

Περιεχόμενα

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	13
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ Η επιχείρηση «εστιατόριο».....	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ. Επιχείρηση παραγωγής και διάθεσης φαγητών - ποτών. Εννοιολογική - νομοθετική προσέγγιση.....	17
1.1. Εισαγωγή	17
1.2. Η διαχρονική εξέλιξη της μαζικής εστίασης	18
1.3. Οι επιχειρήσεις παραγωγής και πώλησης τροφίμων και ποτών σύμφωνα με την νομοθεσία	21
1.4. Επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών	21
1.4.1. Επιχειρήσεις μαζικής εστίασης πλήρους γεύματος (ζεστής και κρύας κουζίνας)	22
1.4.2. Επιχειρήσεις μαζικής εστίασης πρόχειρου γεύματος (ζεστής και κρύας κουζίνας)	24
1.4.3. Λοιπές επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών στην εστίαση	24
1.5. Επιχειρήσεις αναψυχής	24
1.5.1. Επιχειρήσεις αναψυχής και προσφοράς κατά κύριο λόγο οιονοπνευματωδών ποτών	24
1.5.2. Κέντρα Διασκέδασης	25
1.5.3. Επιχειρήσεις σε στεγασμένους και υπαίθριους χώρους εκδηλώσεων	26
1.6. Προϋποθέσεις λειτουργίας επιχειρήσεων μαζικής εστίασης	26
1.7. Εμπορικές και μη εμπορικές επιχειρήσεις μαζικής εστίασης	27
1.7.1. Επιχειρήσεις μαζικής εστίασης με εμπορική δραστηριότητα	27
1.7.2. Επιχειρήσεις μαζικής εστίασης χωρίς εμπορική δραστηριότητα	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΊΔΡΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ 'ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ'. Σχεδιασμός – διαχείριση - διεύθυνση ..	33
2.1. Εισαγωγή	33
2.2. Σχεδιάζοντας την επιχείρηση 'εστιατόριο'	33
2.3. Η διαχείριση στην επιχείρηση 'εστιατόριο'	35
2.4. Η συμβολή του προγραμματισμού και της οργάνωσης	37
2.4.1. Η διαχείριση του προγραμματισμού και της οργάνωσης	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Γεύματα. το προϊόν του 'εστιατορίου'	43
3.1. Εισαγωγή	43
3.2. Τα γεύματα στο παρελθόν	43
3.2.1. Τα γεύματα στη σύγχρονη εποχή. Εξέλιξη - Προσαρμογές.....	47
3.3. Τύποι και μορφές γευμάτων	49
3.3.1. Πρωινό γεύμα	50
3.3.2. Μεσημερινό γεύμα και βραδινό δείπνο.....	51
3.4. Γεύμα 'a la carte' ελεύθερη επιλογή από τον πελάτη.....	52
3.5. Γεύμα 'table d' hote' υποχρεωτική κατανάλωση από τον πελάτη	52
3.6. Διαφορές– συγκρίσεις γεύματος και δείπνου 'table d' hote'	53
3.7. Άλλοι τύποι γευμάτων	56

3.8. Επιρροές και τάσεις στα γεύματα	56
3.8.1. Θρησκευτικές επιρροές και παραδόσεις.....	57
3.8.2. Γεύματα με απουσία κρέατος	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Η ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΩΝ ΓΕΥΜΑΤΩΝ. πρώτες ύλες- τρόφιμα- παραγωγή- ορολογία...	59
4.1. Εισαγωγή	59
4.2. Τροφές και φαγητά στα γεύματα	60
4.2.1. Ορεκτικά ζεστά - κρύα (Hors-d'oeuvre –Aperitifs)	60
4.2.2. Σούπες	61
4.2.3. Αυγά.....	65
4.2.4. Ζυμαρικά – Ρύζι.....	67
4.2.5. Αλιεύματα - ψάρια	69
4.2.6. Κρέας.....	70
4.2.7. Πουλερικά	74
4.2.8. Παγωμένα ποτά φρούτων (γρανίτες)	75
4.2.9. Λαχανικά	76
4.2.10. Σαλάτες	86
4.2.11. Επιδόρπια (γλυκίσματα, τυριά, σαβόρου, φρούτα)	88
4.2.12. Σάλτσες	93
4.2.13. Γαρνιτούρες	98
4.3. Η διεθνής και ελληνική μαγειρική	99
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΤΑ ΠΟΤΑ ΣΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ. Νερά-αναψυκτικά-ροφήματα-αλκοολούχα	101
5.1. Εισαγωγή	101
5.2. Ποτά χωρίς αλκοόλ.....	102
5.2.1. Εμφιαλωμένο πόσιμο νερό.....	102
5.2.3. Αναψυκτικά	103
5.2.3. Χυμοί φρούτων	104
5.2.4. Ροφήματα	104
5.3. Αλκοολούχα ποτά παραγόμενα με ζύμωση	112
5.3.1. Το κρασί	112
5.3.2. Το Ελληνικό κρασί.....	119
5.3.3. Κρασί 'ποικιλιακός οίνος'	127
5.4. Οι ετικέτες στο ελληνικό κρασί	128
5.5. Κρασί άλλων χωρών.....	130
5.6. Το αφρώδες κρασί (Sparkling Wines).....	143
5.7. Μπίρα	145
5.7.1 Τύποι μπίρας	146
5.7.2. Η ορολογία στη μπίρα	146
5.8. Αλκοολούχα ποτά παραγόμενα με απόσταξη	149
5.9. Αποστάγματα φρούτων	156
5.9.1. Κονιάκ και Μπράντι από σταφύλια	156
5.9.2. Αποστάγματα από άλλα φρούτα.....	158
5.10. Ορεκτικά και επιδόρπια ποτά	159
5.10.1. Ορεκτικά ποτά (aperitifs).....	159
5.10.2. Επιδόρπια ποτά (Dessert wines).....	160
5.11. Τα οινοπνευματώδη ποτά στα γεύματα.....	165

5.11.1. Σκέτα οινοπνευματώδη ποτά	165
5.11.2. Ανάμικτα ή σύνθετα οινοπνευματώδη ποτά.....	166
5.11.3. Ανάμικτα ποτά μικρού όγκου (Short Drinks).....	167
5.11.4. Ανάμικτα ποτών μεγάλου όγκου (Long Drinks).....	176
5.11.5. Ανάμικτα ποτά ‘Party Drinks’	180
ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ Η οργάνωση εστιατορίου	181
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. Ο ΧΩΡΟΣ. οργάνωση - διαμόρφωση - εργονομία	181
6.1. Εισαγωγή	181
6.2. Η οργάνωση του χώρου (θεωρητική προσέγγιση).....	181
6.2.1. Η Οργάνωση του χώρου (πρακτική προσέγγιση).....	183
6.3. Ο χώρος της παραγωγής (κουζίνα).....	184
6.4. Ο χώρος των πωλήσεων (σάλα ή τραπεζαρία ή εστιατόριο).....	186
6.4.1. Χώροι υποστήριξης ή βοηθητικοί	188
6.4.2. Εργονομία και λειτουργικότητα των χώρων.....	195
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ του εστιατορίου. Έπιπλα – ιματισμός – επιτραπέζια σκεύη ...	199
7.1.Εισαγωγή	199
7.2. Τα έπιπλα.....	199
7.2.1. Τραπέζια	200
7.2.2. Καθίσματα	202
7.2.3. Σκευοθήκη (table de service).....	202
7.2.4. Βοηθητικά έπιπλα υποστήριξης (κυλιόμενα τραπεζίδια/ trolleys/gueridon).....	204
7.3. Τα επιτραπέζια σκεύη	207
7.3.1. Σκεύη μεταλλικά	207
7.3.2. Σκεύη πορσελάνης.....	209
7.3.3. Σκεύη γυάλινα και κρυστάλλινα	210
7.3.4. Διάφορα άλλα	212
7.4. Ο Ιματισμός (λινά)	214
7.4.1.Τραπεζομάντιλα.....	214
7.4.2. Επιτραπεζομάντιλα	215
7.4.4. Πετσέτες φαγητού.....	216
7.4.5. Πετσέτες τραπεζοκόμων	216
7.4.6. Δισκόπανα - Ξεσκονόπανα - Πετσέτες ποτηριών - ασημικών	217
7.4.7. Καλύμματα καρεκλών, τραπεζομάντιλα μεγάλων διαστάσεων.....	217
7.4.8. Η διαχείριση του ιματισμού	218
7.5. Διακόσμηση και φωτισμός	218
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ. Σύνθεση - καθήκοντα	219
8.1. Εισαγωγή	219
8.2. Η σύνθεση του προσωπικού	219
8.3. Καθήκοντα και εργασίες	221
8.4. Πρόσληψη και εκπαίδευση του προσωπικού	228
8.5. Ωράρια εργασίας-εμφάνιση-συμπεριφορά	230
8.6. Η ενδυμασία	232
ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ. Τεχνικές Σερβιρίσματος	237

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9. Μορφές και τρόποι σερβιρίσματος. Περιγραφή	237
9.1. Εισαγωγή	237
9.2. Μορφές σερβιρίσματος	237
9.3. Παραδοσιακές ή κλασικές μορφές σέρβις.....	238
9.3.1. Περιγραφή παραδοσιακών μορφών σέρβις	239
9.4. Μη παραδοσιακές μορφές σέρβις.....	246
9.5. Προετοιμασία του σέρβις και τοποθέτηση των 'κουβέρ' στο τραπέζι.....	248
9.5.1. Προετοιμασία πρωινού γεύματος	248
9.5.2. Προετοιμασία γεύματος και δείπνου	251
9.6. Έλεγχος της προετοιμασίας	256
9.7. Νέες τάσεις. Απλουστεύσεις	257
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10. ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ ΦΑΓΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ. Διαδικασίες - τεχνικές	259
10.1. Εισαγωγή	259
10.2. Εργασίες και διαδικασίες στη τραπεζαρία πριν την είσοδο των πελατών	260
10.2.1. Η διαχείριση των κρατήσεων (reservation)	265
10.3. Εργασίες και διαδικασίες στη τραπεζαρία παρουσία των πελατών	267
10.3.1. Πρωινό γεύμα. Διαδικασίες Υποδοχή πελατών, παραγγελία, σερβίρισμα	267
10.3.2. Γεύμα και Δείπνο. Διαδικασίες (α) Υποδοχή πελατών	269
10.4. Το σερβίρισμα στο γεύμα και δείπνο. Τεχνικές.....	271
10.4.1. Σερβίρισμα αναψυκτικών, χυμών, ροφημάτων	281
10.4.2. Σερβίρισμα αλκοολούχων ποτών	284
10.4.3. Σερβίρισμα κρασιών	285
10.4.4. Παρουσίαση λογαριασμού, πληρωμή, αναχώρηση πελατών.....	292
10.5. Εργασίες και διαδικασίες μετά την αποχώρηση των πελατών	293
10.6. Συμπεριφορά των εργαζομένων	294
10.6.1. Τεχνικές δεξιότητες	296
ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	297
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11 Οικονομικός και λειτουργικός προγραμματισμός	297
11.1. Εισαγωγή	297
11.2. Οικονομικός σχεδιασμός	298
11.2.1. Προϋπολογισμός εσόδων	299
11.2.2. Προϋπολογισμός κόστους πωλήσεων	299
11.2.3. Προϋπολογισμός οικονομικών αποτελεσμάτων.....	300
11.3. Λειτουργικός σχεδιασμός	301
11.3.1. Σχεδιασμός της παραγωγής.....	303
11.3.2. Σχεδιασμός ποσοτικών πωλήσεων, κόστους πρώτων υλών και εσόδων	303
11.3.3. Σχεδιασμός προβλεπομένης κερδοφορίας	304
11.4. Αξιολόγηση του σχεδιασμού. Διαπιστώσεις	305
11.4.1. Πίνακας ημερήσιας πληρότητας. Εβδομάδα	306
11.4.2. Πίνακας μέσης δαπάνης - κατανάλωσης . Μήνας.....	306
11.4.3. Συγκριτικός πίνακας αξιολόγησης προβλεπομένων και πραγματοποιηθέντων πωλήσεων.....	307
11.4.4. Στατιστικοί δείκτες	307
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12 ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ	309

12.1. Εισαγωγή	309
12.2. Κοστολόγηση - Τιμολόγηση	309
12.2.1. Διαδικασία κοστολόγησης	311
12.3. Μέθοδοι κοστολόγησης	313
12.3.1. Κλασική μέθοδος	314
12.3.2. Μέθοδος 'οριακού κόστους'	319
12.3.3. Μέθοδος 'αγοράς ή marketing'	320
12.4. Το ημερήσιο κόστος των τροφίμων	320
12.4.1. Συντελεστές κόστους.....	321
12.5. Τιμολόγηση προτύπων συνταγών παραδείγματα - συγκρίσεις	323
12.5.1. Κοστολόγηση συνεστιάσεων	326
12.6. Η επεξεργασία των πρώτων υλών	330
12.6.1. Αποδόσεις σφαγίων επί τοις %	331
12.6.2. Αποδόσεις πουλερικών επί τοις %	334
12.6.3. Αποδόσεις ψαριών μεγάλου μεγέθους επί τοις %	335
12.6.4. Αποδόσεις φρούτων επί τοις %	336
12.7.5. Οι απώλειες κατά το μαγείρεμα	336
12.7. Βάρος μερίδων	337
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13 Ο ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ	341
13.1 Εισαγωγή	341
13.2. Διαχείριση του τιμοκαταλόγου	342
13.3. Εμφάνιση του τιμοκαταλόγου	343
13.3.1. Περιγραφή των προϊόντων	344
13.3.2. Σύνταξη και εκτύπωση	346
13.4. Ο τιμοκατάλογος σύμφωνα με τη νομοθεσία	347
13.5. Ο κατάλογος 'a la carte'	351
13.5.1. Φόρμες καταλόγων 'a la carte'	353
13.6. Ο κατάλογος 'table d'hote'	360
13.6.1. Φόρμες καταλόγων 'table d' hote'	363
13.7. Φόρμες καταλόγων σε 'buffet'	367
13.8. Ο κατάλογος των κρασιών.....	370
13.8.1. Θέση των κρασιών σε κατάλογο 'table d'hote'	374
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14 Διαχείριση προμηθειών – παραγωγής – πωλήσεων	377
14.1. Εισαγωγή	377
14.2. Η διαχείριση των προμηθειών.....	377
14.2.1. Μορφές προμηθειών	379
14.2.2. Η παραγγελία	380
14.2.3. Η παραλαβή.....	383
14.2.4. Η αποθήκευση.....	386
14.2.5. Οι εισαγωγές στην αποθήκη. Διαδικασίες - έντυπα	389
14.2.6. Οι εξαγωγές από την αποθήκη. Διαδικασίες - έντυπα	393
14.2.7. Εγγραφα από πωλητές και μεταφορείς	396
14.2.8. Ο έλεγχος της αποθήκης	397
14.2.9. Απογραφές	398
14.3. Υποστήριξη των προμηθειών με Η/Υ.....	400

14.3.1. Ο γραμμωτός κώδικας 'Bar code'	401
14.4. Η διαχείριση της παραγωγής	403
14.4.1. Πρότυπη συνταγή.....	403
14.4.2. Πρότυπη μερίδα	405
14.5. Η διαχείριση των πωλήσεων	406
14.5.1. Έντυπα προβλεπόμενα από φορολογικές διατάξεις.....	406
14.5.2. Δελτίο παραγγελίας	408
14.5.3. Επιστροφή παραγγελίας – αλλαγές.....	409
14.5.4. Απόδειξη λιανικής πώλησης	410
14.6. Προβλέψεις πωλήσεων. Ποσοτικός προσδιορισμός	411
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15. ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ	417
15.1. Εισαγωγή	417
15.2. Ο έλεγχος των εσόδων	417
15.3. Ο ημερήσιος οικονομικός έλεγχος	418
15.3.1. Ημερήσια αναλυτική κατάσταση πωλήσεων	420
15.3.2. Αναλυτική κατάσταση πωλήσεων των τραπεζοκόμων.....	421
15.4. Η διαδικασία του ελέγχου	422
15.5. Ο ποσοτικός έλεγχος	424
15.6. Ο έλεγχος του κόστους παραγωγής.....	426
15.6.1. Ο έλεγχος των πρότυπων ποσοτήτων.....	427
15.6.2. Ο έλεγχος των προτύπων εσόδων.....	430
15.6.3. Ο έλεγχος του προτύπου κόστους (τιμή πώλησης).....	430
15.7. Έρευνα αγοράς	431
15.7.1. Ερωτηματολόγιο. Σχέδιο	432
15.7.2. Αποτέλεσμα έρευνας Καθυστέρηση εξυπηρέτησης. Συμπέρασμα	434
15.7.3. Αποτέλεσμα έρευνας Μείωση των πωλήσεων. Συμπέρασμα	435
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΜΕΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ ΜΕΓΑΛΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ (Food and beverage management)	437
16.1 Εισαγωγή	437
16.2 Υπεύθυνος διαχείρισης τομέα τροφίμων και ποτών σε επιχείρηση εστίασης (Food and beverage manager)	438
16.3 Σχεδιασμός οργάνωσης και προγραμματισμού τομέα τροφίμων και ποτών	439
16.3.1 Διαχείριση διαδικασιών προμηθειών	443
16.3.2. Διαχείριση διαδικασιών παραγωγής	449
16.3.3 Διαχείριση διαδικασιών πωλήσεων	453
16.4 Τομέας τροφίμων και ποτών σε ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις	461
16.4.1 Σχεδιασμός προσφοράς γευμάτων από ξενοδοχεία	462
16.4.2. Ζήτηση γευμάτων σε ξενοδοχεία	463
16.4.3 Διαχείριση της ζήτησης γευμάτων	464
16.4.4 Διαχείριση συνεσιτάσεων.....	466
16.5 Κυκλικά γεύματα	468
16.6. Ξενοδοχειακή σύμβαση «Allotment».....	472
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17 ΣΥΝΕΣΤΙΑΣΕΙΣ, ΕΠΙΣΗΜΑ ΓΕΥΜΑΤΑ, ΜΠΟΥΦΕΣ	475
17.1. Εισαγωγή	475

17.2. Η συνεστίαση	475
17.3. Οργάνωση συνεστίασης	476
17.3.1. Προετοιμασία	479
17.3.2. Η διαμόρφωση του χώρου	479
11.4. Σχήματα διαμόρφωσης του χώρου. Προϋποθέσεις	481
11.5. Συνεστίαση ‘μπανκέ’	484
17.5.1. Η υποδοχή των προσκεκλημένων	485
17.5.2. Οι θέσεις των προσκεκλημένων	486
17.5.3. Το σέρβις	487
17.6. Δεξίωση - Επίσημο γεύμα	488
17.6.1. Θέσεις τιμωμένων σε επίσημο γεύμα	490
17.7. ‘Μπουφές’	495
17.7.1. Οργάνωση του ‘μπουφέ’	496
17.7.2. Εμφάνιση του ‘μπουφέ’	498
17.8. Σύνθεση και παρουσίαση φαγητών σε ‘μπουφέ’	501
17.8.1. Πρωινός ‘μπουφές’ (buffet continental)	502
17.8.2. Πρωινός ενισχυμένος ‘μπουφές’ (buffet complet or American Breakfast)	504
17.8.3. Μεσημβρινός και βραδινός ‘μπουφές’	507
17.9. Άλλοι τύποι ‘μπουφέ’	509
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18 ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ανάδειξη της ελληνικής γαστρονομίας - διατροφής	513
18.1. Εισαγωγή	513
18.2. Σχεδιασμός της διαφήμισης	513
18.3. Τρόποι και μέσα διαφήμισης	514
18.4. Κώδικας διαφημιστικής δεοντολογίας	516
18.5. Ανάδειξη της Ελληνικής γαστρονομίας - διατροφής	516
18.5.1. Ελληνικά παραδοσιακά φαγητά	517
18.6. Διαφήμιση και προβολή τοπικών ελληνικών προϊόντων	520
18.6.1. Πρωινό νήσων Κυκλάδων	521
18.6.2. Πρωινό περιοχής Κρήτης	524
18.6.3. Πρωινό περιοχής Θεσσαλίας	526
18.7. Ειδικό σήμα ποιότητας της Ελληνικής κουζίνας	528
ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ Ποιότητα, Υγιεινή και Ασφάλεια, Διαφήμιση και προώθηση	535
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19. Ποιότητα και εξυπηρέτηση. Αξιολόγηση - πιστοποίηση	535
19.1. Εισαγωγή	535
19.2. Η έννοια ‘ποιότητα’ (θεωρητική προσέγγιση)	535
19.2.1. Ποιότητα υπηρεσιών. Διαστάσεις	537
19.2.2. Αντίληψη της ‘ποιότητας υπηρεσιών’ από τους πελάτες	537
19.3. Χαρακτηριστικά της ποιότητας των υπηρεσιών στο εστιατόριο	539
19.3.1. Προσέγγιση στην ‘ποιότητα των υπηρεσιών’ ‘από τους πελάτες’	541
19.3.2. Επιπτώσεις της ‘ποιότητας των υπηρεσιών’ στους πελάτες	543
19.3.3. Επιπτώσεις της ‘ποιότητας των υπηρεσιών’ στο προσωπικό	544
19.4. Η εξυπηρέτηση στο εστιατόριο	545
19.5. Σχεδιασμός της ποιότητας των προϊόντων και της εξυπηρέτησης	547
19.6. Η ποιότητα στο χώρο ‘πωλήσεων’	549
19.6.1. Αξιολόγηση της ποιοτικής εξυπηρέτησης	549

19.6.2. Αξιολόγηση της ποιότητας των 'προϊόντων'	555
19.7. Εξυπηρέτηση σε απρόβλεπτα περιστατικά	563
19.7.1. Παιδιά στο εστιατόριο	563
19.7.2. Πελάτες με προβλήματα	564
19.7.3. Απολεσθέντα – Ευρεθέντα αντικείμενα.....	565
19.7.4. Διαχείριση παραπόνων	567
19.7.5. Εμφάνιση και ενδυμασία πελατών	568
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 20 ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ.....	569
20.1. Εισαγωγή	569
20.2. Υγιεινός χειρισμός των τροφίμων	569
20.3. Μολύνσεις των τροφίμων.....	570
20.3.1. Επιμολύνσεις από μικροοργανισμούς	570
20.3.2. Επιμολύνσεις από επικίνδυνες χημικές ουσίες	575
20.3.3. Επιμολύνσεις από ξένα σώματα.....	575
20.3.4. Επιμολύνσεις από τον άνθρωπο	576
20.4. Διασταυρούμενη επιμόλυνση	579
20.5. Διατήρηση έτοιμων προς κατανάλωση τροφίμων	581
20.6. Τρόφιμα υψηλού και χαμηλού κινδύνου.....	583
20.7. Έλεγχος καταλληλότητας των τροφίμων	584
20.7.1. Επικίνδυνα και κρίσιμα σημεία ελέγχου των τροφίμων. Το σύστημα HACCP.	585
20.8. Η υγιεινή των χώρων και εξοπλισμού	590
20.8.1. Η υγιεινή στο χώρο παραγωγής (κουζίνα)	591
20.8.2. Η υγιεινή των εγκαταστάσεων	594
20.8.3. Η υγιεινή των χώρων υποστήριξης	596
20.8.4. Η υγιεινή του χώρου πελατών (τραπεζαρία).....	597
20.9. Η διαχείριση των απορριμμάτων	598
20.10. Τρωκτικά, έντομα, επιβλαβή πουλιά, ζώα. Μέτρα πρόληψης	601
20.11. Έλεγχος της υγιεινής των χώρων και του εξοπλισμού	602
20.12. Υγειονομικός έλεγχος από Δημόσιες υπηρεσίες	607
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 21 ΚΙΝΔΥΝΟΙ – ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ πρόληψη – αντιμετώπιση	609
21.1. Εισαγωγή	609
21.2. Κίνδυνοι 'μηχανικοί'	610
21.3. Κίνδυνοι 'θερμικοί'	611
21.4. Κίνδυνοι 'φυσικοί'	612
21.5. Κίνδυνοι από 'επικίνδυνες ουσίες'	613
21.6. Κίνδυνοι 'εργονομικοί'	614
21.7. Κίνδυνοι από 'πτώσεις'	615
21.8. Κίνδυνοι 'από ολισθήματα'.....	616
21.9. Κίνδυνοι 'ηλεκτρικοί'	616
21.10. Κίνδυνοι 'πυρκαγιάς και έκρηξης'	617
21.10.1. Κατάσβεσης πυρκαγιάς.....	619
21.10.2. Μέσα κατάσβεσης πυρκαγιάς.....	620
21.11. Πρώτες βοήθειες σε προσωπικό και πελάτες	624
Βιβλιογραφία	629