις παραγγελίες, είναι προτιμότερο να τις επαναλαμβάνετε στους πελάτες μία-μία για να αποφύγετε τυχόν παρανοήσεις ή προβλήματα.

**ΝΑ ΘΥΜΑΣΤΕ!  
ΟΛΟΙ ΚΑΝΟΥΜΕ ΛΑΘΗ,  
ΑΚΟΜΑ ΚΑΙ ΟΙ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΙ  
ΠΟΥ ΣΗΜΕΙΩΝΟΥΝ  
ΤΙΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΣΤΟ  
ΜΠΛΟΚΑΚΙ ΤΟΥΣ.  
ΑΥΤΟ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ  
ΘΥΜΑΣΤΕ ΕΙΝΑΙ ΟΤΙ  
ΕΙΣΤΕ ΑΝΘΡΩΠΟΣ, ΚΑΙ  
ΕΠΟΜΕΝΩΣ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ  
ΚΑΝΕΤΕ Ο,ΤΙ ΚΑΛΥΤΕΡΟ  
ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΑ  
ΑΠΟ ΤΗ ΜΕΘΟΔΟ ΠΟΥ ΘΑ  
ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΓΙΑ ΝΑ  
ΠΑΡΕΤΕ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ.**

## 8. ΑΠΟΜΝΗΜΟΝΕΥΣΗ ΠΟΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Ακολουθούν έξι βήματα που θα σας βοηθήσουν να απομνημονεύσετε τις παραγγελίες σας:

### Απαντάτε σε ερωτήσεις:

Για να απομνημονεύσετε καλύτερα τις παραγγελίες σας, θα πρέπει να είστε δεκτικοί σε πληροφορίες. Αν σας κάνουν μια ερώτηση, θα πρέπει να είστε σε θέση να παρέχετε τις κατάλληλες πληροφορίες. Αυτή η μετάβαση μπορεί να σας αποσυντονίσει και να σας κάνει να χάσετε πολύτιμες πληροφορίες. Για το λόγο αυτόν, είναι χρήσιμο να επισκέπτεστε το τραπέζι του πελάτη και να απαντάτε στις ερωτήσεις του πριν καταλήξει σε αυτό που θέλει να παραγγείλει. Πλησιάστε στο τραπέζι και ρωτήστε, «Έχετε κάποια απορία για το μενού;». Έτσι, όποια απορία θα απαντηθεί πριν ο πελάτης δώσει την παραγγελία του. Αν έχουν απορίες, μπορείτε να τις απαντήσετε και μετά να τους αφήσετε να αποφασίσουν αν είναι όλοι έτοιμοι να παραγγείλουν. Με αυτόν τον τρόπο θα έχουν απαντηθεί περίπου το 90% των αποριών που συνήθως θα ρωτούσαν ενώ έδιναν την παραγγελία τους.

### Φανταστείτε το πιάτο:

Όταν ένας πελάτης παραγγέλνει κάποιο πιάτο από το μενού, φανταστείτε το πιάτο στο μυαλό σας. Φανταστείτε επίσης κάθε αλλαγή που θέλει ο πελάτης στα συνοδευτικά ή το πρώτο πιάτο. Αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για τους οπτικούς τύπους. Αρκετά χρήσιμο είναι επίσης το να έχετε δει προηγουμένως πώς μοιάζουν τα πιάτα που σερβίρονται στο εστιατόριό σας. Αυτή είναι η βασική μέθοδος απομνημόνευσης που προτείνεται και τα επόμενα βήματα είναι απλώς βοηθητικά.

### Φανταστείτε το μενού:

Σημειώστε νοερά από ποια κατηγορία του μενού παραγγέλνουν οι πελάτες σας. Αυτό λειτουργεί ως δικλείδα ασφαλείας σε περίπτωση που κάτι διακόψει τον ειρμό σας ενώ ο πελάτης δίνει την παραγγελία του. Αν, για κάποιο λόγο, ξεχάσετε μια παραγγελία, με αυτόν τον τρόπο θα μπορέσετε να επαναφέρετε στο νου σας την εικόνα του μενού. Επίσης, σας βοηθάει να έχετε ξεκάθαρη εικόνα για τυχόν είδη που μπορεί να βρίσκονται σε άλλες κατηγορίες του μενού.

### Επαναλάβετε νοερά:

Για όσους δεν είναι οπτικοί τύποι, αυτή θα πρέπει να είναι η βασική μέθοδος απομνημόνευσης. Αφού ο πελάτης σας σάς δώσει την παραγγελία του, επαναλάβετε την νοερά. Έτσι, θα έχετε στο μυαλό σας τόσο τη φωνή του πελάτη που παραγγέλνει, όσο και τη δική σας που επαναλαμβάνει την παραγγελία. Όταν επαναλαμβάνετε νοερά την παραγγελία, να είστε σαφείς και να ακολουθείτε τη σειρά και τα ονόματα των πιάτων με τα οποία θα γίνει η καταχώριση στον υπολογιστή. Έτσι θα έχετε μια σαφή εικόνα στο μυαλό σας για το πιάτο και πώς θα το καταχωρίσετε στον υπολογιστή. Περιμένετε μερικά δευτερόλεπτα πριν προχωρήσετε στην παραγγελία του δεύτερου πελάτη, για να «κλειδώσετε» τις πληροφορίες στο μυαλό σας.



## 8. ΑΠΟΜΝΗΜΟΝΕΥΣΗ ΠΟΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

### Επιβεβαιώστε:

Επαναλάβετε την παραγγελία στους πελάτες. Αυτό το βήμα εξυπηρετεί τρεις σκοπούς. Πρώτον, επιβεβαιώνετε την παραγγελία ενώπιον όλων των πελατών στο τραπέζι, ώστε να αποφύγετε μελλοντικά προβλήματα. Δεύτερον, αποσαφηνίζεται η σειρά με την οποία θα σερβίρετε τα πιάτα στους πελάτες σας. Τρίτον, ορισμένοι πελάτες θεωρούν ότι αυτό είναι το εξυπνότερο τέχνασμα στον κόσμο. Εάν κάποιος πελάτης σε μια παρέα αναφέρει ότι δεν σημειώνετε την παραγγελία, μην του απαντήσετε. Έτσι, θα νιώσει υπερήφανος ότι σας ξάφνιασε πριν του φέρετε την παραγγελία του. Οι κινήσεις εντυπωσιασμού αφήνουν πάντα ένα καλό φιλοδώρημα. Αν η συντροφιά είναι μεγάλη και η επιβεβαίωση της παραγγελίας απαιτεί πολύ χρόνο, απομακρυνθείτε και επιβεβαιώστε νοερά την παραγγελία στο μυαλό σας από απόσταση.

### Σημειώστε την παραγγελία:

Αυτό μπορεί τελικά να είναι το πραγματικό μυστικό της απομνημόνευσης. Όποια τεχνάσματα κι αν χρησιμοποιήσετε, είναι πολύ εύκολο να ξεχάσετε τελικά την παραγγελία. Αναπόφευκτα θα πέσετε πάνω σε κάποιον μάγειρα που κατονομάζει δυνατά τις παραγγελίες, με αποτέλεσμα να σας μπερδέψει. Αν για κάποιο λόγο δεν μπορείτε να καταχωρίσετε αμέσως την παραγγελία στον υπολογιστή, σημειώστε την στο μπλοκάκι σας. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό αν εργάζεστε σε εστιατόρια όπου πρέπει να καταχωρείτε τις παραγγελίες σας με συγκεκριμένη σειρά. Όταν σημειώνετε τις παραγγελίες σας, φροντίστε να καταγράφετε όλες τις μικροαλλαγές. Η αδυναμία σημείωσης των αλλαγών αποτελεί την κυριότερη





## 8. ΑΠΟΜΝΗΜΟΝΕΥΣΗ ΠΟΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

### Τρόπος σερβιρίσματος και απομάκρυνσης των άδειων πιάτων

**Ο**ι κανόνες σερβιρίσματος διαφέρουν ανάλογα με τον τύπο εστιατορίου. Τα εστιατόρια στα οποία έχει μέγιστη σημασία η τήρηση των κανόνων σερβιρίσματος είναι συνήθως τα πολυτελή εστιατόρια και τα εστιατόρια πολλών αστέρων. Οι διευθυντές θα πρέπει να εκπαιδεύουν τους σερβιτόρους σύμφωνα με τους κανόνες σερβιρίσματος, αν δεν γνωρίζουν πώς θα πρέπει να γίνεται το σερβίρισμα και η απομάκρυνση των άδειων πιάτων.

Οι ακόλουθες συμβουλές περιγράφουν τα βασικά σημεία των κανόνων:

**Σερβίρετε με την κατάλληλη σειρά.** Η σειρά σερβιρίσματος αποτελεί συνήθως σημαντικό βασικό στοιχείο που τηρείται σε κάθε καλό εστιατόριο ή χώρους δεξιώσεων. Σε αυτούς τους χώρους, είθισται πρώτα να σερβίρεται ο επίτιμος καλεσμένος, μετά οι γυναίκες προσκεκλημένες και τέλος οι άνδρες. Σε λιγότερα επίσημα εστιατόρια, μπορείτε απλώς να σερβίρετε πρώτα τις γυναίκες και μετά τους άνδρες.

**Σερβίρετε και απομακρύνετε τα άδεια πιάτα με σειρά από τα αριστερά προς τα δεξιά.** Οι σερβιτόροι πρέπει να σερβίρουν και να απομακρύνουν τα άδεια πιάτα με σειρά από τα αριστερά προς τα δεξιά του πελάτη. Σε ορισμένα επίσημα εστιατόρια, συνιστάται για λόγους ευκολίας το σερβίρισμα να γίνεται με το αριστερό χέρι. Το σερβίρισμα από τα αριστερά είναι προτιμότερο, καθώς οι περισσότεροι πελάτες είναι δεξιόχειρες. Απολογηθείτε ευγενικά, αν θεωρήσετε ότι διακόπτετε μια συζήτηση.

**Σερβίρετε και γεμίζετε τα ποτήρια από τα δεξιά.** Σερβίρετε ή γεμίζετε τα ποτήρια από τα δεξιά του πελάτη, καθώς τα ποτήρια είναι συνήθως τοποθετημένα στα δεξιά του πιάτου.

**Σερβίρετε τη σωστή παραγγελία σε κάθε πελάτη.** Όταν σερβίρετε φαγητό, οι σερβιτόροι και οι βοηθοί δεν θα πρέπει να αναγγέλλουν τα πιάτα για να μάθουν ποιος από τους πελάτες τα παρήγγειλε. Οι σερβιτόροι και οι βοηθοί θα πρέπει να χρησιμοποιούν κάποιο σύστημα για να εντοπίζουν τα πιάτα που αντιστοιχούν σε κάθε πελάτη, χωρίς να χρειάζεται να συμπεριφέρονται σαν να επρόκειτο για δημοπρασία.

**Μην πιέζετε ποτέ μια συντροφιά να τελειώσει το γεύμα της.** Η καλή εξυπηρέτηση εκτείνεται και πέραν του γεύματος, σε όλη τη διάρκεια που μια παρέα παραμένει εντός του εστιατορίου.

**Μαζέψτε όλα τα πιάτα σε μία δόση.** Εκτός αν σας έχει ζητηθεί να πράξετε διαφορετικά, μαζέψτε όλα τα πιάτα και τα άδεια ποτήρια σε μία δόση πριν δώσετε το λογαριασμό.

## 9. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

2 ώρες

Σχεδόν κάθε νεοεισερχόμενος στον κλάδο της εστίασης ανακαλύπτει ότι τα εστιατόρια βασίζουν την επιτυχία τους στην ομαδική εργασία. Η ομαδική εργασία είναι προϊόν των υπαλλήλων ενός εστιατορίου, προκύπτει μέσα από την επικοινωνία, τη συνεργασία και την καλή ηγεσία και παρέχει άριστη ποιότητα φαγητού και εξυπηρέτησης. Η ομαδική εργασία συμβάλει στην ικανοποίηση των πελατών, ενώ η έλλειψή της μπορεί να οδηγήσει σε κακή εξυπηρέτηση και δυσαρεστημένους υπαλλήλους.

Κατά τη διάρκεια που το εστιατόριο είναι ανοικτό για τους πελάτες, οι υπάλληλοί του θα είναι σαφώς λιγότεροι από τους πελάτες. Ένα εστιατόριο μπορεί να καλύψει τις ανάγκες των πελατών του μόνο εάν τα μέλη του προσωπικού συνεργάζονται άψογα μεταξύ τους. Αυτό δεν σημαίνει ότι όλοι οι υπάλληλοι πρέπει να είναι φίλοι μεταξύ τους ή να ακολουθούν τυφλά τις οδηγίες άλλων, ωστόσο τα εστιατόρια λειτουργούν καλύτερα όταν οι υπάλληλοί τους σέβονται ο ένας τον άλλο και κατανοούν τις απαιτήσεις κάθε θέσης.



### ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΚΑΙ ΤΑ ΑΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

**Ε**να από τα μυστικά της επιτυχίας του κλάδου της εστίασης είναι ότι όλοι οι υπάλληλοι πρέπει να λειτουργούν ομαδικά, ώστε να παρέχουν άριστη εξυπηρέτηση στον πελάτη.

Είστε μέρος ενός συστήματος παροχής υπηρεσιών. Αν θέλετε το σύστημα να λειτουργεί αρμονικά, θα πρέπει να παρέχετε στους συναδέλφους και τους πελάτες του εστιατορίου άριστες υπηρεσίες.

## 9. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Αν θέλετε να είστε άριστος ομαδικός παίκτης, θα πρέπει:

**Να βοηθάτε** τους συναδέλφους και τους πελάτες, όποτε μπορείτε

**Να ζητάτε** από τους συναδέλφους σας να σας βοηθήσουν όποτε χρειάζεστε βοήθεια, ώστε να μην ταλαιπωρηθεί ο πελάτης και να φροντίζετε ώστε όλοι οι υπάλληλοι να είναι επικεντρωμένοι στις ανάγκες των πελατών.

**Να χαιρετάτε** τους συναδέλφους και τους πελάτες όποτε τους βλέπετε και να τους αποκαλείτε με το όνομά τους, εφόσον το γνωρίζετε.

**Να λέτε «παρακαλώ» και «ευχαριστώ»** στους πελάτες και τους συναδέλφους σας

**Να μοιράζετε** τις προμήθειες

**Να είστε υπερήφανοι** για τη δουλειά σας και να σέβεστε τη δουλειά των άλλων

**Να καθαρίζετε** πάντα οι ίδιοι



# 10.ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

1 ώρα

- χρήση εξοπλισμού που ελέγχεται από υπολογιστή, όπως ταμειακές μηχανές και εξειδικευμένα λογισμικά εστιατορίου με οθόνες αφής για την καταχώριση των παραγγελιών



Οι σερβιτόροι συχνά πραγματοποιούν μια συνάντηση με τους διευθυντές και τους chef πριν από κάθε βάρδια, για να συζητήσουν για το μενού ή τα σπέσιαλ πιάτα, να ελέγξουν τα υλικά για πιθανές τροφικές αλλεργίες ή να συζητήσουν για προβλήματα που αφορούν την ασφάλεια των τροφίμων. Συζητούν επίσης για θέματα που σχετίζονται με το συντονισμό μεταξύ κουζίνας και τραπεζαρίας και εξετάζουν τυχόν προβλήματα εξυπηρέτησης που προέκυψαν κατά την προηγούμενη ημέρα ή βάρδια.

## 10.ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

## ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΜΗΧΑΝΗ

## ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΜΗΧΑΝΗ

Η ταμειακή μηχανή είναι μια επαγγελματική μηχανή που προσδιορίζει στους πελάτες το ποσό κάθε επιμέρους παραγγελίας, διαθέτει ένα συρτάρι με μετρητά από το οποίο δίνονται τα ρέστα, καταγράφει και υπολογίζει τις αποδείξεις και μπορεί να υπολογίσει αυτόματα τα ρέστα που πρέπει να δοθούν.



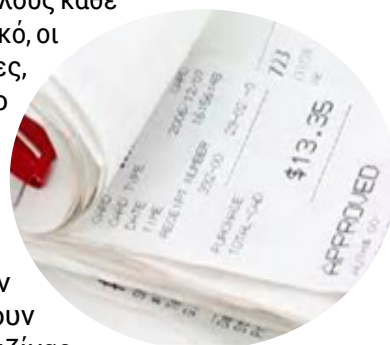
ΠΑΛΑΙΟΥ ΤΥΠΟΥ ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΜΗΧΑΝΗ

## ΒΑΣΙΚΑ ΚΟΥΜΠΙΑ ΤΑΜΕΙΑΚΗΣ ΜΗΧΑΝΗΣ

Οι ταμειακές μηχανές χρησιμοποιούνται σε διάφορες επιχειρήσεις, όπως καταστήματα μαναβικής, εστιατόρια, αλυσίδες λιανικής πώλησης και καταστήματα τύπου outlet. Μια ταμειακή μηχανή είναι μια συσκευή την οποία χρησιμοποιεί ένας υπάλληλος για να καταχωρεί τις επιλογές του πελάτη, να εισπράττει τα χρήματα και να ολοκληρώνει μια πώληση. Τα κουμπιά σε μια ταμειακή μηχανή μπορεί να διαφέρουν, ανάλογα με την κατασκευή και το μοντέλο, ωστόσο οι βασικές ταμειακές μηχανές διαθέτουν κοινά χαρακτηριστικά.

Το εστιατόριο έχει τη δυνατότητα να αναθέτει τη διαχείριση των χρημάτων σε διάφορους υπαλλήλους κάθε φορά. Όταν υπάρχει άφθονο προσωπικό, οι σερβιτόροι παίρνουν τις παραγγελίες, ο ταμίας εισπράττει τα χρήματα, ο υπεύθυνος βάρδιας προετοιμάζει τις καταθέσεις και ο λογιστής αντιπαραβάλλει τις συναλλαγές.

Σε μικρότερα εστιατόρια, οι σερβιτόροι μπορεί να λαμβάνουν τις παραγγελίες και να εισπράττουν τα χρήματα, ενώ το προσωπικό κουζίνας και μπαρ να παρακολουθεί και να αναφέρει τις παραγγελίες των σερβιτόρων στον διευθυντή. Ο διευθυντής μπορεί να προετοιμάζει τις καταθέσεις και ο ιδιοκτήτης του εστιατορίου να αντιπαραβάλλει τις συναλλαγές.





# 10.ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

## ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΜΗΧΑΝΗ

### ΑΡΙΘΜΟΙ

Όλες οι ταμειακές μηχανές έχουν αριθμητικά πλήκτρα, συνήθως από το 1 έως το 10. Τα αριθμητικά πλήκτρα χρησιμοποιούνται για την καταχώριση ποσοτήτων, τιμών και ειδικών κωδικών που διαφέρουν ανάλογα με τη λειτουργία κάθε ταμειακής μηχανής, και οι οποίες καθορίζονται από τον ιδιοκτήτη της επιχείρησης. Ορισμένες ταμειακές μηχανές διαθέτουν αριθμούς άνω του 10, ανάλογα με τον τύπο της επιχείρησης στην οποία χρησιμοποιούνται.

### ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ

Μια ταμειακή μηχανή συνήθως διαθέτει κουμπιά για τη διενέργεια μαθηματικών πράξεων, όπως υπολογισμός επί τοις εκατό, πρόσθεση και αφαίρεση. Το πλήκτρο υπολογισμού επί τοις εκατό χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό εκπτώσεων σε προϊόντα ή σε περιπτώσεις όπου είναι απαραίτητη η χρήση ποσοστών, όπως ο υπολογισμός συναλλαγματικών ισοτιμιών. Το κουμπί πολλαπλασιασμού χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό της αξίας πολλών όμοιων ειδών. Ο ταμίας μπορεί να πατήσει το κουμπί με τον αντίστοιχο αριθμό προϊόντων και τα κουμπιά πολλαπλασιασμού για να υπολογίσει την τιμή για την αγορά περισσότερων του ενός ίδιων προϊόντων.

### ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΙ ΦΟΡΟΙ

Το κουμπί συνολικής αξίας χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό του συνολικού κόστους της αγοράς. Ορισμένες ταμειακές μηχανές διαθέτουν κουμπιά για τον υπολογισμό μερικού συνόλου, τα οποία όταν πατηθούν δείχνουν στον πελάτη το κόστος των προϊόντων που καταχωρίστηκαν, πριν την προσθήκη του φόρου.

Το κουμπί υπολογισμού του φόρου το οποίο έχει ρυθμιστεί με τον αντίστοιχο φορολογικό συντελεστή μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την προσθήκη του φόρου κατανάλωσης (ΦΠΑ) σε μια παραγγελία, ωστόσο αν η ταμειακή μηχανή δεν διαθέτει αντίστοιχο κουμπί, ο ταμίας μπορεί να υπολογίσει χειροκίνητα το φόρο χρησιμοποιώντας το κουμπί υπολογισμού επί τοις εκατό.

### ΜΕΤΡΗΤΑ Η ΑΛΛΟΣ ΤΥΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Το κουμπί μετρητά ή άλλος τύπος πληρωμής χρησιμοποιείται για την καταχώριση της πληρωμής του πελάτη και συνήθως ανοίγει το συρτάρι των μετρητών. Στην ταμειακή μηχανή εμφανίζεται το σωστό ποσό ρέστων που πρέπει να επιστρέψει στον πελάτη. Κάποια πιο προηγμένα μοντέλα μπορεί να διαθέτουν κάποιο κουμπί για πιστωτικές κάρτες, αν η ταμειακή μηχανή διαθέτει συσκευή επεξεργασίας πληρωμών με πιστωτική κάρτα, ωστόσο τα παλαιότερα μοντέλα δεν έχουν κάποιο παρόμοιο κουμπί. Ορισμένες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν ξεχωριστές συσκευές επεξεργασίας πληρωμών με πιστωτική κάρτα και καταχωρίζουν το ποσό της χρέωσης με πιστωτική κάρτα ως ποσό σε μετρητά ή άλλο τύπο πληρωμής στην παλιά ταμειακή μηχανή.

### ΑΚΥΡΩΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΧΑΡΤΙΟΥ

Οι ταμειακές μηχανές διαθέτουν συνήθως ένα κουμπί ακύρωσης, που επιτρέπει στον ταμία να διαγράψει μια πώληση συνολικά, ή απλώς επιλεγμένα προϊόντα. Ορισμένες ταμειακές μηχανές απαιτούν την ειδική χρήση κλειδιού προκειμένου να ενεργοποιηθεί το κουμπί ακύρωσης. Το κουμπί προώθησης χαρτιού χρησιμοποιείται για να προωθήσει το χαρτί της απόδειξης στη σωστή υποδοχή, όταν αλλάζετε το ρολό.

Τα περισσότερα καταστήματα και εστιατόρια χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές ταμειακές μηχανές για να καταγράφουν τις πωλήσεις τους. Μεγάλες εταιρείες όπως οι Sharp, Casio, Royal, Samsung και άλλες κατασκευάζουν ταμειακές μηχανές με πολλές λειτουργίες, όπως σαρωτές και προγραμματιζόμενα πλήκτρα. Οι ηλεκτρονικές ταμειακές μηχανές συνδυάζουν τις δυνατότητες υπολογισμού των κλασικών ταμειακών μηχανών με οθόνες υγρών κρυστάλλων (LCD) και άλλες λειτουργίες IT. Οι ταμίες πρέπει να απομνημονεύσουν τη διαδικασία που ακολουθείται σε διάφορες συναλλαγές, όπως συναλλαγές σε μετρητά, επιταγές, πιστωτικές κάρτες, επιστροφές και χρεωστικές κάρτες. Αφού ο ταμίας απομνημονεύσει τη διάταξη του πληκτρολογίου, θα μπορέσει να εξασκηθεί και σε άλλες επιμέρους διαδικασίες.

# 10.ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

## ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΜΗΧΑΝΗ

### ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ

#### ΜΙΑ ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΜΗΧΑΝΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Ο χειρισμός μιας ταμειακής μηχανής εστιατορίου είναι πολύ σημαντικός. Το άτομο που χειρίζεται το ταμείο είναι συνήθως το πρώτο άτομο που βλέπουν οι πελάτες μπαίνοντας στο εστιατόριο, και το τελευταίο στο οποίο μιλάνε όταν φεύγουν. Αυτό σημαίνει ότι ο ταμίας πρέπει να γνωρίζει πώς να χειρίζεται σωστά την ταμειακή μηχανή. Η καλή γνώση υπολογισμού των ρέστων, η επαλήθευση του ποσού των παραγγελιών και η επιλογή τρόπων πληρωμής παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο στο χειρισμό μιας ταμειακής μηχανής εστιατορίου.

**Βεβαιωθείτε** ότι η παραγγελία είναι σωστή. Επαναλάβετε στον πελάτη τα πιάτα που παρήγγειλε για να βεβαιωθείτε ότι ο σερβιτόρος τον χρέωσε με τα σωστά είδη πριν τα καταχωρίσετε στην ταμειακή μηχανή. Αν δεν καταχωρίσετε σωστά ένα είδος στην ταμειακή μηχανή, μπορείτε να το αφαιρέσετε πατώντας το πλήκτρο «Διαγραφή» ή, αν πρόκειται για πρόγραμμα υπολογιστή, κάνοντας πρώτα κλικ στο είδος και πατώντας μετά το πλήκτρο «Διαγραφή» στην οθόνη ή το πληκτρολόγιο.

**Να θυμάστε** ότι σε ορισμένα είδη του μενού μπορεί να ισχύουν ειδικές τιμές ή εκπτώσεις. Πολλά συνδυαστικά είδη είναι ήδη καταχωρισμένα στην ταμειακή μηχανή, ωστόσο για ορισμένες έκτακτες εκπτώσεις μπορεί να πρέπει να πληκτρολογήσετε κάποιον κωδικό. Έχετε πρόχειρη μια λίστα με τις εκπτώσεις που ισχύουν, ώστε να γνωρίζετε τον κωδικό για κάθε έκπτωση. Ορισμένες ταμειακές μηχανές θα σας ζητήσουν να πληκτρολογήσετε τον κωδικό. Άλλες σας ζητάνε να πληκτρολογήσετε το ποσό της έκπτωσης και μετά να πατήσετε το κουμπί «Έκπτωση» στο πληκτρολόγιο ή την οθόνη.

Οι περισσότεροι ταμίες που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές ταμειακές μηχανές εκπαιδεύονται ενώ εργάζονται. Συνήθως μαθαίνουν υπό την επίβλεψη κάποιου συναδέλφου, του διευθυντή ή ακόμα και ενός υπαλλήλου της εταιρείας που κατασκεύασε την ταμειακή μηχανή.

**Ρωτήστε τον πελάτη** αν θα ήθελε να προσθέσει κάποιο φιλοδώρημα στο λογαριασμό. Ορισμένοι πελάτες απλώς ζητάνε τα ρέστα και αφήνουν το φιλοδώρημα στο τραπέζι. Άλλοι πελάτες προσθέτουν το ποσό του φιλοδώρηματος στην απόδειξη της πιστωτικής κάρτας τους, το οποίο μπορείτε να συμπληρώσετε αργότερα εσείς ή ο διευθυντής, ανάλογα με την πολιτική του εστιατορίου.

**Μάθετε πώς να συναλλάσσετε** με διάφορους τρόπους πληρωμής. Ένας καλός ταμίας οφείλει να γνωρίζει πώς να συναλλάσσεται με διάφορους τρόπους πληρωμής (επιταγές, πιστωτικές κάρτες, κουπόνια δώρου και χρεωστικές κάρτες). Στο πληκτρολόγιο ή την οθόνη της ταμειακής μηχανής θα πρέπει να εμφανίζονται διάφοροι τρόποι πληρωμής. Καταχωρίστε το ποσό πληρωμής και μετά πατήστε τον τύπο πληρωμής που θα χρησιμοποιηθεί. Για πληρωμές με κουπόνι δώρου, δώστε στον πελάτη το υπόλοιπο ποσό του κουπονιού. Για παράδειγμα, αν ο λογαριασμός είναι €18 και το κουπόνι δώρου αντιστοιχεί σε €25, ο πελάτης παίρνει ρέστα €7 σε μετρητά.

**Μάθετε να υπολογίζετε τα ρέστα.** Οι περισσότερες ταμειακές μηχανές υπολογίζουν αυτόματα τα ρέστα που πρέπει να δώσετε στον πελάτη. Όταν δίνετε τα ρέστα, φροντίστε να δίνετε όσα λιγότερα κέρματα και χαρτονομίσματα μπορείτε. Για παράδειγμα, αν τα ρέστα του πελάτη είναι €20,42, δώστε του ένα χαρτονόμισμα των €20, δύο κέρματα των 20 λεπτών και ένα κέρμα των 2 λεπτών. Χρησιμοποιείτε πάντα τα μεγαλύτερα χαρτονομίσματα και κέρματα, εκτός αν σας ζητήσει διαφορετικά ο πελάτης.

# 10.ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΜΗΧΑΝΗ



## ΠΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΜΙΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΜΗΧΑΝΗ

**Ορίστε την ταμειακή μηχανή** στην κατάλληλη λειτουργία για τη ρύθμιση ή διενέργεια συναλλαγών σε μετρητά.

**Πληκτρολογήστε τον αριθμό** που σας έχουν εκχωρήσει (ονομάζεται επίσης και «κωδικός υπαλλήλου»). Αυτός ο κωδικός επιτρέπει στον ιδιοκτήτη να γνωρίζει ποιος επεξεργάστηκε κάθε ταμειακή συναλλαγή και το ποσό στο συρτάρι της ταμειακής μηχανής για το οποίο είναι υπεύθυνος.

**Καταχωρίστε την τιμή** για το πρώτο είδος που «περνάτε» στην ταμειακή μηχανή χρησιμοποιώντας το αριθμητικό πληκτρολόγιο. Ορισμένες ηλεκτρονικές ταμειακές μηχανές σας επιτρέπουν επίσης να καταχωρίσετε έναν «κωδικό τμήματος» ή «αριθμό είδους», ώστε να γνωρίζετε ποιο είδος έχει πουληθεί. Πατήστε «Enter» (ή, αν πρέπει να καταχωρίσετε κάποιον κωδικό τμήματος ή αριθμό είδους, θα πρέπει

να πατήσετε ξανά το αντίστοιχο πλήκτρο για να καταχωριστεί η τιμή στο σύστημα). Συνεχίστε την ίδια διαδικασία για κάθε είδος.

**Όταν τελειώσετε** πατήστε «Μερικό σύνολο» για να λάβετε το τελικό ποσό της πώλησης, συν ΦΠΑ. (Μπορείτε να πατήσετε το πλήκτρο «Μερικό σύνολο» ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια της συναλλαγής, αν ο πελάτης ζητήσει να μάθει το ποσό που οφείλει τη δεδομένη στιγμή, πριν ολοκληρώσετε τη συναλλαγή).

**Πληκτρολογήστε το ποσό μετρητών** που λάβατε από τον πελάτη. Στη συνέχεια πατήστε το κουμπί «Ρέστα» ή «Μετρητά». Το συρτάρι της ηλεκτρονικής ταμειακής μηχανής θα ανοίξει για να δώσετε τα ρέστα στον πελάτη. Θα εκτυπωθεί η απόδειξη για τον πελάτη.



# 10.ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

## ΟΘΟΝΗ ΑΦΗΣ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

### ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΟΘΟΝΗ ΑΦΗΣ;

Μια οθόνη αφής είναι μια συσκευή οθόνης που ενεργοποιείται με την αφή. Οι οθόνες αφής χρησιμοποιούνται πλέον στις περισσότερες συσκευές, ιδίως στις τεχνολογίες για κινητές συσκευές, όπως είναι τα tablet και τα smartphone. Η χρήση μιας οθόνης αφής είναι συνήθως πολύ εύκολη, ακόμα και για αρχάριους, καθώς η αλληλεπίδραση είναι σχεδιασμένη για να εκτελείται με διαδραστικό και απλό τρόπο. Οι οθόνες αφής χρησιμοποιούνται για την αλληλεπίδραση διαφόρων τύπων εφαρμογών, και παρόλες τις διαφορές που μπορεί να έχουν, διαθέτουν αρκετά παρόμοια χαρακτηριστικά.

### ΛΗΨΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Οι οθόνες αφής που χρησιμοποιούνται σε εστιατόρια διαθέτουν τρεις βασικές λειτουργίες. Η πιο προφανής χρήση της οθόνης αφής σε ένα εστιατόριο είναι η λήψη και η διαχείριση της παραγγελίας. Αυτή η λειτουργία χρησιμοποιείται σήμερα σχεδόν σε κάθε εστιατόριο, είτε πρόκειται για φαστ φουντ ή για εστιατόρια υψηλότερης κατηγορίας. Η παραγγελία μέσω οθόνης αφής χρησιμοποιείται από το προσωπικό του εστιατορίου για να καταχωρίσει την παραγγελία ενός πελάτη στο κεντρικό σύστημα. Από εκεί, η παραγγελία μεταβιβάζεται στην κουζίνα και αναρτάται στον πίνακα διαχείρισης μετρητών. Όταν το προσωπικό της κουζίνας δει την παραγγελία στην οθόνη, γνωρίζει περί τίνος πρόκειται, τότε καταχωρίστηκε και για ποιον προορίζεται. Οι οθόνες αφής εστιατορίων βοηθάνε επίσης στην εξάλειψη της κακής συνεννόησης μεταξύ σερβιτόρων και προσωπικού κουζίνας.

### ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΕΤΡΗΤΩΝ

Η διαχείριση μετρητών είναι άλλη μια κοινή χρήση της τεχνολογίας οθόνης αφής για εστιατόρια. Αφού καταχωριστεί η παραγγελία στο κεντρικό σύστημα, οι ταμίες ή ο διευθυντής μπορούν να χρησιμοποιήσουν την οθόνη αφής για να εμφανίσουν γρήγορα ολόκληρο το ιστορικό της παραγγελίας και το συνολικό οφειλόμενο ποσό. Οι οθόνες αφής αποτελούν έναν αποτελεσματικό και γρήγορο τρόπο διαχείρισης πληροφοριών. Δεν υπάρχει λόγος να

χάνετε πολύτιμο χρόνο για να μαθαίνετε περίπλοκους συνδυασμούς πλήκτρων ή λογισμικά. Οι περισσότερες οθόνες αφής που χρησιμοποιούνται σε εστιατόρια διαθέτουν μια απλή διαμόρφωση μενού που εμφανίζει την απαιτούμενη οθόνη και πρόσβαση σε πληροφορίες. Οι περισσότερες οθόνες αφής βασίζονται σε ένα σύστημα υπολογιστών δικτύου, με έναν κεντρικό επεξεργαστή και πολλά τερματικά τα οποία έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες του. Αυτό σημαίνει ότι η πρόσβαση στις απαιτούμενες πληροφορίες μπορεί να γίνει από οποιοδήποτε τερματικό εντός του καταστήματος.

### ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

Ο έλεγχος και η διαχείριση αποθεμάτων είναι η τρίτη χρήση μιας οθόνης αφής εστιατορίου. Καθώς η λήψη παραγγελιών και η διαχείριση μετρητών γίνεται από ένα κεντρικό σύστημα, η τεχνολογία οθόνης αφής μπορεί επίσης να ενσωματώσει τη διαχείριση των αποθεμάτων σε οποιοδήποτε σημείο της διαδικασίας. Και πάλι, με μια ελάχιστη ποσότητα χώρου, κάθε εκπαιδευμένος υπάλληλος μπορεί να αναλάβει εύκολα την παρακολούθηση και την παραγγελία αποθεμάτων ανά πάσα στιγμή. Με αυτόν τον τρόπο εξαλείφεται η ανάγκη για περίπλοκους λογαριασμούς ή πρόσθετα λογισμικά και ογκώδεις συσκευές. Κάθε τμήμα του εστιατορίου μπορεί να καταχωρίζει απευθείας τα αποθέματά του μέσω της οθόνης αφής, η οποία μπορεί να είναι ενσωματωμένη σε κάποιον σταθμό, αναρτημένη σε κάποιον τοίχο ή να αποτελεί μέρος ενός φορητού υπολογιστή.

### ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΑΚΡΙΒΕΙΑ

• Η χρήση οθονών αφής στα εστιατόρια αποτελεί τον καλύτερο και πιο αποτελεσματικό τρόπο αξιοποίησης του χώρου. Ένα άλλο πλεονέκτημα είναι η ικανότητα ελέγχου των δαπανών. Ένα άλλο θετικό σημείο της τεχνολογίας οθόνης αφής για εστιατόρια είναι η ακρίβεια που παρέχει το σύστημα. Όταν καταχωριστεί η παραγγελία ενός πελάτη στην οθόνη, μεταβιβάζεται απευθείας στην κουζίνα. Με αυτόν τον τρόπο, είναι σχεδόν απίθανο να γίνει κάποιο λάθος.





# CORE-VET

[www.corevet.eu](http://www.corevet.eu)

Επαγγελματικές ευκαιρίες για ανειδίκευτους  
και ημειδικευμένους εργαζομένους στον τομέα  
του τουρισμού

BASIC SKILLS

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΜΠΑΡ

[www.corevet.eu](http://www.corevet.eu)



Lifelong  
Learning  
Programme

Με την υποστήριξη του Προγράμματος Δια Βίου Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα ανακοίνωση δεσμεύει μόνο τον συντάκτη της και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για τυχόν χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

