

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ
ARIADNE BEACH HOTEL



ARIADNE

Beach Hotel

ΜΑΛΙΑ ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ 2023

1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το ξενοδοχείο ARIADNE BEACH διέπεται από κανόνες, κανονισμούς εσωτερικούς και εξωτερικούς που ισχύουν εν γένει στα ξενοδοχεία, τον τουρισμό και τις επιχειρήσεις φιλοξενίας και αφορούν την καθημερινή του λειτουργία. Εδώ θα βρείτε γενικές κατευθύνσεις που υποχρεούστε να σέβεστε και να τηρείτε, καθώς και κανονισμούς προσωπικού και πελατών των ξενοδοχείων.

Η ξενοδοχειακή τέχνη και συμπεριφορά είναι μία συνεχώς εξελισσόμενη διατριβή του επαγγελματία στις υπηρεσίες φιλοξενίας. Δεν σταματά, αλλά συμβαδίζει με την ανάπτυξη των μέσων λειτουργίας των ξενοδοχείων, τη νέα τεχνολογία, τον πολιτισμό και την διεύρυνση της επισκεψιμότητας των επισκεπτών της χώρας μας από κάθε γωνιά του πλανήτη. Η νέα αυτή πραγματικότητα έχει αυξήσει τις υποχρεώσεις των υπαλλήλων, εξυπηρετητών, πωλητών και απαιτεί μια τρομερή δικτύωση προς κάθε πληροφοριακή, γνωστική κατεύθυνση, διαδικτυακή και έντυπη ενημέρωση που θα ήταν επιπολαιότητα να αγνοήσει κάποιος και να αρκεστεί στην ξερή κοινοποίηση από ένα εγχειρίδιο κατευθύνσεων και προτροπών χωρίς τον συνεχή εμπλουτισμό του και διασύνδεσή του με τα προαναφερθέντα. Οι παρακάτω αναφερόμενοι κανόνες μπορεί να αποτελέσουν μια συνεχή μάθηση εκμάθηση προβληματισμό και βελτίωση συμπεριφορών μέσα από παρουσίασή τους από έμπειρους προϊσταμένους, επαγγελματίες του ξενοδοχειακού χώρου και εμπλουτισμού των ακόμη και διόρθωσής των σε τυχόν κεφάλαια που υπερβάλουν ή ακόμη και σφάλουν. Δεν είναι λοιπόν θέσφατο.

C.A.R.E.S. tips

Customers are our focus

Attitude affects everything

Respect others-have fun

Earn profits for everyone

Service is EVERYTHING!

2. Εξωτερική εμφάνιση

Η καθημερινή επαφή με τον επισκέπτη μέσα σε ιδιαίτερες καιρικές συνθήκες, ζέστη, υγρασία, ήλιος, καθώς και οι κανόνες υγιεινής και επαγγελματισμού απαιτούν άψογη εξωτερική εμφάνιση.

Παρουσία και προσωπική **υγιεινή ανδρών**:

- Καθαρή και καλοσιδερωμένη στολή εργασίας ή ρούχα τα οποία τα έχει εγκρίνει η διεύθυνση του ξενοδοχείου και είναι μέσα στο πνεύμα της επιχείρησης και της φιλοξενίας. Καθαρά και γυαλισμένα παπούτσια και όχι φανταχτερές κάλτσες και κατά κανόνα όχι άσπρες. Ξυρισμένοι και σε περίπτωση που φέρουν μούσι να είναι περιποιημένο.
- Ελαφριά κολόνια για τις μασχάλες ή το σώμα.
- Χτενισμένα μαλλιά.
- Κομμένα και καθαρά νύχια.
- Δεν συνιστάται να φέρουν σκουλαρίκι κατά τη διάρκεια της βάρδιας.
- Δεν επιτρέπεται να φέρουν δαχτυλίδια, καδένες, αλυσίδες και κοσμήματα.

Παρουσία και προσωπική **υγιεινή γυναικών**:

- Καθαρή και σιδερωμένη στολή, ή ρούχα τα οποία τα έχει εγκρίνει η διεύθυνση του ξενοδοχείου και είναι μέσα στο πνεύμα της επιχείρησης και της φιλοξενίας.
- Καθαρά και γυαλισμένα παπούτσια, όχι τακούνια.
- Απαλό άρωμα για τις μασχάλες και όχι γενικά έντονα αρώματα για το σώμα.
- Διακριτικό μακιγιάζ.
- Όχι σκουλαρίκια και κοσμήματα.
- Καθαρά περιποιημένα νύχια (ή βαμμένα μόνο για τη ρεσεψιόν).
- Μαλλιά περιποιημένα και μαζεμένα.

3. Πελατειακές σχέσεις

Γενικά είμαστε εγκάρδιοι, ευγενικοί και διακριτικοί με τους επισκέπτες. Δίνουμε μεγάλη προσοχή στη διακριτικότητα και δεν καθόμαστε στο ίδιο τραπέζι με τον επισκέπτη στο χώρο των πρωινών, του lobby, του καφέ μπαρ ή αλλού. Ο επισκέπτης πρέπει να τύχει των βέλτιστων υπηρεσιών μας και του ολόπλευρου ενδιαφέροντός μας, χωρίς να υπεισερχόμαστε στις προσωπικές του υποθέσεις. Δεν ξεχνάμε ότι ο επισκέπτης είναι ο κύριος λόγος της παρουσίας μας στο ξενοδοχείο.

Πιο συγκεκριμένα:

- Χαιρετάμε όλους τους πελάτες και τους προσφωνούμε στον ΠΛΗΘΥΝΤΙΚΟ με το επίθετό τους.
- Εάν προσφερθούν να μας κεράσουν κάτι, δεν αρνούμαστε αλλά διακριτικά το τοποθετούμε σε κάποιο μέρος ώστε είτε να το καταναλώσουμε αργότερα είτε να το απορρίψουμε χωρίς να μας δει ο πελάτης,
 - Δεν προσφέρουμε (κερνάμε, ή δίνουμε κάποια έκπτωση στην τιμή δωματίου) αυθαίρετα τον επισκέπτη χωρίς την σύμφωνη γνώμη της διεύθυνσης του ξενοδοχείου.
 - Κατά την ώρα εργασίας δεν κουβεντιάζουμε ατέλειωτα με τον επισκέπτη.
 - Σκεπτόμαστε πάντα ότι ο επισκέπτης μπορεί να χρειάζεται βοήθεια, προσανατολισμό, συστάσεις, κατευθύνσεις.
 - Κατανοούμε την σημασία και αξία της υπεύθυνης θέσης που μας έχει αναθέσει η Διεύθυνση του ξενοδοχείου και της κριτικής ματιάς κατά την διάρκεια εκτέλεσης της εργασίας.
 - Αν ο επισκέπτης μας ζητήσει κάτι εκτός ωραρίου ή καθηκόντων και μπορούμε να το πραγματοποιήσουμε προσπαθούμε να το υλοποιήσουμε διαφορετικά ενημερώνουμε απευθείας τον κατάλληλο εργαζόμενο ο οποίος βρίσκεται εν ώρα εργασίας.

4. Συμπεριφορά στο περιβάλλον της επιχείρησης

Ο/η εργαζόμενος/η πρέπει να αισθάνεται άνετα στο χώρο της εργασίας και οι κινήσεις του πρέπει να χαρακτηρίζονται από διακριτικότητα και τακτ.

Πιο συγκεκριμένα:

- Δεν καταναλώνει αλκοόλ κατά τη διάρκεια της εργασίας του.
- Προστατεύει και συντηρεί όλες τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό της επιχείρησης
 - Δεν χρησιμοποιεί τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό του ξενοδοχείου προς ίδιον όφελος
 - Προσέχει ώστε η παρουσία του στα τμήματα του ξενοδοχείου σε ώρες μη εργασίας να είναι διακριτική.
 - Το κάπνισμα σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου δεν επιτρέπεται. Τηρείται απαρέγκλιτα ο σχετικός νόμος του κράτους για επισκέπτες και εργαζόμενους.
 - Κατά την αποχώρηση από τη βάρδια εργασίας δεν επιτρέπεται να φέρει μαζί του τρόφιμα του ξενοδοχείου, ρουχισμό ή οτιδήποτε άλλο που ανήκει στο ξενοδοχείο, χωρίς την προηγούμενη άδεια της διεύθυνσης.
- Οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν χώρους και τουαλέτες του προσωπικού του ξενοδοχείου και όχι των επισκεπτών.
 - Ελέγχουν συνεχώς τους χώρους δικαιοδοσίας τους και επεμβαίνουν σε ζητήματα καθαριότητας άμεσα.
 - Εναποθέτουν τα προσωπικά τους αντικείμενα, τσάντες και ρούχα στους προκαθορισμένους χώρους προσωπικού και όχι σε κοινόχρηστους χώρους.

5. Συμβατικές υποχρεώσεις εργαζομένου

Γενικά το προσωπικό του ξενοδοχείου αναμένεται να είναι ευγενικό, πρόσχαρο και υπεύθυνο όταν εισέρχεται στο χώρο ή αποχωρεί από αυτόν χαιρετώντας τους επισκέπτες ή συναδέλφους.

Πιο συγκεκριμένα:

- Εμφανίζεται δέκα λεπτά (10΄) πριν την έναρξη της βάρδιας του.
- Δεν κάνει αυθαίρετα διάλειμμα, χωρίς συνεννόηση με την διεύθυνση του ξενοδοχείου.
- Αποχωρεί από την βάρδια του εφόσον έχει αποπερατώσει όλες τις τρέχουσες εργασίες.
- Μετά το πέρας της βάρδιας του ενημερώνει τον συνάδελφο για τις επείγουσες υποθέσεις τις σχετικές με εργασίες και ανάγκες επισκεπτών, καθώς και καταγράφει και τις δευτερεύουσες στο logbook, της Υποδοχής του ξενοδοχείου.
- Εκτελεί πρόθυμα τις οδηγίες της διεύθυνσης του ξενοδοχείου οι οποίες κινούνται μέσα στα πλαίσια λογικών γενικών εργασιακών και επαγγελματικών πρακτικών ή και ιδιαιτεροτήτων του συγκεκριμένου ξενοδοχείου.
- Υποβάλλει παρατηρήσεις, βελτιώσεις, καινοτομίες σχετικές με το αντικείμενο της δουλειάς του.
- Δείχνει αλληλεγγύη και πνεύμα συνεργασίας με τους συναδέλφους ξενοδοχείου στα ζητήματα που έχουν προβλεφθεί στα Job Description, των πόστων εργασίας. Δίνει μήνυμα στους / στις συναδέλφους ότι μπορεί να υπολογίζει ο ένας τον άλλον.
- Αφήνει τα προσωπικά και οικογενειακά του ζητήματα εκτός επιχείρησης ευθύς με την έναρξη της βάρδιας του. Δεν αφορούν ούτε τον ξενοδόχο ούτε τους πελάτες.
- Συνομιλεί για επαγγελματικά ζητήματα με τους συναδέλφους του σύντομα και διακριτικά όχι εις βάρος του χρόνου εξυπηρέτησης των πελατών
- Δεν φωνασκεί μπρος σε πελάτες, ούτε και εν απουσία αυτών. "Οι τοίχοι στα ξενοδοχεία έχουν αυτιά" συνηθίζεται να λέγεται.
- Σε περίπτωση κρίσης οφειλομένης σε εσωτερικές ή εξωτερικές αιτίες δείχνουμε ψυχραιμία και ακολουθούμε τις ειδικές κατευθύνσεις που έχει υποδείξει προφορικά ή γραπτά (*) η Διεύθυνση του ξενοδοχείου.
- Αν απαιτήσεις πελατών σας φαίνονται παράλογες μην δείχνετε ότι ενοχλείστε προσωπικά όταν δεν μπορείτε να τις ικανοποιήσετε. Απευθυνθείτε διακριτικά σε ανωτέρα αρχή πχ Διεύθυνση να δώσει λύση.
- Παίρνει μέρος στα meetings του Προσωπικού με την Διεύθυνση ή σε μεμονωμένης συνταντήσεις συνεργασίας.
- Για προϊόντα εκτός καταλόγου (εκτός υπηρεσιών ξενοδοχείου) μην αναφέρετε τη δικαιολογία "η Διεύθυνση το απαγορεύει" ή κάτι παρόμοιο αλλά διερευνήστε παραπέρα τις ανάγκες του επισκέπτη και προσπαθείτε να καλύψετε το ανθρωπίνως ελάχιστο.

6. Σίτιση

Οι παρακάτω κανόνες ισχύουν για το προσωπικό σιτίζεται στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου.

- Η κατανάλωση κολατσιού επιτρέπεται μόνο στο προκαθορισμένο χώρο που έχει ορίσει η Διεύθυνση του ξενοδοχείου, πχ σε τραπέζι στο βάθος της τραπεζαρίας για το προσωπικό αμέσου επαφής με τους επισκέπτες, και εντός του παρασκευαστηρίου για το προσωπικό εμμέσου επαφής σε ώρες μετά το πέρας της εξυπηρέτησης ή οριζόμενες από την Διεύθυνση.
- Το προσωπικό φροντίζει για την αποκομιδή απορριμάτων πάσης φύσεως που παράγει το ίδιο.
- Το προσωπικό απολαμβάνει το καφέ του κατά την διάρκεια του διαλείμματος εκεί που του ορίζει η Διεύθυνση.
- Η αλληλοεξυπηρέτηση ή αυτοεξυπηρέτηση από το μπαρ γίνεται με μέτρο και διακριτικότητα.
- Η ασφάλεια και οι κανόνες υγιεινής είναι πάντα στο νου των εργαζομένων και τηρούνται απαρέγκλιτα.

7. Οικολογικοί κανόνες

Σεβόμαστε τους γενικούς οικολογικούς κανόνες της πολιτείας και τους προσαρμόζουμε χωρίς να μας το πει κανένας στις συνθήκες της επιχείρησης.

Πιο συγκεκριμένα:

- Οι εργαζόμενοι διαχειρίζονται με την μεγαλύτερη δυνατή οικονομία, στα όρια της μέγιστης ποιότητας και οικονομίας τη ενέργεια που τους παρέχει η επιχείρηση για να κάνουν την δουλειά τους. Δηλαδή ηλεκτρισμό, υγραέριο, χημικές ουσίες καθαρισμού, πρώτες ύλες πλήσης σκευών, ρούχων, εξοπλισμού, υλικών και εγκαταστάσεων.
- Δημιουργούμε ένα κάδο ανακύκλωσης πλαστικού, γυαλιού, χάρτου, αλουμινίου κλπ και ένα άλλο ένα γενικών απορριμάτων και τους τοποθετούμε στα σημεία συλλογής, ορόφων, μπαρ, και παρασκευαστηρίου πρωινών. Στη συνέχεια εναποθέτουμε το περιεχόμενό τους στους γενικούς κάδους απορριμάτων που αναφέραμε πάρα πάνω και στη συνέχεια μεταφέρουμε το περιεχόμενο αυτών ξεχωριστά στους ειδικούς κάδους απορριμάτων του Δήμου που βρίσκονται εκτός του ξενοδοχείου. Η πρακτική αυτή είναι υποχρεωτική.
- Χειρίζονται με κάθε δυνατή προσοχή και ασφάλεια και σύμφωνα με τις τεχνικές οδηγίες τις συσκευές, εξοπλισμό, φώτα κλπ.
- Το προσωπικό οφείλει να διαχειρίζεται με τον πιο οικονομικό τρόπο τις πρώτες ύλες τροφίμων, να προσέχει τις ημερομηνίες χρήσης και λήξης των τροφίμων, να ενημερώνει τις ειδικές ετικέτες με ημερομηνίες, περιεχόμενο και άλλες χρήσιμες ενδείξεις επί αυτών, ώστε να εξασφαλίζεται η ενημέρωση και ασφάλεια των καταναλωτών ως επίσης και η ομαλή παράδοση των ειδών κατανάλωσης από βάρδια σε βάρδια.

8. Ειδικά καθήκοντα- Διακριτοί ρόλοι

Ο πρώτος ρόλος ανήκει στον Ξενοδόχο ή Διαχειριστή ο οποίος και ορίζει κατά την γνώμη του και τους γενικούς θεσμικούς κανονισμούς, κανόνες λειτουργίας της επιχείρησης, τους ρόλους ή το μείγμα των ρόλων για τον κάθε υπάλληλο, εργαζόμενο ή εργαζόμενη, προϊστάμενο ή προϊσταμένη στο χώρο του ξενοδοχείου. Είναι στην διακριτική του ευχέρεια να αλλάζει τους ρόλους ή το περιεχόμενό τους όποτε αυτός κρίνει σκόπιμο. Είναι στη διακριτική του ευχέρεια να επεμβαίνει εφόσον δεν τηρούνται οι αρχές της επιχείρησης που αυτός έχει ορίσει κατά την διάρκεια της εκτέλεσης των καθηκόντων των υφισταμένων. Είναι στις αρχές του γενικού management της επιχείρησης να δίδεται η ελευθερία στους εργαζόμενους να αναπτύσσουν σχετικές πρωτοβουλίες με το αντικείμενό τους την υποστήριξη των αναγκών των επισκεπτών, διεκπεραίωση επί τω οικονομικότερο και βέλτιστο των γραφειοκρατικών διαδικασιών. Στόχος των προαναφερομένων είναι η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών προς τους επισκέπτες.

8.1 Ρεσεψιόν- Ειδικά καθήκοντα

Γενικά η ρεσεψιόν εξυπηρετεί τους επισκέπτες, τους καλωσορίζει, τους κατευθύνει προς τα τμήματα άμεσης εξυπηρέτησης του ξενοδοχείου με στόχο την πώληση υπηρεσιών και προϊόντων σύμφωνα με τους τιμοκαταλόγους και τη γραμμή της επιχείρησης.

Συγκεκριμένα:

- Παρέχει ειδικές προφορικές (εν συντομία) γραπτές (ειδικό πληροφοριακό φυλλάδιο), τοπικό χάρτη και κάρτα ξενοδοχείου με τα στοιχεία του στους νεοφερμένους επισκέπτες.
- Δέχεται τηλεφωνικές κλήσεις ή μηνύματα για λογαριασμό ενδεχομένως επισκεπτών ή μεσολαβεί εξυπηρετεί, παρέχει βασικές πληροφορίες όταν χρειάζεται.
- Παραλαμβάνει ταξινομεί και ενεργοποιεί την καθημερινή ταχυδρομική και ηλεκτρονική αλληλογραφία.
- Παρέχει σταθερά ποιοτικές διοικητικές, γραμματειακές και εμπορικές (πωλήσεις) εργασίες, ενημερώνεται για τα εν γένει θέματα φιλοξενίας, τουριστικής και ξενοδοχειακής νομοθεσίας.
- Χειρίζεται μηχανικά και διαδικτυακά εργαλεία, πλατφόρμες κρατήσεων, επικοινωνίας (e-mail, fax) μηχανές κρατήσεων, social media και ανταποκρίνεται γενικά και ειδικά στις σύγχρονες ανάγκες επικοινωνίας και τεχνολογίας.
- Κρατά το ταμείο βάρδιας και αποδίδει λογαριασμό στον αντικαταστάτη του και στο τέλος της ημέρας στην Διεύθυνση.
- Ενημερώνει τους λογαριασμούς, ελέγχει την ορθότητα τους, ελέγχει για διπλοκρατήσεις, ταξινομεί τους χρεώστες, επιλαμβάνεται για την εξόφληση λογαριασμών με εταιρείες.
- Διασφαλίζει με κατάλληλη προετοιμασία και πρόβλεψη την ομαλή των check in και το check out επισκεπτών.
- Εμφανίζει αποδεδειγμένη εργασιακή εμπειρία και ανάληψη ευθυνών front office από άλλες επιχειρήσεις.
- Είναι ικανός / ικανή χειρισμού Microsoft Office, Front Office management, Booking Com, Expedia.
- Επαγγελματική εμφάνιση.
- Υψηλού επιπέδου δεξιότητες επικοινωνίας, τόσο γραπτές όσο και προφορικές.
- Ξένες γλώσσες: Αγγλικά

- Διανοητική ικανότητα αντιμετώπισης κρίσιμων ζητημάτων.
- Ικανότητα οργάνωσης, πολλαπλής αντιμετώπισης ζητημάτων, επίδειξης προτεραιότητας και εργασίας υπό πίεση.
- Ελέγχει συνεχώς την είσοδο και την έξοδο του ξενοδοχείου.
- Δεν εγκαταλείπει το πόστο του και συνεχώς ασχολείται με ένα από τα κομμάτια των εργασιών που του έχουν ανατεθεί.
- Υποχρέωση συμμετοχής σε δημιουργικές συζητήσεις, σεμινάρια που υποδεικνύει η επιχείρηση ενταγμένα εθελοντικά σε ελεύθερο χρόνο εντός της επιχείρησης εκτός χρόνου εργασίας με κίνητρα.

8.2 Καμαριέρα- Ειδικά καθήκοντα

Οι καμαριέρες του ξενοδοχείου είναι επιφορτισμένες με συνδυασμούς καθηκόντων καθαρισμού δωματίων, κοινόχρηστων χώρων. Ελέγχουν την παραλαβή και παράδοση του ιματισμού του ξενοδοχείου από το εξωτερικό πλυντήριο. Καταγράφουν τις παραδόσεις καθαρών δωματίων αφίξεων και πελατικών σε ειδικό βιβλίο. Παρακολουθούν το στοκ των πρώτων υλών, των υλικών καθαρισμού καθώς και εν γένει του ιματισμού. Αναφέρουν βλάβες και επιδιορθώνουν μικρά τεχνικά προβλήματα. Για να χαρακτηριστεί κάποια ως καμαριέρα θα πρέπει να είναι αξιόπιστη, υπεύθυνη, και πολύ αφιερωμένη στο έργο της. Η καμαριέρα του ξενοδοχείου πρέπει να ξέρει να ακούει προσεκτικά, να μην κουτσομπολεύει και να ακολουθεί τις οδηγίες της Διευθύνσεως. Πρέπει να είναι ευγενικές και να έχουν καλές διαπροσωπικές σχέσεις, να συνεργάζονται με το υπόλοιπο προσωπικό και τους πελάτες. Πρέπει να ενημερώνονται για την λειτουργία του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων. Οι καμαριέρες πρέπει να έχουν δεξιότητες καθαρισμού και να προσέχουν την ατομική τους καθαριότητα. Να δείχνουν προθυμία, καλή διάθεση και θετική στάση και στις πιο δύσκολες καταστάσεις.

Συγκεκριμένα:

- Ακολουθούν συγκεκριμένα πρότυπα καθαρισμού και στρωσίματος των κλινών του ξενοδοχείου σύμφωνα με την κατηγορία του. Προτείνουν λύσεις καθαρισμού και νοικοκυριού όταν ερωτώνται.
- Η εκπαίδευση των καμαριέρων γίνεται με ευθύνη του Ξενοδόχου. Οι περισσότερες από τις δεξιότητες που απαιτούνται μαθαίνονται on-the-job από συναδέλφους. Η εκπαίδευση είναι άτυπη αλλά ουσιαστική.
- Τα καθήκοντά τους περιλαμβάνουν πλήρη εργασία καθαρισμού των δωματίων που τους ανατίθεται καθημερινά ανάλογα με τις ανάγκες του ξενοδοχείου (αφίξεις - αναχωρήσεις - πελατικά) στον ορισμένο χρόνο που τους ορίζεται.
- Παρέχουν σταθερές εργασίες καθαρισμού, αντικατάστασης ακαθάρτων, τοποθέτησης καθαρών ποτηριών, πετσετών, νέων σεντονιών, σάρωμα, σφουγγάρισμα, γυαλίσματα χρησιμοποιώντας τα εφόδια και τα εργαλεία που τους έχουν δοθεί.
- Θα πρέπει να καθαρίζουν εξωτερικούς χώρους του ξενοδοχείου, την παιδική χαρά καθώς και τον υπαίθριο χώρο στάθμευσης.
- Θα πρέπει να αδειάζουν τους κάδους απορριμμάτων, να τους ξεπλένουν να αντικαθιστούν σταχτοδοχεία, να απομακρύνουν άχρηστα υλικά από τα δωμάτια και να διατηρούν την αποθήκη ιματίων νοικοκυρεμένη και εφοδιασμένη με όλα τα υλικά ημέρας.

8.3 Σερβιτόρος- Ειδικά καθήκοντα

Ο Σερβιτόρος ασχολείται με το σερβίρισμα και την περιποίηση των πελατών σε εστιατόρια. Βοηθά τον πελάτη στην επιλογή των φαγητών και των ποτών που αναφέρονται στον τιμοκατάλογο του καταστήματος. Στη συνέχεια, παίρνει την παραγγελία και τη μεταφέρει και ετοιμαζει τα ποτα .Κατόπιν τα σερβίρει, ελέγχει μήπως υπάρχουν ελλείψεις στο τραπέζι, παρακολουθεί συνέχεια τις ανάγκες που έχει ο πελάτης και φροντίζει για την είσπραξη του λογαριασμού.

Γενικά:

- Ο Σερβιτόρος στρώνει και ετοιμάζει το τραπέζι, φέρνει τα σερβίτσια (ποτήρια, πιρούνια, μαχαιρία), σερβίρει τα ποτά.
- Υποδέχεται με ευγένεια τον πελάτη στην αίθουσα του εστιατορίου, τον βοηθάει να βρει διαθέσιμο τραπέζι .
- Στους χώρους των πρωινών ή σερβιρίσματος ποτών και όπου υπάρχει ακάθαρτο σκεύος το απομακρύνουμε. Αν είναι πιάτα στο χώρο πλύσεως σκευών, αν είναι ποτήρια φλυτζάνια πίσω από το πάγκο του μπαρ.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

- Πάντα χρησιμοποιούμε δίσκο για το service, βάζοντας τα ποτά με τη σειρά κατά την οποία θα σερβίρουμε και πάντα σερβίρουμε από τα δεξιά του πελάτη.
- Παγάκια και γαρνιτούρα σερβίρουμε πάντα με την ειδική λαβίδα.
- Προτείνουμε με τρόπο στον πελάτη, εάν έχει τελειώσει το ποτό του, εάν θέλει ακόμα ένα και εάν δεν θέλει απομακρύνουμε το ποτήρι.
- Πάντα σε νέα παραγγελία του ίδιου πελάτη χρησιμοποιούμε καθαρό ποτήρι
- Καθαρίζουμε πάντα το τραπέζι ή bar από περιττά μπουκάλια ή ποτήρια και συχνά το τασάκι.
- Δίνουμε πάντα τον λογαριασμό με κάθε παραγγελία. Πάντα ανεστραμμένο σε δισκάκι ή στο τραπέζι.
- Όταν στο bar ή στο τραπέζι υπάρχουν κυρίες, πάντα τις σερβίρουμε πρώτες και είμαστε ευγενικοί και πρόθυμοι αλλά όχι φορτικοί
- Όλοι οι πελάτες για εμάς είναι ίδιοι, άσχετα εάν αφήνουν 1€ ή 10€, ή εάν παίρνουν έναν καφέ ή μια σαμπάνια. Όλους τους αντιμετωπίζουμε το ίδιο, με ευγένεια και φιλικό χαμόγελο και προθυμία, δείχνοντάς τους ότι η ατμόσφαιρά μας είναι φιλική.
- Αποφεύγετε συζητήσεις πολιτικού θέματος, διαφωνίες και φασαρίες με πελάτες, μένοντας πάντα ουδέτεροι.
- Δεν παίρνουμε το ποτήρι, πιάτο μισοάδειο, εάν ο πελάτης πρόκειται να επιστρέψει. Επίσης ο σερβιτόρος του ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ είναι υπεύθυνος για το βασικό καθαρισμό ο οποίος περιλαμβάνει τον καθημερινό, εβδομαδιαίο και γενικό καθαρισμό.

Καθημερινός καθαρισμός:

- Είναι ο βασικός καθημερινός καθαρισμός ο οποίος χωρίζεται και αυτός σε 2 μέρη:
- τον καθαρισμό ρουτίνας(σκούπισμα ,σφουγγάρισμα, ξεσκόνισμα)
- εξειδικευμένο καθαρισμό ανά ημέρα (γυάλισμα ασημικών, καθαρισμός συσκευών, table de service κλπ.)

Εβδομαδιαίος καθαρισμός: Είναι το καθάρισμα του εστιατορίου το οποίο γίνεται σε μέρα τις εβδομάδας με την λιγότερη κίνηση πελατών , από δάπεδα , λουλούδια , έπιπλα , υαλοπίνακες, κλπ.

Γενικός καθαρισμός:

Αυτός ο καθαρισμός γίνεται στο τέλος της σεζόν, αφού καθαριστούν όλα τα σκεύη και όργανα του εστιατορίου , αυτά τοποθετούνται σε κιβώτια στην αποθήκη .

• Κατόπιν καθαρίζονται έπιπλα , απλίκες , φωτιστικά. Οι πίνακες σκεπάζονται με μεγάλα σεντόνια .

Τέλος καθαρίζεται ο χώρος.

Επίσης ο σερβιτόρος φροντίζει για τη σωστή διατήρηση της θερμοκρασίας στα ψυγεία σύμφωνα με τα ακόλουθα:

ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ -

ΞΗΡΑ ΤΡΟΦΙΜΑ 9-10ο C

- ΦΡΟΥΤΑ – ΛΑΧΑΝΙΚΑ 9ο C(ΑΠΟΘΗΚΗ)

- ΚΡΕΑΤΑ – ΑΛΛΑΝΤΙΚΑ 1ο C

- ΤΥΡΙΑ – ΑΥΓΑ – ΒΟΥΤΥΡΑ 4-5ο C

- ΨΑΡΙΑ ΝΩΠΑ 1ο C

- ΦΡΟΥΤΑ – ΛΑΧΑΝΙΚΑ 4-5ο C

- ΚΑΤΑΨΥΞΗ -18 - -25ο C

ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΠΟΤΩΝ

- ΚΑΒΑ ΜΠΥΡΑΣ 5-7ο C

- ΚΑΒΑ ΚΡΑΣΙΩΝ 12-14ο C

- ΚΑΒΑ ΑΝΑΨΥΚΤΙΚΩΝ 5-7ο C

8.4 Σερβιτόρος Μπαρ- Ειδικά καθήκοντα

• Όλο το προσωπικό που ασχολείται στο bar ή σερβίρει ποτά ή φαγητό θα πρέπει να είναι όλες τις ώρες φινετσάτο και με ευπρεπή εμφάνιση.

• Είναι εξαιρετικά σπουδαίο για τον bartender και τον barista να τηρούν υψηλά επίπεδα επαγγελματισμού.

• Σε πολλούς πελάτες μας ο bartender αντιπροσωπεύει και αντανακλά το επίπεδο της επιχείρησής μας όσον αναφορά το σέρβις .

• Βεβαιωθείτε ότι η στολή σας είναι καλό σιδερωμένη και ότι τα ρούχα σας είναι πάντα καθαρό.

• Τα κοσμήματα θα πρέπει να είναι περιορισμένα και απλά, κυρίως τα προσωπικά σας ρολόγια και δαχτυλίδια.

• Μην ξεχνάτε την ατομική σας υγιεινή, είναι κάτι το ουσιώδες και βασικό.

- Κυρίως προσέξτε την κακοσμία κατά τους θερινούς μήνες που το σώμα ιδρώνει περισσότερο.
- Το κάπνισμα θα πρέπει να περιορίζεται στο ελάχιστο και σε ώρες που δεν έχει δουλειά στο bar ή στη σάλα.
- Ποτέ δεν πρέπει να καπνίζετε όταν σερβίρετε ή ετοιμάζετε ποτά.
- Επίσης δεν πρέπει να μασάτε τσίχλα ή οτιδήποτε άλλο όταν απευθύνεστε ή μιλάτε σε πελάτη.
- Τα χέρια λόγω της φύσεως της δουλειάς βρίσκονται ΣΥΝΕΧΩΣ κάτω από το βλέμμα του πελάτη όταν σερβίρετε ή φτιάχνετε τα ποτά. Βεβαιωθείτε ότι τα νύχια σας και τα δάχτυλά σας είναι πάντα καθαρά.

Ο ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥ BAR ΠΡΟΣΕΡΧΕΤΑΙ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΜΕ ΤΗΝ ΣΤΟΛΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΟΥ 5-10 ΛΕΠΤΑ ΠΡΙΝ ΤΟ ΑΝΟΙΓΜΑ ΤΟΥ BAR ΓΙΑ ΝΑ ΑΣΧΟΛΗΘΕΙ ΜΕ ΤΙΣ ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΟΠΩΣ:

- Καθαρισμός του bar (μπάρας, ποτηριών, φιαλών)
- Άνοιγμα ψυγείων, έλεγχος των ελλείψεων και αντικατάστασής τους από την αποθήκη, βάση της αιτήσεως προμηθευτών την οποία συμπληρώνει.
- Ετοιμάζει γαρνιτούρα για τα cocktail.
- Γεμίζει τα ψυγεία με αναψυκτικά, μπύρες, χυμούς
- Ελέγχει εάν όλα τα μηχανήματα λειτουργούν σωστά. Εάν όχι, απευθύνεται στον προϊστάμενό του ή στην διεύθυνση για την άμεση αποκατάσταση της βλάβης.
- Προμηθεύεται με φιλά για το ταμείο.
- Δίνει 'last call' για το κλείσιμο και πληροφορεί τους πελάτες τότε σταματά το σέρβις.
- Όλα τα σκεύη του bar, ποτήρια, φλιτζάνια, σταχτοδοχεία, κηροπήγια θα πρέπει να μαζευτούν, καθαριστούν και τοποθετηθούν στη θέση τους.
- Αδειάζει τους νεροχύτες και καθαρίζει το πάσο εργασίας όσο και τον χώρο καθαρισμού των σκευών (εάν χρειαστεί με σαπούνι καθαρισμού – απορρυπαντικό).
- Απομακρύνει τις άδειες φιάλες και τα σκουπίδια.
- Βάζει στο ψυγείο φρούτα, χυμούς και καθετί που πρέπει να μπει στο ψυγείο.
- Γεμίζει πριν το κλείσιμο τα ψυγεία με μπύρες και αναψυκτικά για να είναι παγωμένα την επόμενη ημέρα.
- Κλειδώνει τα ψυγεία, ντουλάπια, αποθήκη του και βεβαιώνεται ότι έχει ασφαλίσει το κάθε τι.
- Κλείνει το ταμείο και το παραδίδει στον προϊστάμενό του.
- Παίρνει παραγγελίες, σερβίρει τους πελάτες στα τραπέζια, καθαρίζει τα τραπέζια, φροντίζει να είναι ο χώρος της σάλας πάντα τακτοποιημένος και καθαρός.
- Πλένει και καθαρίζει τα σερβίτσια, σκευη και ποτήρια του bar.
- Γεμίζει τα ψυγεία και αντικαθιστά τις άδειες φιάλες.

8.5 Μάγειρας- Ειδικά καθήκοντα

Ο Μάγειρας του ξενοδοχείου είναι επαγγελματίας με τουλάχιστον 10 χρόνια εμπειρίας στο χώρο ο οποίος γνωρίζει άριστα την μαγειρική τέχνη, στοιχεία ζαχαροπλαστικής καθώς και την εστιατορική τέχνη, εργάζεται στην κουζίνα της επισιτιστικής μονάδας, επιμελείται και οργανώνει τη λειτουργία της κουζίνας, προετοιμάζει, παρασκευάζει και παραθέτει τα εδέσματα για μεγάλες ομάδες ατόμων (>90 ατόμων) σε μορφή μπουφέ ή σερβιριστού φαγητού καθώς και για μικρές ομάδες ατόμων σύμφωνα με τον εκάστοτε κατάλογο αλά καρτ, σύμφωνα με τις καθορισμένες προδιαγραφές ποιότητας της επισιτιστικής μονάδας και τα

προβλεπόμενα επίπεδα υγιεινής. Η διαδικασία παρασκευής φαγητού μπορεί να γίνεται στον εσωτερικό χώρο ή στον υπαίθριο χώρο όπου υπάρχει ψησταριά και ξυλόφουρνος. Ο μάγειρας είναι γνώστης στοιχείων μαγειρικής τέχνης, εστιατορικής τέχνης, αγορανομικών κανόνων, τεχνικών ελέγχου εμπορευμάτων και ποιότητας τροφίμων, στοιχείων διαιτητικής, κανόνων υγιεινής και ασφάλειας και μεθόδων επεξεργασίας πρώτων υλών.

Ειδικότερα ο Μάγειρας ασκεί τα παρακάτω καθήκοντα:

- Είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία της κουζίνας, για την επιμελημένη και έγκαιρη παρασκευή του φαγητού σύμφωνα με το διαιτολόγιο.
- Την παρασκευή και την παράθεση των εδεσμάτων κάθε μορφής και ποικιλίας με βάση τις πρότυπες συνταγές και τις συνταγές που συντάσσει ο ίδιος,
- Τον ποιοτικό έλεγχο, τη συντήρηση και την αξιοποίηση των πρώτων υλών και των εδεσμάτων.
- Την κατανομή, τον τεμαχισμό των πρώτων υλών, την προετοιμασία τους και την χρήση τους με σκοπό την παρασκευή και την παράθεση του εδέσματος.
- Τη σύνθεση του μενού με βάση τις αγορανομικές διατάξεις και τους κανόνες γαστρονομίας
- Τη διακόσμηση και την παρουσίαση των εδεσμάτων, την οργάνωση και τη διοίκηση της κουζίνας.
- Επιμελείται ιδιαιτέρως για την τήρηση όλων των όρων υγιεινής στους χώρους παρασκευής φαγητού, εισηγούμενος κάθε σχετικό μέτρο.
- Παραλαμβάνει καθημερινά από τον διαχειριστή την αναγκαία ποσότητα υλικών για το ημερήσιο φαγητό με βάση το διαιτολόγιο και φροντίζει το σχετικό δελτίο.
- Φροντίζει για το σερβίρισμα του προγεύματος και του βραδινού γεύματος.

8.6 Βοηθός Μάγειρα - Ειδικά καθήκοντα

Ο βοηθός μάγειρα είναι γνώστης της μαγειρικής τέχνης και εκτελεί όλες τις βοηθητικές εργασίες που απαιτούνται για την παρασκευή των κυρίως καθώς και των δευτερευόντων γευμάτων (σούπες, κοπή λαχανικών, τυριών και κρέατος).

Συγκεκριμένα:

- Βοηθά τον μάγειρα ή την μαγείρισσα σε ότι χρειαστεί και σε περίπτωση που ο μάγειρας απουσιάζει ή κωλύεται ο βοηθός θα μπορεί να τον αναπληρώσει.
- Φροντίζει για την προετοιμασία και την παρασκευή σαλτσών, ζυμαρικών, γαρνιτούρων, σούπας αλλά και φαριν ειδών, κεικ, ζελέ.
- Είναι υπεύθυνος για την σχολαστική πλύση λαχανικών και φρούτων και την ορθή κοπή και παρουσίαση τους.
- Φροντίζει για την διανομή του φαγητού και για την συγκέντρωση των ειδών εστίασης μετά το τέλος του γεύματος.
- Εκτελεί κάθε άλλη εργασία σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης με υπόδειξη του μάγειρα ή του υπεύθυνου εστίασης.

8.7 Λάντζα - Ειδικά καθήκοντα

Η λάντζα είναι υπεύθυνη για την καθαριότητα των σκευών της κουζίνας αλλά και των σερβίσιων που διατίθενται στους πελάτες του εστιατορίου που λειτουργεί μέσα στο ξενοδοχείο.

Συγκεκριμένα:

- Καθαρίζει και απολυμαίνει τα σκεύη και τον ακίνητο και κινητό εξοπλισμό των χώρων του εστιατορίου (κεντρική κουζίνα, θάλαμοι προετοιμασίας και επεξεργασίας τροφίμων, πάγκοι, φούρνοι κ.λπ.) καθώς και σφουγγαρίζει το πάτωμα.
- Καθαρίζει και απολυμαίνει όλες τις επιφάνειες μετά από το γενικό καθαρισμό του εστιατορίου, μετά από εντομοκτονία/μυοκτονία, αλλά και όποτε άλλοτε κριθεί απαραίτητο.
- Καθαρίζει, απολυμαίνει και τακτοποιεί τους χώρους της λάντζας και του μηχανολογικού εξοπλισμού αυτής (π.χ. ψυγεία, καταψύκτες, μίξερ, κτλ)