

# Προσωπικό του εστιατορίου & συμπεριφορά

---

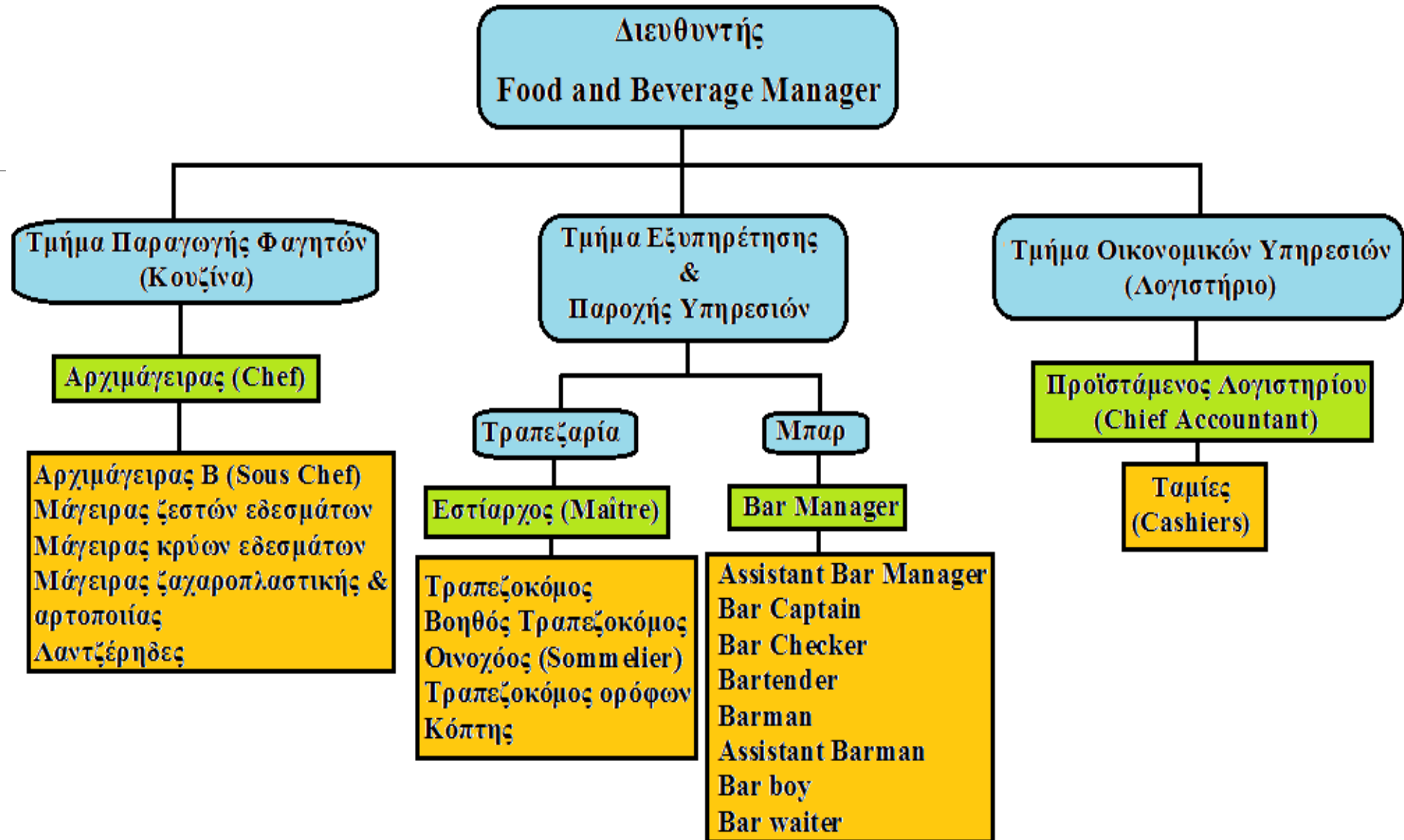
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ: ΒΕΛΙΣΣΑΡΙΟΥ ΕΥΣΤΑΘΙΟΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ



Πηγή: ΟΤΕΚ, Λαλουμής & Στεφανακίδης, 2005.

# Η Στελέχωση των Τμημάτων Food & Beverage μίας Ξενοδοχειακής Μονάδας



## Σύνθεση Προσωπικού μεγάλου και πολυτελούς εστιατορίου

- ✓ Επόπτης εστιατορίου (Restaurant Manager)
- ✓ Εστίαρχος (Head waiter, Maitre d' hotel)
- ✓ Υπεστίαρχος ( Sous-Maitre d'hotel, chef de service)
- ✓ Τραπεζοκόμος (Waiter, chef de rang)
- ✓ Υποτραπεζοκόμος ή δόκιμος τραπεζοκόμος (Demi Chef de rang)
- ✓ Βοηθός σερβιτόρου ( Commis de Rang)
- ✓ Μαθητευόμενος ( Commis Debarasseur-Apprenti)
- ✓ Οινοχόος ( Chef de vins, Sommelier de vins)
- ✓ Σερβιτόρος ορόφων, θαλαμηπόλος ορόφων ( Chef d' etages)
- ✓ Κόπτης ( Trancher)
- ✓ Μαιτρ του χώλ ( Chef de hall)
- ✓ Μαιτρ συμποσίου (Chef de banquets)

# Επίσημη ενδυμασία προσωπικού εστιατορίου



## α) Επόπτης εστιατορίου

- ✓ μαύρο σταυρωτό σακάκι
- ✓ ριγέ μαύρο παντελόνι
- ✓ γκριζα γραβάτα

## β) Εστιάρχος

- ✓ φράκο
- ✓ γιλέκο λευκό
- ✓ φιογκάκι μαύρο

## γ) Υπεστιάρχος

- ✓ φράκο
- ✓ γιλέκο
- ✓ φιογκάκι μαύρο

## δ) Τραπεζοκόμος

- ✓ φράκο
- ✓ γιλέκο μαύρο
- ✓ φιογκάκι άσπρο

## ε) Βοηθός τραπεζοκόμου

- ✓ σμόκιν
- ✓ παπιγιόν λευκό

## ζ) Οινοχόος

- ✓ σακάκι μαύρο σταυρωτό, παντελόνι ή φράκο, πράσινη ρίγα στο παντελόνι
- ✓ μαύρο παπιγιόν



## 1) **Restaurant Manager, Gerant de Restaurant, Επόπτης Εστιατορίου.**

Επόπτη εστιατορίου βρίσκουμε συνήθως μόνο στα πολύ μεγάλα ξενοδοχεία και ιδίως στην Αμερική. Ο επόπτης είναι υπεύθυνος βασικά για την οικονομική εξέλιξη του εστιατορίου. Συνεργάζεται πάρα πολύ με τον Εστιάρχο για τη λειτουργία του εστιατορίου, που υποβάλλει τις παρατηρήσεις του, αλλά δεν υπερβαίνει ποτέ κατά την διάρκεια του σερβιρίσματος.

## 2 ) Maitre d' hotel, Head Waiter, Εστιάρχος

Ο Εστιάρχος πρέπει να είναι άτομο με μεγάλη πείρα πάνω σε θέματα του εστιατορικού κλάδου και γνώστης γενικά της ξενοδοχειακής τέχνης. Είναι γνώστης πολλών ξένων γλωσσών, κατέχει καλά στοιχεία μαγειρικής, γνωρίζει όλους τους τρόπους σερβιρίσματος, τις αγοραστικές διατάξεις και γενικά την ξενοδοχειακή και εργατική νομοθεσία σε θέματα πρόσληψης, απόλυσης και αμοιβών του προσωπικού. Γνωρίζει ήθη και έθιμα πολλών λαών για να τηρεί και την ανάλογη συμπεριφορά προς τους αντίστοιχους πελάτες. Γενικά, ο Εστιάρχος είναι ένας άνθρωπος δραστήριος, κοινωνικός, ευχάριστος, ευγενικός, γλυκομίλητος, πρόθυμος, εξυπηρετικός προς τους πελάτες. Ο Maitre d'hotel είναι εκείνος που υποδέχεται τους πελάτες, τους οδηγεί στο τραπέζι τους, τους αναγγέλλει το μενού της ημέρας και τους συνοδεύει στην έξοδο όταν φεύγουν. Καθορίζει τις εργασίες του προσωπικού του εστιατορίου, επιθεωρεί και ελέγχει την εργασία του, την καθαριότητα και εμφάνιση τόσο των σερβιτόρων και βοηθών όσο και τις αίθουσας.

Συνεργάζεται με τον αρχιμάγειρα και τη διεύθυνση για τη σύνταξη του μενού της ημέρας καθώς και το μενού των δεξιώσεων. Συνεργάζεται επίσης με τους προϊσταμένους των άλλων τμημάτων για την καλή λειτουργία του εστιατορίου. Εξηγεί πολλές φορές στους σερβιτόρους την ορολογία και τον τρόπο παρασκευής των φαγητών πριν από το σερβίρισμα και μερικές φορές μπορεί να παρασκευάσει διάφορα φαγητά μπροστά στον πελάτη. Είναι πράγματι, λοιπόν, ο Εστιάρχος ‘κύριος του ξενοδοχείου’ κατά την τυπική γραμματική ερμηνεία του γαλλικού όρου (Maitre d'hotel).



### 3 ) Sous Maitre d' hotel, chef de service, Υπεστίαρχος.

Έχει όλα τα προσόντα του Εστίαρχου, αν και του λείπει η πείρα. Είναι ο αρχαιότερος τραπεζοκόμος. Διακρίνεται για την εργατικότητα του για την εστιατορική τέχνη και ανέρχεται στην θέση του Υπεστίαρχου μετά από εισήγηση και υπόδειξη του Maitre. Έργο του είναι η κατάρτιση προγράμματος εργασίας και καθαριότητας των σκευών, φροντίζει για το άψογο στρώσιμο της τραπεζαρίας και παίρνει κατά την ώρα του σερβιρίσματος παραγγελίες όπως και ο Εστίαρχος.



Photo: “Antonio e Andrea:  
Maitre e sous maitre al Ristorante  
Green - Italy”





#### 4 ) Chef the Rang, Waiter, Τραπεζοκόμος.

Έχει ένα συγκεκριμένο πόστο στο χώρο του εστιατορίου που αποτελείται από 4-6-8 τραπέζια, ανάλογα με τη κατηγορία του εστιατορίου. Ο καλός τραπεζοκόμος χαρακτηρίζεται, εκτός από την καλή γνώση των τρόπων σερβιρίσματος και :

- ✓ Από την καλή γνώση της κουζίνας και από την καλή ορολογία των διαφόρων φαγητών.
- ✓ Από τον ευγενικό χαρακτήρα του και την καθαριότητα του
- ✓ Από την γνώση ξένων γλωσσών
- ✓ Από την επιδεξιότητα του
- ✓ Από την καλή του μνήμη , να θυμάται τα ονόματα των πελατών του.

Ο τραπεζοκόμος είναι υπεύθυνος για ένα ορισμένο τμήμα του εστιατορίου και σερβίρει ανάλογα με την κατηγορία του εστιατορίου.



### **5) Demi chef de Rang, Υποτραπεζοκόμος**

Τον υποτραπεζοκόμο συναντούμε σε πολλά εστιατόρια και είναι ο περισσότερος πεπειραμένος από τους βοηθούς τραπεζοκόμου. Είναι μια θέση πιο κάτω από τον τραπεζοκόμο, αν και έχει τα ίδια προσόντα, μόνο που του λείπει η πείρα. Αν δεν συνεργάζεται με ένα σερβιτόρο του αναθέτουμε συνήθως ένα μικρότερο πόστο.

### **6) Commis de rang, Βοηθός σερβιτόρου – τραπεζοκόμου**

Ο βοηθός σερβιτόρου, όπως και ο τίτλος φανερώνει, έχει ως βασικό έργο να βοηθά το σερβιτόρο κατά το σερβίρισμα. Είναι καινούργιος στη δουλειά και κάνει βοηθητικές συνήθως εργασίες.

### **7) Chef de vins, Sommelier de vins, Οινοχόος**

Σε μεγάλα εστιατόρια μπορεί να συναντήσουμε τον οινοχόο που είναι υπεύθυνος μόνο για το σερβίρισμα των κρασιών και των διαφόρων aperitif. Χαρακτηριστικό του είναι η άριστη γνώση όλων των κρασιών.

### **8) Chef de hall, Μαιτρ του χωλ**

Δεν διαφέρει σε προσόντα καθόλου από το γνωστό μας τραπεζοκόμο. Μόνο που το έργο του είναι να σερβίρει αναψυκτικά και γλυκά στις αίθουσες αναμονής και στα σαλόνια του εστιατορίου.



### 9) Chef d' Etages, Σερβιτόρος ορόφων

Σε περίπτωση που ένα ξενοδοχείο έχει υπηρεσία, σερβίρισμα στους ορόφους, ανατίθεται το έργο στο πιο πεπειραμένο σερβιτόρο. Έργο του είναι να σερβίρει τους πελάτες στα δωμάτια τους.

### 10) Chef de banquet, Μαιτρ συμποσίων

Όπως και ο τίτλος φανερώνει, ο Chef de banquets είναι υπεύθυνος για την οργάνωση των συμποσίων και δεξιώσεων.



### 11) Trancher, Κόπτης

Είναι ένας πεπειραμένος τραπεζοκόμος που έχει ειδικευτεί στην κοπή διαφόρων παρασκευών από κρέατα, πουλερικά, κυνήγια, ψάρια, τυριά, φρούτα κ.λ.π. Η κοπή γίνεται μπροστά στον πελάτη, πάνω στο τραπέζι κοπής ή σε gueridon που έχει τοποθετηθεί για το decoupage.

Ο **Captain** αναλαμβάνει να συντονίσει τους σερβιτόρους στην διαδικασία του σερβιρίσματος των παρασκευασμάτων. Ευθύνεται για την οργάνωση και την λειτουργία της σάλας του εστιατορίου. Είναι υπεύθυνος για τις παραγγελιοληψίες φαγητών και ποτών και για τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πελάτες του εστιατορίου.

- **Πριν το Service**

- Επιτηρεί και ελέγχει το set up της σάλας και δίνει οδηγίες για το πλάνο μετά από συνεννόηση με τον maitre.
- Επιτηρεί και ελέγχει την mise en place της σάλας, των πασών και του bar.
- Ελέγχει το σωστό ανεφοδιασμό των ψυγείων (αναψυκτικά και νερά).
- Είναι υπεύθυνος για το side work και αναφέρει στον maitre τυχόν ελλείψεις σε σκεύη και γενικώς σε εργαλεία του service.
- Ελέγχει τις τουαλέτες, τα φώτα την ένταση της μουσική και την καθαριότητα του εστιατορίου.

- **Κατά το Service**
  - Κινείται αποκλειστικά στην σάλα και όταν χρειαστεί στο bar.
  - Είναι υπεύθυνος για τις παραγγελιοληψίες φαγητών και ποτών.
  - Όταν ο Maitre συνοδεύσει τους πελάτες στο τραπέζι τους και αποχωρήσει, ο πρώτος που πλησιάζει μετά είναι ο captain.
  - Καλησπερίζει τους πελάτες και τους ρωτάει εάν θα ήθελαν να πάρουν κάποιο aperitif.
  - Προχωράει στην λήψη της παραγγελίας φαγητών, ακόμα και κρασιών και ενημερώνει τον σερβιτόρο του πόστου, δίνοντας του την παραγγελία.
  - Προσέχει την σωστή διεκπεραίωση του service, συμμετέχει ενεργά σε αυτό και προλαμβάνει το κάθε τι. Παίρνει εντυπώσεις από τους πελάτες και αναφέρει τα πάντα στον maitre.
  - Συνεργάζεται στενά με τον sommelier.
- **Μετά το Service**
  - Ελέγχει το σωστό μάζεμα της σάλας και του bar, την τακτοποίηση των πασών και την καθαριότητα του εστιατορίου.
  - Επιμελείται το κλείσιμο φώτων – κλιματισμού - μουσικής.
  - Συζητεί με τον maitre τυχόν προβλήματα που δημιουργήθηκαν κατά την διάρκεια του service και προτείνει λύσεις.
  - Εν απουσία του maitre αναλαμβάνει τα καθήκοντα αυτού.