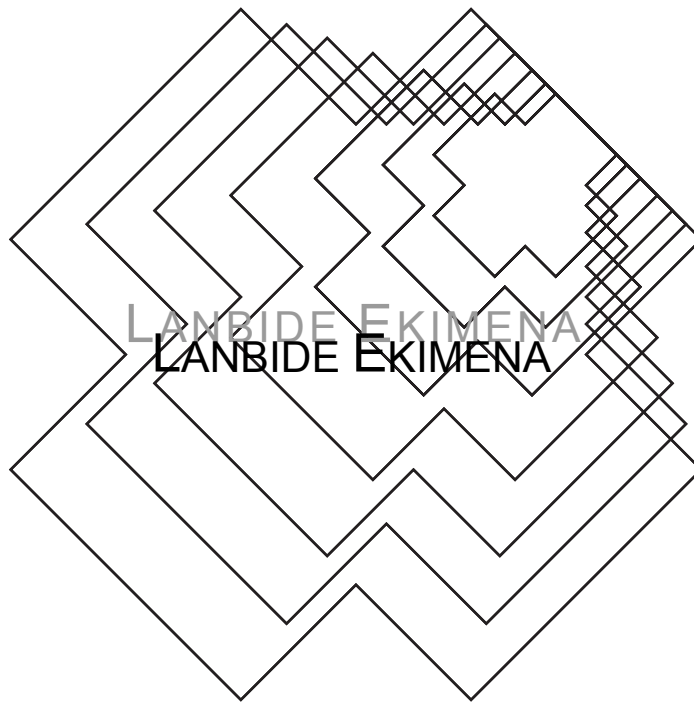


SUKALDARITZA

# Eskaintza gastronomikoak



LANBIDE EKIMENA



▣ **Proiektuaren bultzatzaileak**



ikasLAN  
Gipuzkoa



ikasLAN  
Bizkaia



ikasLAN  
Araba

▣ **Laguntzaileak**



HEZIKUNTA, UNIBERTSITATE  
ETA IKASLETA SAILA  
LANBIDE HEZIKETA BARRU  
ZUZENDARITZA

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN,  
UNIVERSIDADES E INVESTIGACIÓN  
DIRECCIÓN DE  
FORMACIÓN PROFESIONAL



Bizkaiko Foru  
Aldundia

Lan eta Trebakuntza Saila

Diputación Foral  
de Bizkaia

Departamento de Empleo y  
Formación



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

Gizarte eta Erakunde Harremanetarako  
Departamentua



▣ **Hizkuntz koordinazioa**

hizkuntz  
ELHUYAR  
zerbitzuak

*Egilea(k):* ARRIEN ETXEBARRI Cristina

*Zuzenketak:* Elhuyar Hizkuntz zerbitzuak

*Maketa:* Elhuyar Edizioak

*Azalaren diseinua:* Naiara Beasain

**2005an itzulia eta prestatua**



ESKAINZA

GASTRONOMIKOAK

## **ESKAINITZA GASTRONOMIKOAK**

**Egilea:** Cristina Arrien Etxebarri

**Maila:** Lanbide Heziketako Erdi-mailako Zikloa

**Familia:** Ostalaritza eta turismoa

**Modulua:** ESKAINITZA GASTRONOMIKOAK ETA HORNIKUNTZA SISTEMAK

**Eskerrak:**

Galdakaoko Ostalaritza Eskolari eta Iñaki Aristondori

# AURKIBIDEA

ATARIKOA. LANAREN AURKEZPENA.....	5
<b>1 OSTALARITZA ARLOKO ENPRESAK.....</b>	<b>7</b>
1.1 Sarrera .....	7
1.2 Turismo-enpresak eta establezimendu turistikoak .....	7
1.3 Turismo-enpresen ezaugarri nagusiak.....	8
1.4 Establezimendu turistikoen araudia .....	9
1.5 Establezimendu turistikoen kalitatea.....	11
1.6 Ostalaritza arloko establezimenduak: ostatu arlokoak eta jatetxe arlokoak.....	13
<b>2 OSTALARITZA ARLOKO ENPRESEN KUDEAKETA.....</b>	<b>25</b>
2.1 Ingurunea enpresa turistikoetan .....	25
2.2 Marketing-a edo merkaturatzea.....	25
2.3 Eskaintzaren elementuak.....	26
2.4 Enpresaren antolamendua .....	27
2.5 Organigrama.....	29
2.6 Sukaldeko hierarkia eta antolamendua.....	31
2.7 Jantokiko hierarkia eta antolamendua .....	32
2.8 Hotel-sektoreko zenbait datu interesgarri .....	32
<b>3 ESKAINTZA GASTRONOMIKOAK.....</b>	<b>35</b>
3.1 Sarrera .....	35
3.2 Definizioa .....	35
3.3 Eskaintza gastronomikoak diseinatzeko orduan kontuan hartu beharreko faktoreak .....	35
3.4 Menu egokiak egiteko arauak .....	36
3.5 Eskaintza gastronomikoak idatziz ezartzeko arauak .....	38
3.6 Eskaintza gastronomiko motak .....	38
3.7 Menuak.....	39
3.8 Karta.....	47
3.9 Eguneko menuaren eta kartaren arteko ezberdintasunak .....	48
3.10 Karta nola egin .....	48
3.11 Beste batzuk: .....	52
3.12 Buffetak.....	54
<b>4 ESKAINTZA GASTRONOMIKOEN ALDERDI EKONOMIKOAK:KOSTUAK, PREZIOAK, ETA ABAR.....</b>	<b>62</b>
4.1 Sarrera .....	62
4.2 Kostuak.....	62
4.3 Kostuen sailkapena.....	63
4.4 Sarrerak eta prezioa .....	64
4.5 Jatetxe erako establezimendu baten egitura ekonomikoa .....	65
4.6 Kostuak.....	65
4.7 Mozkinak.....	69
4.8 Kostuak eta mozkinak ehunekotan nola eman .....	70

4.9	Bankete baten kostuak eta errentagarritasuna .....	73
4.10	Errentagarritasun atalasea edo enpresaren puntu hila: .....	75
4.11	Eskaintza gastronomikoen kostuak eta prezioak.....	77
4.12	Prezioak zehazteko metodoak .....	86

BIBLIOGRAFIA.....	108
-------------------	-----

## ATARIKOA. LANAREN AURKEZPENA

Gaur egungo lanbide heziketan, “Eskaintza gastronomikoak eta hornikuntza- sistemak” izeneko modulu bat daukagu Ostalaritza eta Turismo Arloan. Modulu hori erdi-mailako hiru heziketa-ziklotan ematen da: *Sukaldaritza* zikloan, *Okintza eta Gozogintza* zikloan eta *Jatetxe eta tabernako zerbitzuak* zikloan. Horrez gain, modulu horren edukiak oso lotura estua du *Jatetxe Arloa* izeneko goi-mailako heziketa-zikloarekin.

Aurrean duzun lan honetan, moduluaren bi ardatzetariko bati erreparatu diot, Eskaintza gastronomikoari dagokionari, hain zuzen ere. Beste ardatza —Hornikuntza-sistemak— ez dut landuko, badagoelako euskaraz gai horri buruzko materiala. Nire helburua ez da, beraz, modulu osoaren euskarri teorikoa egitea, eskaintza gastronomikoen diseinuan kontuan hartu beharreko arlo batzuk jorratzea baizik. Arlo horiek, lau atal nagusitan banatu ditut: Ostalaritza arloko enpresak; Ostalaritza arloko enpresen kudeaketa; Eskaintza gastronomikoak eta Eskaintza gastronomikoen alderdi ekonomikoak. Atal horietako bakoitzak izenburua, sarrera, edukia eta ariketak ditu.

Lanaren bukaeran, ohikoa denez, bibliografia atala gaineratu dut, idazti hau egiteko ezinbestekoa izan baita zenbait iturritara jotzea. Bestalde, esan behar dut lana euskaraz egoki emateko bibliografian ageri ez diren beste informazio-iturri batzuk ere erabili ditudala: Elhuyar hiztegia, Euskalterm datu-bankua, Euskaltzaindiaren arauak eta gomendioak, etab.



Espero dut, nola edo hala, idazti honetan jasotakoa lagungarri gerta dakizuela.

Cristina Arrien Etxebarri

# ***1. OSTALARITZA ARLOKO ENPRESAK***

## **1.1. SARRERA**

Ostalaritza arloko enpresak turismo-enpresak dira, baina ez dira turismo-enpresak bakarrak: bidaia-agentziak, ostatuak eta beste hainbat establezimendu ere multzo horretan sartzen ditugu.

Ostalaritza sektoreko enpresak aztertzen hasi aurretik, jakin behar dugu zein diren turismo enpresak, eta nolakoak diren. Bestalde, ezinbestekoa zaigu jakitea nola sailkatzen diren turismo enpresak (ostalaritza arlokoak gehienbat); eta, behar izanez gero, non aurki dezakegun haien gaineko araudia.

## **1.2. TURISMO ENPRESAK ETA ESTABLEZIMENDU TURISTIKOAK**

### **1.2.1. Definizioak**

**Turismo-enpresak** dira ostatu-zerbitzuak, jatetxe-zerbitzuak edo bidaiarien eta turismo eskaintzaren arteko bitartekaritza-zerbitzuak ematen dituztenak. Dena den, turismoarekin zuzeneko zerikusia duten beste enpresa asko ere — garraio-enpresa batzuk esate baterako — turismo-enpresatzat hartzen dira, eta multzo horretan sailkatzen dira araudiz.

Hona hemen zein diren turismo-enpresen multzoan sartzen ditugun enpresak:

- Batez ere ostatu-zerbitzuak eskaintzen dituztenak:  
*hotelak, ostatuak, apartamentu turistikoak, etab.*
- Batez ere jatetxe-zerbitzuak eskaintzen dituztenak:  
*jatetxeak, tabernak, kafetegiak...*
- Turismoko bitartekaritza-zerbitzuak ematen dituztenak:  
*Bidaia-agentziak, bidaia-antolatzaileak (tour operadoreak)...*
- Beste batzuk:  
*Garraio-enpresa batzuk (gure inguruan, adibidez, Transcantábrico izeneko trena, Alsa autobusak...)*

*Oroigarriak saltzen dituzten denda turistikoak eta, oro har, arlo turistikoan lan egiten duten bestelako enpresak.*

**Establezimendu turistikoak:** Turismo-enpresen establezimenduak edo tegiak dira. Esan behar da enpresa batek hainbat establezimendu turistiko izan ditzakeela. Adibidez, demagun URIARTE ANAIAK, S.A. enpresak hiru jatetxe eta hotel handi bat dituela; eta, gainera, hotel horren barnean, kafetegi bat, jatetxe bat, diskoteka bat, kiroldegi bat eta bestelako zerbitzu batzuk daudela. Argi dago, enpresa bakarra den arren, aldi berean, establezimendu turistiko asko dituela bere barruan.

## **Ariketak**

1. Eman zure inguruko enpresa turistikoen adibide konkrituak, eta sailkatu.

Multzoak:

- Batez ere ostatu-zerbitzuak eskaintzen dituztenak
- Batez ere jatetxe-zerbitzuak eskaintzen dituztenak
- Turismoko bitartekaritza-zerbitzuak ematen dituztenak
- Beste batzuk

2. Erantzun galdera hauei; eta, ondoren, eztabaidatu denon artean.

- Ba al duzu eskarmenturik ostalaritza arloan? Konta ezazu zure esperientzia.
- Ikasketak amaitu eta gero leku jakinen batean aritzeko aukera izango duzu?
- Non gustatuko litzaizuke aritzea?
- Zein dira, zure ustez, ostalaritza arloko lanen alderik txarrenak? Eta onenak?
- Ezagutzen al dituzu zure inguruko jatetxeak, tabernak, hotelak...?

### **1.3. TURISMO ENPRESEN EZAUGARRI NAGUSIAK**

- Gehienbat zerbitzuak eskaintzen dituzte. Ostatu nahiz jatetxe arloko zerbitzuak, batez ere.

Enpresa batek produktuak (makinak, jantziak, altzariak, etab.) edo zerbitzuak (garraioa, Internet, telefonoa, etab.) eskain ditzake. Jatetxe arloan, nahiz eta produktuak (janaria, edariak...) ere eskaini, zerbitzua eskaintzen zaie bezeroei batez ere: janaria prestatu eta zerbitzatu egiten da.

- Zerbitzuak ezin dira metatu eta, ondorioz, egunean albait gehien saltzen ahaleginduko dira zerbitzu enpresak.

Adibidez, denda batean egun batean saldu gabe geratu den produktua hurrengo egunerako gordetzen da, hau da, metatu egiten da. Hotel batean, berriz, logela bat egun batean okupatu gabe egonez gero, galdu egiten da egun horretako dirua, logela-zerbitzua, berez, ez delako gauza materiala.

- Zerbitzua non eskatu, han ematen da. Horregatik, enpresak eskaera dagoen tokietan jarri behar dira nahitaez.

Ordenagailuak, esaterako, leku batean ekoizten dira; baina, gero, munduko edozein puntutara eroan daitezke garraioari esker. Horregatik, edozein lekutan jar daiteke ordenagailu-fabrika. Janari-zerbitzuak, berriz, jatetxeetan eman behar dira, derrigorrez. Hortaz, bezeroak egongo diren lekuetan jarri behar dira jatetxeak.

- Mota askotako enpresa turistikoak daude. Tamainaren, motaren, kategoriaren eta eskaintzen dituzten zerbitzuen arabera sailka ditzakegu.

#### **1.4. ESTABLEZIMENDU TURISTIKOEN ARAUDIA**

Autonomia Erkidego guztiek dute turismo arloan berezko araudiak egiteko aginpidea. Baina, noski, bakoitzak bere esparruan eta estatu mailako lege orokorrak kontuan harturik. Hori dela eta, adibidez, Bilboko hotel bat araudiaren arabera sailkatzeko, Euskal Autonomia Erkidegoko azken legeak eta arauak ikusi beharko genituzke lehendabizi; eta, gero, Estatuak ezarritakoak. Ez ahaztu araubidearen zati handi bat Estatuak ezartzen duela.

Hona hemen turismo arloan Estatuak ezarritako araudiak:

- 1968ko uztailaren 19ko Ministro Agindua  
Establezimendu turistikoaren sailkapenari buruzkoa:

- 1983ko ekainaren 15eko Errege Dekretua.

Aurrekoa sinplifikatzen edo errazten du. Gaur egun, dekretu hau hartzen da erreferentziatzat.

- Autonomia Erkidegoetako araudiak

**Eta, azkenik, Euskal Autonomia Erkidegoan ezarritako araudia:**

➤ **1994ko martxoaren 16ko legea. Turismo antolaketari buruzkoa**

Beste batzuk:

- Esate baterako, Kantabriako Autonomia Erkidegoan: 1989ko uztailaren 5eko dekretua; hotel-establezimenduen sailkapen eta antolaketari buruzkoa.

**Oharra:** munduko lurralde bakoitzeko araudiak ezberdinak direnez, kontuz ibiliko gara hotel bat aukeratzean. Esate baterako, ezaugarriei dagokienez, ez dira antzekoak Bilboko hiru izarreko hotel bat eta Pariseko bi izarreko hotel bat, nahiz eta biek kategoria bera agertu foiletoetan.

### **Ariketa**

Bilatu Interneten martxoaren 16ko 6/1994 legea, turismo-antolaketari buruzkoa.

- Sartu helbide honetan [www.euskadi.net](http://www.euskadi.net), eta aukeratu ej-gv/zerbitzuak.
- Bilatu Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria (EHAA; erdaraz, BOPV)
- Topatu 6/1994 legea, martxoaren 16koa, turismo-antolaketari buruzkoa.  
Aldizkariaren zenbakia: **070**  
Data: **1994/04/14**
- Ondorengo galderei erantzun baino lehen, sortu fitxategi berri bat Word-en.
- Eman fitxategiari honako izen hau: Turismo-legea
- Kopiatu bertan ondoko galderak, eta eman erantzunak. Baliatu botoiez behar duzuna bilatzeko, kopiatzeko, etab.

### **Galderak**

1. Zein idazpuru dagokie turismo-enpresei? Zein dira turismo-enpresak?
2. Zein dira jatetxe-enpresak?
3. Zein mailatan sailkatzen dira jatetxeak? Ba al dago desberdintasunik atal honetan Estatuko eta Euskal Herriko arauen artean?
4. Zein mailatan sailkatzen dira kafetegiak? Ba al dago desberdintasunik atal honetan estatuko eta Euskal Herriko arauen artean?
5. Non aurkitzen da hotelei buruzko informazioa?
6. Zein dira turismo arloko azken dekretuak?
7. Zein dira turismo-enpresen betebeharrak?

## **1.5. ESTABLEZIMENDU TURISTIKOEN KALITATEA**

Argi izan behar dugu establezimendu baten kategoria eta kalitatea ez direla gauza bera. Kategoria gauza objektiboa da; kalitatea, aldiz, oso subjektiboa izan daiteke, edo memento jakin bati lotua egon daiteke. Establezimendu bati kategoria jakin bat aitortzen zaio, hura jasotzeko irizpide teknikoak betetzen baditu. Kategoria kontzeptua hobeto uler dezazun, ondoko laukian alderatzen ditugu bost izarreko, hiru izarreko eta izar bateko hotelak, bakoitzak bete behar dituen gutxieneko ezaugarriak zehaztuz.

<b>GUTXIENeko EZAUGARRIAK</b>	<b>Bost izarreko hotela</b>	<b>Hiru izarreko hotela</b>	<b>Izar bateko hotela</b>
TABERNA	BAI	BAI	EZ
LOGELEN AZALERA: Banakako logela Logela bikoitza	17 m <sup>2</sup> 10 m <sup>2</sup>	15 m <sup>2</sup> 8 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup> 6 m <sup>2</sup>
Banakako logelak eta logela bikoitzak. Gela bikoitzak egongelarekin. <i>Suiteak.</i> Komuna edo bainugela logeletan.	BAI BAI BAI BAI	BAI EZ EZ BAI	BAI EZ EZ BAI
LANGILEEN GUNEA Aldagelak, bainugelak eta logelak. Langileen jangela	BAI BAI	BAI BAI	BAI EZ
SARRERAK ETA IRTEERAK Bezeroenak eta suteetakoak Zerbitzukoak	BAI BAI	BAI BAI	BAI EZ
Igogailua	Lehengo solairutik hasita.	Bigarren solairutik hasita.	Hirugarren solairutik hasita.
Karga-jasogailua	Bigarren solairutik hasita	Hirugarren solairutik hasita.	EZ
SUKALDEA Ke-erazgailua Gela hotzak Ekonomatua eta arandegia	BAI BAI BAI	BAI BAI BAI	BAI EZ BAI

Establezimenduaren kalitatea eta establezimenduaren kategoria ez dira gauza bera. Adibide batez emango dizugu azalpena. Hiru izarreko hotel batera joan zara. Kanpoko atezainak ez zaitu agurtu, eta mostradorean ez dago inor. Hamabost minutu itxaron ondoren, agertu da arduradura, eta gela batera bidali zaitu inolako azalpen barik. Bertan konturatu zara telebista txarto ikusten dela. Hori gutxi balitz bezala, gela oso hotza da; eta kaleko zarata guztiak entzuten dira. Logela horrengatik, eta jaso duzun tratua kontuan harturik, 100 euro eguneko eskatzea gehiegi da, zure ustez. Esango zenuke kalitate oneko establezimendua dela? Bada, ez. Hiru izarrekoa izango da, baina momentu horretan konturatu zara hotel horren kalitatea eta kategoria ez datozela bat, ez zure iritzian behintzat.

Hala ere, normalean lotura bat dago establezimenduaren mailaren eta eskaintzen den kalitatearen artean. Hots, zenbat eta maila altuagoa izan, orduan eta kalitate handiagoa eskaintzen ahalegintzen dira establezimenduak.

Hotel batzuk eta jatetxe batzuk, adibidez, erabateko kalitatea kudeatzen saiatzen dira, eta horren adierazgarri dira kalitate arloan jasotzen dituzten ziurtagiriak. **Kalitate-ziurtagiri garrantzitsuenak** hauek dira:

- **ISO 9000 agiria.** Edozein motatako enpresak jaso ahal duena.
- **ISO 14000 agiria.** Ingurumeneko kalitatearekin zerikusia daukana.
- **ICHE** (Instituto de la Calidad Hotelera de España) institutuak hotelei esleitzen dien **kalitateko Q-a.**
- **ICRE** (Instituto de la Calidad de los Restaurantes de España) institutuak jatetxeei esleitzen dien **kalitateko Q-a.**
- **ITQ 2000.**(International Tourism Quality) Marka horren barruan hiru agiri-maila daude: **brontzezko ITQ-a, zilarrezko ITQ-a eta urrezko ITQ-a.** Enpresek urtero berriztatu behar dute lortutako agiria.

## **1.6. OSTALARITZA ARLOKO ESTABLEZIMENDUAK: OSTATU ARLOKOAK ETA JATETXE ARLOKOAK.**

### **1.6.1. Ostatu arloko establezimenduak**

#### *1.6.1.1. Ostatu motak izenen arabera*

Ostatu gehienetan otorduak ematen dira; hori dela eta, ostalaritza-enpresatzat ere hartzen dira. Dena den, ostatuen berezitasunak aparte aipatuko ditugu, hobeto ikasteko.

Egun ostatu mota asko daude, eta era askotan sailkatzen dira. Sailkapen horiek egiteko irizpideak honako hauek izan daitezke: araudia, kokalekua, bezero motak, logela kopurua, jabego mota, kategoria, etab.



## **Izenen arabera, hauek dira ostatu mota ezagunenak:**

1. **Hotelak:** ostatua eskaintzen duten establezimenduak dira; zerbitzu osagarriak izan ditzakete. Hotelek hotel-apartamentuek eta motelek ez bezalako ezaugarriak dituzte. Hona hemen hotelek bete behar dituzten baldintzak:
  - a) Eraikin osoa hartu behar dute, edo eraikinaren zati erabat independentea. Hotelaren atal guztiek bat eginda eta elkarri lotuta egon behar dute, eta sarrera, igogailu eta eskailera berenak izango dituzte.
  - b) Ostatu-zerbitzua eta otordu-zerbitzua eskainiko dizkiote publikoari, eta bezeroaren esku utziko dute mantenu osoko erregimena hartzea edo ez.
  - c) Banakako gelak % 10 izango dira, gutxienez.

**Oharra:** horiez gain, hotelek beste baldintza batzuk ere bete behar izaten dituzte, duten mailaren arabera. Bestalde, hotel batzuei izen bereziak ematen zaizkie beren berezitasunarengatik. Adibidez: bainu-etxeak, kasinoak eta paradoreak.

*Paradore nazionalak* dira Estatuak hotel izateko egokitu dituen establezimenduak. Sarritan, monumentu kategoria duten eraikinak erabiltzen dira horretarako.

2. **Hotel-apartamentuak:** establezimendu hauek, beren egiturari eta zerbitzuei esker, instalazio egokiak eskaintzen dizkiote bezeroari, janariak gordetzeko, prestatzeko eta kontsumitzeko aukera ere izan dezan, berak hartutako ostatu-esparruan.
3. **Motelak:** errepide inguruetan eta hiriguneetatik kanpo kokatutako establezimenduak dira. Iraupen laburreko egonaldietarako eskaintzen dute ostatua. Departamentuek garajea eta aparteko sarrera izaten dituzte.
4. **Ostatuak:** establezimendu hauek ostatu-zerbitzua eta otorduak eskaintzen dituzte, mantenu osoko erregimena hartzeko edo ez hartzeko aukera emanez; duten mailaren arabera instalazio eta zerbitzu jakin batzuk izan behar dituzte. Pentsioek ostatua emateko 20 leku baino gehiago eta, gutxienez, 10 gela behar dituzte ostatu izena hartzeko.
5. **Pentsioak:** gehienez, hamabi gela dituzten ostatu-establezimenduak dira; mantenu osoko erregimenekoak izaten dira gehienetan. Bezeroei erregimen hori hartzea exijitzeko baimena dute.
6. **Apopilo-etxea:** oinarrizko zerbitzuak eskaintzen dituzten establezimenduak dira; ez da derrigorrezkoa otorduak ematea.
7. **Turistentzako apartamentuak:** izen hori hartzen dute enpresek akuran eskaintzen dituzten apartamentu-eraikinek, baita txalet, bungalow eta antzeko eraikin multzoek ere. Turistentzako apartamentuak behar bezala horniturik egoten dira opor egonaldietarako edo egonaldi turistikoetarako.
8. **Turismo-kanpamentuak:** aire librean aldi bateko egonaldiak egiteko, behar bezala mugatuta, hornituta eta egokituta dagoen lur saila. Hamar lagun baino gehiago

hartzeko prestatuta egon behar du. Oporretarako edo turismoa egiteko dira; eta bezeroek aterpe mugikorak (kanpadendak, karabanak, etab. ) izaten dituzte bizileku.

9. **Oporretarako hiriak:** multzo honetako establezimenduek oporrak naturarekin harreman zuzenean igarotzeko aukera ematen diete bezeroei; eta kokaleku, instalazio eta zerbitzu aproposak dituzte horretarako. Aldez aurretik ezarritako formula batekin lan egiten dute, eta mantenu osoko erregimena eskaintzen diote bezeroari, prezio jakin batean; baita kirola egin eta taldekako jokoetan parte hartzeko aukera ere.
10. **Nekazaritza-etxea:** etxebizitza batek dituen instalazio guztiak prezio jakin batean eskaintzen dituen etxea; inguruko landetxeen ohiko ezaugarriak izango ditu. Eraikin osoa edo haren zati bat har ditzake, baina irteera independentea izan behar du.
11. **Nekazaritza-turismoko gunea:** arkitektura tradizionalako eraikin bat edo eraikin multzoa dira. Haietan, prezio jakin batean, ostatua eta otordu-zerbitzuak eskaintzen dira; baita bertakoek antolatutako aisialdi eta denbora libreko jarduerak edo kirol- eta kultura-jarduerak ere.  
Gainera, beste izen batzuk ere ematen zaizkie ostatu arloko establezimenduei: denboraldikoa, hondartzakoa, mendikoa, familiarra, kongresuetarakoa, tipikoa, aireportukoa, kiroleterakoa, kasinoa, bainu-etxea, etab. Izen hori Administrazioari eskatu behar zaio.

**Oharra:** hotel-establezimenduen sailkapenari buruzko araudia ekainaren 15eko 1634/1983 Errege Dekretuan jasoa dago.

**Hotelak eta antzekoak**

<b>IZENAK</b>	<b>LABURDURA</b>	<b>KATEGORIA K EDO MAILAK</b>	<b>Maila bakoitzari dagokion IKURRA</b>	<b>OHARRAK</b>
HOTELAK  *HOTEL EGOITZAK	H  HR	Luxuzkoa Lehen mailakoa Bigarren mailakoa Hirugarren mailakoa Laugarren mailakoa	Bost izar Lau izar Hiru izar Bi izar Izar bat  Izarrak urrezkoak dira.	Hotel batzuei izen bereziak ematen zaizkie beren berezitasunarengatik. Adibidez: bainu-etxeak, kasinoak eta paradoreak.
HOTEL APARTAMENTUAK	HA, AH	Luxuzkoa Lehen mailakoa Bigarren mailakoa Hirugarren mailakoa Laugarren mailakoa	Bost izar Lau izar Hiru izar Bi izar Izar bat  Izarrak urrezkoak dira.	Apartamentu bakoitzak sukalde txiki bat du.
OSTATUAK  *OSTATU EGOITZAK	HS  HSR	Lehen mailakoa Bigarren mailakoa Hirugarren mailakoa	Hiru izar Bi izar Izar bat  Izarrak zilarrezkoak k dira.	
MOTELAK PENSIOAK	M P	Lehen mailakoa Bigarren mailakoa	Bi izar Izar bat  Izarrak zilarrezkoak k dira.	

\* Egoitza hitza jartzen dugunean zera adierazi nahi dugu: establezimendu horrek gosariak baino ez dituela ematen; hau da, bertan ez direla prestatzen bazkariak eta afariak.

### 1.6.1.3. Beste batzuk

Beste ostatu mota batzuk ere kategoriatan sailkatzen dira: besteak beste, oporretako hiriak, kanpamendu turistikoak (kanpinak) eta apartamentu turistikoak.

## 1.6.2. Jatetxe arloko establezimenduak

### 1.6.2.1. Jatetxe motak izenen arabera

1. **Jatetxeak:** merkataritza-establezimenduak dira. Jatetxeek janariak eta edariak eskaintzen dituzte prezio jakin batean, bertan jateko eta edateko. Duten mailaren arabera, jatetxeek gutxieneko baldintza batzuk beteko dituzte azpiegiturari, zerbitzuari, kartari eta menuei dagokienez. Jatetxeetan, berez, bazkariak eta afariak ematen dira. Hotelen barruko jatetxeek hotelaren maila bera izango dute, eta establezimendu horiek dituzten arauak bete beharko dituzte.

#### *Mailak*

Jatetxeak bost mailatan banatzen dira: luxuzkoa, lehen mailakoa, bigarren mailakoa, hirugarren mailakoa eta laugarren mailakoa. Maila horietako bakoitzari, hurrenez hurren, bost, lau, hiru, bi eta sardexka bat dagozkio. Jatetxe formula asko daude: erretegiak, sagardotegiak, jatetxe italiarrak, etab.

2. **Kafetegiak:** merkataritza-establezimendu hauetan izozkiak, irabiakiak, freskagarriak, infusioak eta beste hainbat edari emateaz gain, plater hotzak eta beroak eta plater konbinatuak ere ematen dituzte prezio jakin batzuetan eta eguneko edozein ordutan, (irekita dauden bitartean, jakina).  
Bezeroei plater eta edari horien kartak eskaintzera behartuta daude. Gutxienez, etxeko plater konbinatu bat eskaini beharko dute, eta ogia eta edaria prezioan sartuta egongo dira. Kafetegiak gosariak emateko prestatuta daude bereziki.

#### *Mailak*

Kafetegiak hiru mailatan banatzen dira: maila berezia, lehen maila eta bigarren maila. Maila horietako bakoitzari, hurrenez hurren, hiru kikara, bi kikara eta kikara bat dagozkio.

3. **Tabernak, kafe-etxeak eta antzekoak:** kategoria bakarreko merkataritza-establezimenduak dira. Barra dute eta prezio jakin batzuetan edariak eta pintxoak eta ogitarteko hotzak eta beroak ematen dituzte bertan jateko edo edateko. Gainera, mahaietako zerbitzua ere izan dezakete.
4. **“Fast food” establezimenduak:** janariak eta edariak saltzen dituzten merkataritza-establezimenduak dira: oso eskaintza laburra eta erraz prestatzeko modukoa dute. Saltzen diren produktuak establezimenduan bertan edo handik kanpo kontsumi daitezke. Multzo honetan sartzen dira pizzeriak, hanburger-jatetxeak, etab.
5. **Catering enpresak:** beste leku batzuetan jateko janariak prestatzen dituzten enpresak dira. Gaur egun, janaria prestatzeaz aparte, beste zerbitzu batzuk ere eskaintzen

dituzte: materiala alokatzen dute, janariak banatzen eta zerbitzatzen dituzte, sukaldariak ere bidaltzen dituzte kasu berezietan, etab.

Catering enpresak, jatorriz, garraioetan —hegazkin, tren eta abarretan— ostalaritza-zerbitzuak eskaintzeko sortu ziren. Baina, gaur egun, beste hainbat kolektiborentzat ere lan egiten dute. Kolektibo horien artean daude: ikastetxeak, zaharren etxeak, lantegiak, ospitaleak, talde bereziak eta abar.

6. **Kolektibitateetarako sukaldaritza:** kolektibitateetan jateko janariak prestatzen dituzte, alegia, enpresetan, ikastetxeetan, ospitaleetan, karteletan, komunitate erlijiosoetan eta abarretan ematen dituzte beren zerbitzuak. Zerbitzatzen diren leku berean prestatzen dituzte janariak.
7. **Besteak:** ikuskizun- eta dantza-aretoak, klubak, kafe-antzokiak, etab.

#### 1.6.2.2. *Jatetxe arloko establezimenduei buruzko araudia eta haien sailkapena*

Duten mailaren arabera, jatetxeek gutxieneko baldintza batzuk bete behar dituzte, azpiegiturari, zerbitzuari, kartari eta menuei dagokienez.

IZENAK	MAILAK	Maila bakoitzari dagokion IKURRA	OHARRAK
JATETXEAK	Luxuzkoa Lehen mailakoa Bigarren mailakoa Hirugarren mailakoa Laugarren mailakoa	Bost sardexka Lau sardexka Hiru sardexka Bi sardexka Sardexka bat	EAE-n luxuzko jatetxeek ez dituzte bost sardexka, lau baizik. Baina, hala eskatu eta onartuz gero, “luxuzko” hitza erabil dezakete.
KAFETEGIAK	Maila berezia Lehen mailakoa Bigarren mailakoa	Hiru kikara Bi kikara kikara bat	Euskal Autonomia Erkidegoan ez dago maila berezirik.
TABERNAK, KAFE ETXEAK, PUBAK, ETAB.	Maila bakarra.		

#### 1.6.2.3. *Jatetxe arloko establezimenduak sailkatzeko beste era batzuk*

##### **Sarrera**

Denbora eta garai guztietan izan dira jatetxe arloko establezimenduak (ostatuak, bentak, geltokiak...). Hala ere, “jateketa” hiri handietako asmakizuna da. Lehenengo jateketa Boulanger jaunak ireki zuen Parisen 1765. urtean. Handik aurrera etengabe ugaltu dira

jatetxeak eta antzekoak. Hainbeste daudenez, irizpide askoren arabera sailka ditzakegu. Hona hemen irizpide batzuk: kokalekua, espezialitatea, zerbitzu mota...

### ***Sailkapenak***

- Kokalekuaren arabera: hirikoak, errepide ertzeak, mendikoak, hotelekoak, kruzeroetakoak, zentro komertzialetakoak...
- Espezialitatearen arabera: begetarianoak, makrobiotikoak, etab.
- Sukaldaritza motaren arabera ere sailka ditzakegu. Horretarako, aintzat hartzen dira dauden sukaldaritza-barietateak:
  - Sukaldaritza nazionala, eskualdekoa edo toki jakin batekoa
  - Nazioarteko sukaldaritza
  - Espezialitate gastronomikoko sukaldaritza
  - Joera berriko sukaldaritzak: euskal sukaldaritza berria, frantses sukaldaritza berria, portugesa...

*Sukaldaritza berriak* ohiko sukaldaritzan du oinarria; baina, horrez gain, aintzat hartzen ditu teknologia berriak, oraingo produktuak, janaria prestatzeko era berriak eta gaur egungo merkataritza-teknikak.

- Zerbitzu motaren arabera: klasikoa, *self-servicea*, *buffeta*...
- Gida gastronomikoen eta turistikoen sailkapenen arabera:

Michelin eta Campsa izeneko gida gastronomikoak dira ezagunenak. Lehenengoan, izarrak ematen zaizkie jatetxeei, eskaintzen duten mailaren arabera; eta bestean, berriz, eguzkiak.
- Motibazioaren **eta bezero motaren arabera**:
  - Prestigio handiko jatetxeak : Michelin gida gastronomikoan agertzen direnak, ospe handiko sukaldarien jatetxeak, etab.
  - Status handiko establezimenduak: bezero famatuek (artistak, kirolariak, politikoak...) modan jartzen dituzten establezimenduak dira.
  - Bezeroen adinaren arabera: gazteak, helduak, familiak eta antzeko taldeak bezero dituztenak.
  - Bezero motaren arabera: turistak, langileak, enpresariak, etab. hartzen dituztenak.
- Establezimendu tematikoak:

Jatetxe, pub, diskoteka eta abarrekoek batzuetan gai bat izaten dute ardatz nagusitzat; eta dekoratuan, jantzieta, eskaintza gastronomikoetan eta abarretan islatzen da gai hori.
- Arloen arabera:
  - *Tradizionala edo betidanikoa*: Sail honetako jatetxeek mahaiko zerbitzuaren ohiko arauetara jarraitzen diete, eta, oro har, jangai freskoak erabiltzen dituzte, jatetxera inolako aldakuntzarik jasan gabe heltzen direnak, alegia. Multzo

honetan sartzen dira luxuzko jatetxeak, merkatu-sukaldaritzakoak, nazioarteko sukaldaritzakoak, etab.

- *Ebolutiboa edo berritzailea*: Zerbitzu azkarra eskaintzen dute. Jangai erdilanduak edo tartekoak eskaintzen dituzte, eta teknologia berriak erabiltzen dituzte janariak prestatzeko. Multzo honetakoak dira "Snack"ak, pizzeriak, hamburger-jatetxeak, janari prestatuak, etab.

- Horrez gain, egon badaude arlo oso jakinetan espezializatutako bestelako establezimenduak ere: catering enpresak, fast food establezimenduak, ziber-kafe izenekoak, kafe-antzokiak, diskotekak, kasinoak...

#### 1.6.2.4. *Jatetxe arloko formula berriak*

### **Frankiziazko jatetxe arloan**

*Definizioa*: frankizia da bi enpresaren arteko kontratu berezia. Kontratu horren bidez, enpresa batek —frankiziatzaileak— beste enpresa bati —frankiziatuari— bere marka, logotipoa, produktuak, egiteko erak eta abarrek erabiltzen uzten dizkio, ordainketa batzuen truke.

### **Frankizia-sistemaren azalpena**

Frankizia bidez lotutako enpresak independenteak izaten dira; baina, kanpotik begiraturik, “guztiz berdinak” dira; hau da, berdinak dituzte produktuak, izena, dekoratua, langileen uniformeak, publizitatea, ekoizpen-metodoak, prezio-politikak eta abar. Enpresa asko lotzen dira kontratu mota honen bidez, eta sareak edo frankizia-kateak sortzen dituzte. Jatetxe arloan hainbat adibide daukagu, hala nola, Mc Donald’s, Burger King, Telepizza, Pans & Company...

Frankizia-kontratuan ondo zehazten dira frankiziatzailearen eta frankiziatuaren eskubideak zein betebeharrak, baita kontratua hausteko klausulak ere.

Frankiziatzaileari dagozkion eginkizunak hauek dira, batez ere:

- Merkatu-ikerketa egin, eta ikerketa horren arabera zehaztu nolako ezaugarriak izan behar dituen negozioak, bideragarria izan dadin: establezimendua non kokatu eta zelan apaindu behar den, zenbateko inbertsioa egin behar den...
- Frankiziatuari jatorrizko etxearen ezaugarri diren marka-irudia, logotipoa, produktuak, etab. erabiltzeko eskubidea eman. Elementu horiek ezagunak izaten dira.
- Frankiziatuari, hasieran eta ondoren, honako laguntza hauek eskaini arlo hauetan:
  - Laguntza teknikoa: frankiziatuari azaldu gauzak zelan egin (“know how”), salmenta-teknikak, prozedura administratiboak, zer teknologia erabili behar duen eta antzekoak.
  - Negozioa finantzatzeko laguntza.

→ Langileak trebatzeko laguntza: negozioaren funtzionamendua eta kudeaketa azaltzeko ikastaroak egingo ditu langileentzat, bai negozioaren hasieran baita ondoren ere.

- Taldearen publizitateaz arduratu.

Frankiziatuak, berriz, frankizia-kontratuan zehaztuta dagoena errespetatuko du, eta kuota batzuk ordainduko dizkio frankiziatzaileari, kanon eta *royalty* eran. Hona hemen kontzeptu horien azalpena:

- **Sarrera-kanona:** hasierako ordainketa da.
- **Publizitate-kanona:** taldeko publizitatea ordaintzeko kuota bat da; taldekide guztientzat onuragarriak diren telebistako iragarkien, kartelen, promozio kanpainen eta abarrekoen ordainetan ematen da.
- **Royaltya:** fakturatutakoaren arabera, aldika ordaintzen den ehunekoa da, eta frankizia- kontratuan zehaztuta dago.

### ***Adibidea***

Hona hemen frankizia-kontratu baten baldintzak zehazten dituen adibidea.

ENPRESA: DUNKIN' DONUTS, S.A.
ENPRESAREN SORRERA: 1946. urtean
JARDUERA: Donuts aukera zabalaren salmenta.
BEREZKO ESTABLEZIMENDUEN KOPURUA: 11
FRANKIZIAK: 22
LOKALAREN GUTXIENENKO DIMENTSIOA: 60 m <sup>2</sup> salmentarako
KONTRATUAREN IRAUPENA: 4 urte
BALDINTZA EKONOMIKOAK:
Sarrera-kanona: 18.030 euro
Royaltya: salmenten % 5
Publizitate-kanona: 250 euro /hileko
Beharrezko inbertsioa: 120.202 euro

Beste kontratu batzuetan, beste kontzeptu batzuk ere zehazten dira; adibidez, negozioa jarri ahal izateko, tokiak izan behar duen gutxieneko biztanle-kopurua, aurreikusitako fakturazioa eta espero diren mozkinak.



## **Frankiziak jatetxe arloan. *Fast-food***

Esan dugun moduan, jatetxe arloko enpresa asko frankizia-sistemaren bidez hedatzen dira; esaterako, Mc Donald's, Burger King, Telepizza, Pizzahut, Pizza world, Pans & Company, Bocatta, Telepaella, A Huevo, Kentucky's Fried Chicken, Dunkin' donuts, etab. Enpresa horien establezimenduak fast-food (janari azkarra) izenez ezagutzen dira. Fast-food formula Estatu Batuetan sortu zen 1970eko hamarkadan, eta Mc Donald's izeneko hanburger-katearen eskutik zabaldu zen mundu guztira. Handik aurrera, etengabe hedatu dira fast-food formulak, eta ezin da ukatu arrakasta lortu dutela.

### **Baina, zergatik du arrakasta Fast food formulak? Arrazoi asko daude:**

- Aldaketa sozialak: gaur egun, emakume asko, etxea utzi eta kanpoan ari da lanean, eta, horretaz gain, jende askok etxetik kanpo jaten du. Pertsona horiek sarritan aukeratzen dituzte fast-foodeko establezimenduak, modan daudelako, erosoak direlako, denbora eta diru gutxi behar izaten delako haietan jateko...
- Eskaintza mota: eskaintza funtzionala, prestatzeko erraza, azkarra eta espezifikoa da. Gainera, produktuek oinarritzko zaporeak eta testura atsegingarriak dituztenez, denon gustukoak izaten dira.
- Enpresa mota: fast-food enpresek teknologia berriak eta kate-fabrikazioko sistema higienikoak erabiltzen dituzte produktuak prestatzeko. Horretaz gain, marketing-teknika asko erabiltzen dituzte eta frankizia-sistemaren bidez hedatzen dira.
- Prezioa: prezioak, oro har, ekonomikoak dira; batez ere, eskala-ekonomiak daudelako frankizia-sisteman.

## ***Vendinga* jatetxe arloan**

### *Definizioa*

*Vendinga* saltzaile automatikoen bidez, makinaren bidez, alegia, produktuak (janariak eta edariak) saltzea da.

### *Azalpena*

Lehendabiziko *vending*-makinek kafea eta kola freskagarriak eskaintzen bazituzten ere, gaur egungo makinek eskaintza zabalagoa dute: ogitartekoak, sandwichak, frutak, jogurtak, gozokiak, edari hotzak eta beroak, gozokiak, jelatuak, etab.

Jatetxe arloan, gero eta hedatuago dago janariaren eta edariaren makina bidezko salmenta. Ospitale, unibertsitate, enpresa eta antzeko zentroetan, era guztietako makinez betetako txokoak daude, eta, askotan, jantokiak edo egongelak ere badituzte *vending*-gune horiek.

Horretaz gain, bestelako saltzaile automatikoak ere gero eta gehiago jartzen ari dira: adibidez, tabakoa, higiene-zerbitzuak (konpresak, hortzak garbitzeko zepiloak...), txikleak eta abarreak eskaintzen dituztenak. Gainera, ohikoak dira, kafetegietan eta era guztietako

tabernetan, dirua jokatzeko makinak (“txanponjaleak”). Makina horiek edukitzeko baimen bereziak ( lizentziak ) eskatu eta ordaindu behar dira; baina, halere, oso negozio errentagarria izaten da.

### *Vending-sistemaren abantailak*

- Etengabeko eskaintza: makina batek 24 orduz funtziona dezake.
- Produktuen salmenta hobeto kontrolatzen da.
- Gastuak murrizten dira, batez ere ez dugulako inor behar zerbitzatzeko. Sistema eroso eta azkarra da.
- Oso errentagarria izaten da.

*Vending*-makina bat jarri nahi duenak hiru aukera ditu:

**a) Makina erostea**

Kasu honetan, mozkinak makinaren jabearentzat izango dira. Batezbesteko datuen arabera, *vending*-makina batek 10-15 urtez iraun dezake. Gainera, jabeak urte batean edo bitan amortizatu ahal du makinaren balorea, eta, hortik aurrera, oso errentagarria izango da. Hala ere, makina norberarena izateak ere baditu alde txarrak: makina erosi behar da, eta, ondoren, makina hondatuz gero, norberak hartu behar du hura konpontzeko ardura, eta, horretarako, zerbitzu teknikoa kontratatu behar da. Gainera, makina hornitu egin behar da, produktu guztiak eduki ditzan, eta egoera onean.

**b) Makina alokatzea**

Formula hau oso eroso da, baina, kasu honetan, makina alokairuan ematen duen enpresak irabazten du gehien; gainera, kontuan hartu behar da enpresa horren esku egoten dela makina mantentzea. Halakoetan, makinaren jabeak eta makina alokairuan hartu duenak kontratu baten bidez zehazten dituzte bakoitzaren einkizunak eta etekinak zein izango diren.

**c) Baimena ematea makina gure esparruan jartzeko (normalean diru truke)**

Esparrua uzten duena ez da makinaz batere arduratuko eta, makina jartzeagatik, dirua emango diote, askorik ez bada ere. Negozioa beste enpresarena da.

### *Beste batzuk*

Jatetxe arloko beste establezimendu batzuk mota jakin bateko zerbitzu azkarrak ematen espezializaturik daude. Hona hemen adibide batzuk:

**Autoking:** errepide nagusien bazterretan kokatzen diren “fast-food” eko jatetxeak dira. Haietan bezeroek autotik irten gabe eros ditzakete janariak eta edariak.

***Delivery food*** edo "etxera eramateko zerbitzua" duten establezimenduak: bezeroak telefonoz eskabidea egin, eta etxean jasoko ditu janaria edota edaria.

***Take away*** edo "hartu eta eraman" zerbitzua: bezeroak establezimendu barruan erosten ditu produktuak, baina ez ditu han kontsumitzen. Era honetako establezimenduek askotan ez dute lekurik bertan jateko.

***Drug Store***: janari prestatuen eta edarien eskaintza laburra duten establezimenduak dira. Horretaz gain, egunkariak, aldizkariak eta abarrak saltzen dituzte. Hiri handietan, gasolindegietan eta geltokietan daude kokatuta, eta askotan 24 orduko zerbitzua eskaintzen diete bezeroei.

***Food Court***: areto bakarrean jatetxe asko daude, eta era guztietako janari azkarrak eskaintzen dituzte: pizzak eta hanburgesak, ogitartekoak, tako mexikarrak, *fast-food* txinatarrak, grekoak, kruasanak, plater konbinatuak, etab. Normalean zentro komertzialetan kokatzen dira.

Esan behar da, establezimendu askotan formula bat baino gehiago erabiltzen dela aldi berean. Horrela, *fast-food* batean eskatutakoa bertan jan edo kanpora eraman daiteke; eta, eskabidea telefonoz eginez gero, etxera ere bidaltzen dute.

## ***2. OSTALARITZA ARLOKO ENPRESEN KUDEAKETA***

### **2.1. INGURUNEA ENPRESA TURISTIKOETAN**

Ostalaritza-enpresetan eragina duten ingurune-faktoreak bi eratakoak dira: mikroinguruneak edo makroinguruneak.

Merkatuan eragin zuzen-zuzena duten faktoreek osatzen dute **mikroingurunea**. Mikroinguruneko faktoreak dira, besteak beste, enpresen jabeak, langileak, bezeroak, hornitzaileak, bitartekariak, lehiakideak, etab.

**Makroingurunea** osatzen duten faktoreek, berriz, zeharkako eragina izaten dute merkatuan eta tokian tokiko garapen-mailarekin eta ezaugarriekin lotuta daude. Makroinguruneko faktoreak dira, besteak beste, enpresa kokatuta dagoen lurraldeko edo lekuko garapen teknologikoa, lurralde horretan indarrean dauden legeak, lurralde horretako baldintza ekonomikoak eta sozialak, etab.

Enpresa turistikoek, oro har, dauden lekuan dute beren merkatua, eta, horregatik, etengabe aintzat hartu behar dituzte bai mikroinguruneko eta bai makroinguruneko faktore nagusiak, haiei erantzun egokia emateko. Bestela, porrot egin dezakete.

#### **Ariketak**

- A2. Aipatu mikroinguruneko faktore batzuk sagardotegi batean eragin positiboa izan dezaketenak.
- A3. Aipatu makroinguruneko faktore batzuk hiriko hotel batean eragin negatiboa izan dezaketenak.

### **2.2. MARKETING-A EDO MERKATURATZEA**

Marketinga da enpresa baten produktuak edota zerbitzuak merkaturatzeko jardura; bai enpresari eta bai gizarteari on egingo diona aintzat hartuta bideratu behar da. Marketinga, bezeroen premiak (jatea, edatea...) eta gurariak asetzen saiatzen da, eta, horretarako, hainbat teknika erabiltzen ditu merkatua aztertzeko eta produktuak saltzeko.

Marketingean puntu hauek aztertzen eta zehazten dira, batez ere:

- Produktuak eta zerbitzuak
- Bezeroak
- Lehiakideak

- Publizitatea eta bestelako komunikazioak
- Prezioak
- Banaketa-sistemak

Marketingean merkatu-ikerkuntzak egiten dira informazio errealak eta erabilgarriak izateko. Ezinbestekoa da, establezimendua jarri aurretik, merkatu-ikerkuntzak egitea, negozioa errentagarria izango den ala ez baloratzeko. Erantzuna baiezkoa bada, dagoen eskaera mota kontuan edukita finkatuko ditugu gure **establezimenduaren ezaugarriak**:

- Kokalekua
- Bezero mota
- Egutegia eta ordutegiak
- Produktuak eta zerbitzuak
- Salmenta-teknikak eta banaketa-sistemak

Behin establezimendua jarri eta gero, ez dira hain merkatu-ikerkuntza orokor eta sakonak egingo, baina, hala ere, merkatua aztertu beharko da haren etengabeko aldakuntzei aurre egiteko. Oso garrantzitsua da bezeroei zer eskainiko diegun zehaztea.

### 2.3. ESKAINTZAREN ELEMENTUAK

Jatetxe arloko enpresek zer eskaintzen diete bezeroei?:

- **Elementu materialak**: jatetxe arloko enpresek gehienbat janariak eta edariak eskainiko dizkiete bezeroei. Janari horiek eta horiekin osatutako bariedade gastronomikoak (menuak, kartako platerak, etab. ) oso ondo aukeratu beharko ditugu, enpresa errentagarria izatea nahi badugu.
- **Produktu osagarriak**: janariekin eta edariekin batera eskaintzen diren elementuak dira. Besteak beste: zerbitzua, dekoratua, ontziteria, jateko tresneria, altzariak, langileen janzkiak, etab.
- **Produktuaren zabalpena**: jateko premiaz haraindiko faktoreak dira: status irudia (establezimendu jakin batera joatea exekutiboa izatearekin, gaztea izatearekin, edo bestelako gizarte-status batekin lot daiteke); edo prestigio-irudia (kalitate handiko edariak kontsumitzen dituztenak, bezero aberats edo berezizat hartzen dira).
- **Beste elementu batzuk**: establezimenduaren izena, logotipoa, produktu motak, etab.

Establezimenduaren ezaugarriak eta eskaintzaren elementuak aztertu ondoren, enpresari dagozkion beste hainbat faktore eta jarduera finkatuko ditugu. Hona hemen establezimendu motaren eta eskaintza motaren arabera zehaztuko diren bestelako elementuak:

- Beharrezko ekipamendua, instalazioak, makinak eta abar.
- Eskainiko diren zerbitzu motak: klasikoa, *self-servicea*, *buffeta*...
- Langileak: langileen kopurua eta profila zehaztu behar dira, eta sukaldeko eta jantokiko lan-taldeak antolatu.
- Erosketak eta hornikuntza-sistemak.
- Produktuak biltegitratzea.
- Kudeaketa: denboraldi jakin bateko prezioak zehazteko, salmentak aurreikusteko, kosteak aztertzeke eta etekinak lortzeko.

## **Ariketak**

1. Bilatu hiru jatetxeri buruzko informazioa eta aztertu haien ezaugarriak:

- Izena eta establezimendu mota
- Kokalekua
- Bezero mota
- Egutegia eta ordutegiak
- Produktuak eta zerbitzuak
- Salmenta-teknikak eta banaketa-sistemak

2. Egizu jatetxe arloko establezimendu biren eskaintzaren elementuen azterketa:

- Elementu materialak.
- Produktu osagarriak
- Produktuaren zabalpena
- Beste elementu batzuk

## **2.4.ENPRESAREN ANTOLAMENDUA**

### **2.4.1. Enpresen egitura**

Enpresak beren helburuak lortzeko antolatzen dira. Horretarako, departamentu edo sailetan banatzen dituzte beren eginkizunak. Normalean, zenbat eta handiagoa izan, hainbat eta departamentu gehiago izango ditu enpresak.

Enpresa bakoitzak bere erara antolatzen ditu sailak, organigramak, lanen banaketa, departamentuen arteko harremanak, barruko zein kanpoko informazio- edo dokumentu-zirkuituak, instalazioak eta abar. Hori dela eta, enpresa guztiak ezberdinak izango dira, eta, gainera, era ezberdinean antolatuko dira premien eta mementoko ezaugarrien arabera. Jarraian, enpresa baten egitura orokorra zelakoa den ikusiko dugu; eta, gero, hotel batena eta jatetxe batena.

### a) Enpresa baten egitura

Hauek dira enpresetako ohiko departamentu edo sailak:

- **Pertsonal saila.** Pertsonalari dagokion guztia kudeatzen du: kontratazioak, langileen hautaketa eta prestakuntza...
- **Produkzioa.** Hornikuntza-sistemez eta produkzioaz arduratzen da.
- **Merkataritza saila** edo marketing saila.
- **Ekonomia eta finantzak.** Diruaren premiaz arduratzen da. Sail honen helburua da enpresak dirua non inbertituko duen eta nondik lortuko duen erabakitzea.
- **Administrazioa.** Eginkizun administratiboez arduratzen da: dokumentuen kudeaketaz, kontabilitateaz, etab.
- **Beste batzuk:** kalitate saila, ikerkuntza eta garapena (I+G), garbiketa saila, zerbitzu teknikoaren saila, etab.

### b) Hotel baten egitura

Oro har, hotel batek honako sailak eta azpi-sailak ditu:

- **Ostatu saila.** Hauek dira sail honi dagozkion azpi-sailak: erreserbak, harrera, atezaintza, solairuak...
- **Janari eta edari saila.** Sail hau honako azpi-sailetan banatzen da: sukaldea, jatetxea, kafetegia, *room-servicea* (geletarako zerbitzua), biltegia, ekonomatua, eta abar.
- **Marketing saila.** Honako azpi-sailak ditu: salmentak eta harreman publikoetako saila...
- **Administrazio saila.** Honako azpi-sailak ditu: kontabilitatea, kobrantzak...
- **Beste batzuk:** pertsonal saila, arropa-garbiketa, zaindaritza, zerbitzu teknikoak eta mantentze-lanak.

### c) Jatetxe baten egitura

Normalean, jatetxe batek departamentu hauek ditu:

- Jantokia
- Sukaldea
- Ekonomatua, arandegia eta biltegia
- Beste batzuk: taberna, administrazioa...

## 2.5. ORGANIGRAMA

Organigrama da enpresa baten egitura adierazten duen grafikoa. Antolamendu-unitateak (departamentuak, batez ere) zehazten ditu, eta baita unitateen arteko harremanak ere.

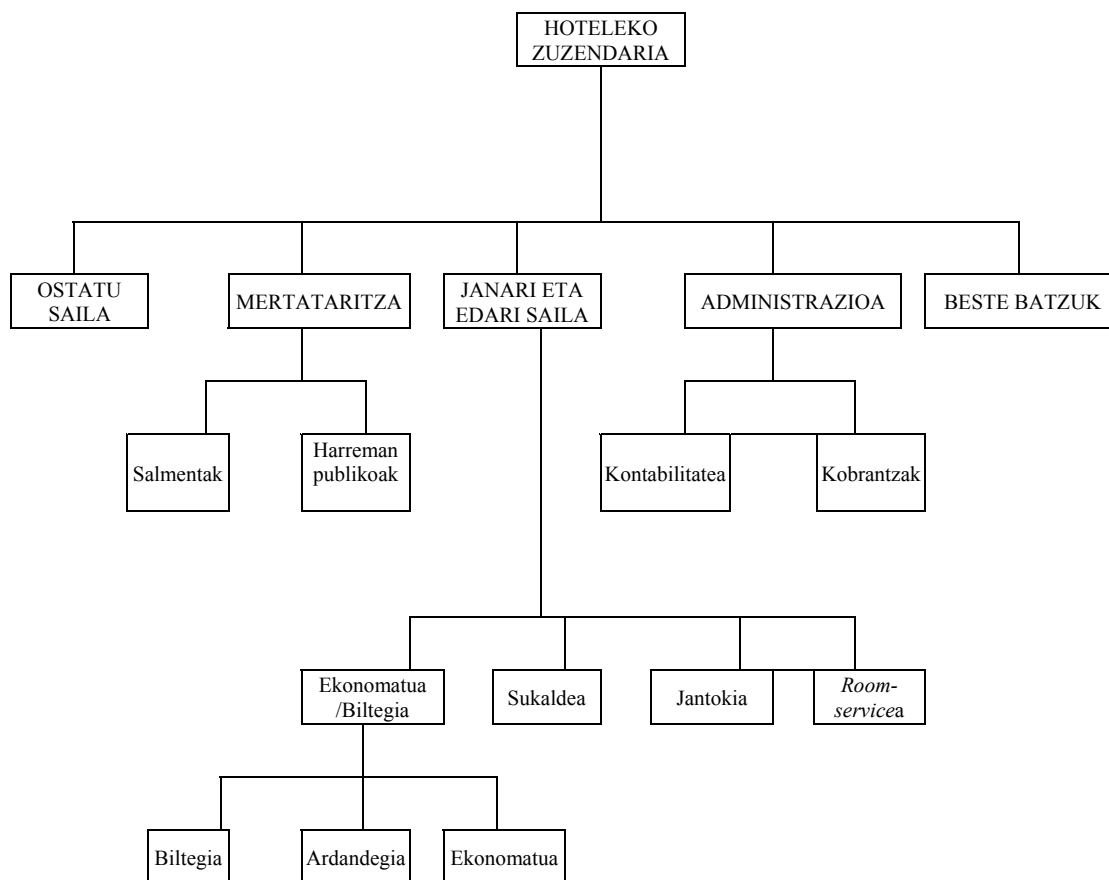
*Organigramek zehatzak, errealak, dinamikoak, ulergarriak eta sinpleak izan behar dute*

Organigrama mota asko daude edukiari, formari, tamainari eta abarrei dagokienez. Batzuek enpresaren egitura orokorra islatzen dute; beste batzuek, ordea, enpresaren zati bat baino ez dute irudikatzen. Batzuetan sailak eta sailburuak agertzen dira, eta, beste batzuetan, ez. Formari dagokionez, bi eratako organigramak ikusten dira nagusiki: bertikalak eta horizontalak. Bertikaletan, goitik behera zehazten da hierarkia, eta, horizontaletan, berriz, ezkerretik eskuinera.

Dena den, batzuetan, egoten dira enpresari aholkuak, laguntza eta holakoak eskaintzen dizkioten departamentu berezi batzuk. Departamentu berezi horiek STAFF izena hartzen dute, eta marra etenaz irudikatzen dira organigraman.

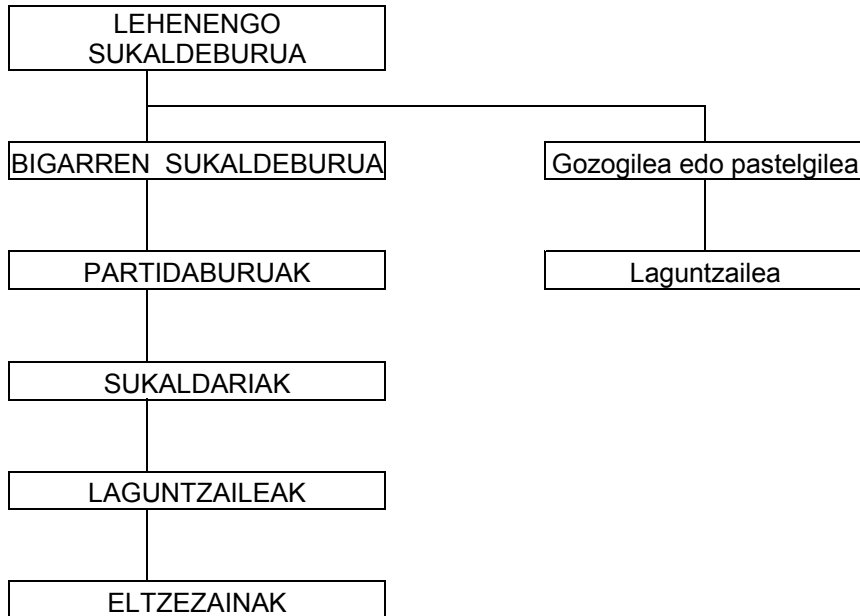


## Hotel baten organigrama bertikala



## 2.6. SUKALDEKO HIERARKIA ETA ANTOLAMENDUA

Sukaldeko lan-taldearen egitura ezberdina izan daiteke establezimenduaren ezaugarrien arabera, baina orokorrean honela antolatzen dira sukaldeak:

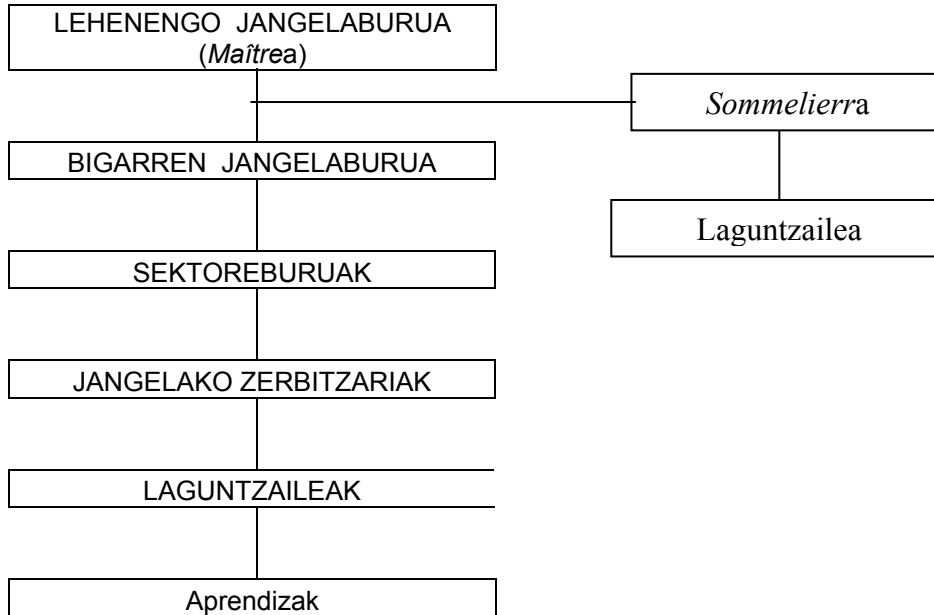


Partidak, normalean, hauek izaten dira: hotz-gela, *entremetierra* eta saltsa-gela.

- **Hotz-gela.** Partida honetan osagaiak garbitzen dira, eta kuzinatzeko prestatzen dira: adibidez, haragiak eta arrainak garbitu eta zatitu egiten dira. Plater hotz batzuk ere prestatzen dira: adibidez, entsaladak, hestekiak, saltsa batzuk, etab.
- ***Entremetierra.*** Partida honetan hasierako platerak prestatzen dira: arrozak, pastak, zopak, kremak, lapikokoak, etab.
- **Saltsa-gela.** Partida honetan bigarren platerak prestatzen dira (haragiak, arrainak, hegaztiak, ehiza, etab. ), baita saltsak eta sukaldeko hondo batzuk ere.

## 2.7. JANTOKIKO HIERARKIA ETA ANTOLAMENDUA

Jangelak zerbitzu motaren eta mahai kopuruen arabera antolatzen dira.



\*\*\* Kafetegi bateko lan-taldeak ere banaketa jakin bat izaten du. Adibidez: jabea edo arduraduna, barrako zerbitzaria, plantxaren arduraduna, kafe makinaren arduraduna...

## 2.8. HOTEL SEKTOREKO ZENBAIT DATU INTERESGARRI

Ondoan, *Federación española de Hoteles* (FEH) izeneko erakundeak 2000ko abenduan argitaratu zuen txostenean ematen diren datu interesgarrienak jasotzen ditugu. 2000. urteko datuak dira, eta Estatu espainoleko lurralde guztietako datuak bilduz osatu dira:

- Ostatu arloko establezimenduak, guztira: 14.692
- Hotelak eta antzekoak, guztira: 6.476
- Ostatuak eta pentsioak, guztira: 8.216
- Logelak, guztira: 640.802
- Oheak, guztira 1.215.070

### Ohe kopuruak hotel kategoriaren arabera sailkatuak

KATEGORIA	Logela kopurua	%	Ohe kopurua	%
H*****	15.906	2,48	30.572	2,52
H****	150.255	23,45	288.857	23,77
H***	249.111	38,87	479.581	39,47
H**	75.156	11,73	141.272	11,63
H*	38.165	5,96	70.492	5,80
HS y P	112.208	17,51	204.296	16,81
<b>GUZTIRA</b>	<b>640.802</b>	<b>100,00</b>	<b>1.215.070</b>	<b>100,00</b>

### Hoteletako langileen ehunekoak, departamentuka sailkatuak

DEPARTAMENTUAK EDO SAILAK	LANGILEEN EHUNEKOAK
Zuzendaritza	7,3
Administrazioa eta harrera-zerbitzuak	17,9
Pisuak	26,1
Taberna eta jatetxea	24,9
Sukaldea	12,2
Mantentze-zerbitzuak	2,1
Merkataritza saila	4,3
Beste batzuk	5,2

Espainiar Estatuko hotel guztien batz besteko datuak dira. Kontuan izan hotel-egoitzek otordu gutxi ematen dituztela, eta, ondorioz, jende gutxi dutela lanean taberna, jatetxe eta sukalde departamentuetan.

### DIRU SARRERAK DEPARTAMENTUEN ARABERA

DEPARTAMENTUA EDO SAILA	DIRU SARRERAK EHUNEKOETAN
Logelak	% 60,2
Jatetxea	% 22,9
Taberna-kafetegia	% 11,5
Saloi- alokairuak	% 1,6
Beste batzuk: telefonoa, minibarra, garbiketa...	% 3,8
<b>Guztira</b>	<b>% 100,0</b>

Ondoan, Espainiar Estatuko hotelei buruzko beste hainbat xehetasun interesgarri dituzu:

- Hotelen % 65ek 20 urte baino gutxiago dituzte; eta hotelen % 16k 5 urte baino gutxiago. Hortaz, hotel sektorea modernoa dela esan dezakegu.
- Andaluzia, Balear uharteak eta Katalunia dira ostatu gehien dituzten lurraldeak (% 57)
- Ameriketako Estatu Batuen eta Japoniaren ondoren, Espainia da, munduan, ohe gehien eskaintzen duen estatua.
- Gutxi gorabehera, 54,8 miloi bezerok hartu zuen ostatu 2000. urtean Espainiar Estatuko hoteletan.
- Uda partean etortzen da bezero gehien. Hotelek uda garaian egiten dute lan gehiena. 2000. urtean, udako hiru hilabeteetan (uztailean, abuztuan eta irailean) egin zen urte osoko lanaren % 40a.
- Hotelen % 70a bakarrik egoten da zabalik urte osoan; gainontzekoek itxi egiten dute hilabete jakin batzuetan.
- Hoteletara etortzen diren bezeroen % 46 atzerritarra da: gehienak, alemaniarrek eta britainiarrek
- 2000. urtean, batzaz beste, logelen % 71,5 okupatu dira.
- Bezero bakoitzak, batzaz beste, 3,8 eguneko egonaldiak egiten ditu hoteletan.
- Hotel sektoreak 175.864 langile ditu: % 71,7 finkoa da. Gainera, %52,5 emakumeak dira.
- Hotel sektoreak 4.776.017 miloi € fakturatzen ditu logelatan eta 2.729.152 miloi € janari eta edaritan.
- Hoteletan langileen ordainketa da kosturik altuena duen atala: diru-sarreraren %36a.

# **3. ESKAINTZA GASTRONOMIKOAK**

## **3.1. SARRERA**

Establezimenduak → Establezimenduaren formula → Eskaintza gastronomikoak

Gaur egun, era askotako establezimenduetan ematen dira janari- eta edari-zerbitzuak: hoteletan, jatetxeetan, kafetegietan, tabernetan, *fast-food* izenekoetan...

Establezimendu horiek hainbat formula aukeratzen dituzte beren zerbitzuak emateko: jatetxeak txinatarrak izan daitezke, edo klasikoak, edo erretegiak, edo itsaskitegiak eta abar; eta, *fast-food* establezimenduak, berriz, pizzeriak izan daitezke, edo *hanburger*-jaketxeak...

Establezimendu-formula bakoitzak bere eskaintza gastronomikoak izaten ditu. Adibidez, jatetxe batek eguneko menua, plateren karta, edarien karta, banketeetarako menuak eta abar eskain ditzake. Kafetegi batek, ostera, gosariak, pintxoak, eguneko menua, eguneko platera, postreen karta, kafeen karta eta abar eskain ditzake.

Atal honetan, eskaintza gastronomikoez jardungo dugu, eta eskaintza bakoitzaren ezaugarriak zein diren azalduko dugu. Hala ere, alde zuzenetik esan behar da gastronomia arloa etengabe aldatzen ari dela munduan, eta ezinezkoa dela errealitatean aurki daitezkeen eskaintza mota guztien berri ematea. Hortaz, kontuan izan eskaintza gastronomikoen oinarriko ezaugarriak baino ez ditugula landuko.

## **3.2. DEFINIZIOA**

Eskaintza gastronomiko izena ematen zaio jatetxe batek edo antzeko establezimendu batek eskaintzen duen produktu (janari edo edari)- zerrenda bakoitzari; eskaintza gastronomiko bakoitzak ezaugarri bereziak ditu bai zerbitzuari, bai osagaiei eta bai eskaintzeko uneari edo egokierari dagokienez.

Jatetxe batek eskaintza gastronomiko asko izan ditzake: eguneko menua, karta, *buffeta*, banketeetarako menuak, menu bereziak, etab. Eskaintza gastronomiko bakoitzari zerbitzu mota jakin bat dagokio, beraz, eskaintza gastronomikoei zerbitzu izena hartzen dute askotan. Adibidez, geletarako zerbitzua (*room-servicea*), bankete-zerbitzua, *buffet*-zerbitzua, etab.

## **3.3. ESKAINTZA GASTRONOMIKOAK DISEINATZEKO ORDUAN KONTUAN HARTU BEHARREKO FAKTOREAK**

Eskaintza gastronomikoak erakargarriak, orekatuak eta egokiak izan behar dira bezeroentzat. Gainera, ez da ahaztu behar establezimenduak irabaziak izan behar dituela.

Sukaldariak, jangelaburuak lagunduta, osatzen ditu eskaintza gastronomikoak, eta horretarako kontuan hartu beharko ditu hainbat faktore edo aldagai:

1. Establezimenduaren ezaugarriak: kategoria, mota, kokalekua eta abar
2. Balizko bezeroen ezaugarriak, beharrak eta gustuak
3. Lehengaien eta beste produktuen hornikuntza eta biltegiatzea
4. Bitarteko fisikoak (lokalaren dimentsioak, ekipoak, makinak, instalazioak, sukaldeko tresneria, altzariak, ontziteria, mahai-tresneria...)
5. Giza baliabideak (zelan osatu lan-taldeak, zenbat langile behar diren...)
6. Ekonomia-baliabideak (erosketak egiteko, langileak kontratatzeke eta abarretarako behar den dirua)
7. Helburu ekonomikoak. Plateren prezioak erabakitzeko orduan, kontuan hartu beharko dira lehengaien kosteak, langileen kosteak eta gastu orokorrak, baita lortu nahi diren irabaziak ere.
8. Eskaintza mota zein den, halako zerbitzua (karta, *buffeta*, banketea...) eman beharko da.
9. Oreka egokia lortu beharko da plateren barietatearen, ordenaren eta kostuen artean. Ondo zehaztuko dira plater bakoitzeko osagaien kantitateak.
10. Dietetika- eta elikadura-arauak. Menuek orekatuak, osasungarriak eta elikagarriak izan beharko dute, erakargarriak izan behar dutela ahaztu gabe, jakina.
11. Urtaroko produktuak. Urtaroko produktuak sasoiaren egoten dira eta, ondorioz, zapora eta itxura ezin hobea izaten dituzte. Horrez gain, beren urtarotan merkeagoak izaten dira.
12. Eskaintza gastronomikoen errotazio-sistema. Eskaintza gastronomikoa egokitu egin behar da urtaroa eta bezeroen ohitura eta gustuen bilakaera aintzat hartuz.
13. Beste batzuk: eskaintza prestatzean, kontuan izan behar dira kalitatea, modak, publizitate kanpainak, etab.

### 3.4. MENU EGOKIAK EGITEKO ARAUAK

Normalean, hiru multzotan banatzen ditugu menuaren osagaiak:

**Lehen platerak:** entsaladak, zopak, kremak, zizka-mizkak, arrozak, pasta, egoskariak, lekaleak, etab.

**Bigarren platerak:** haragiak (ardikia, txerrikoa, behikia, hegaztiak eta ehizakiak), arrainak (arrain zuriak eta urdinak), arrautzak etab.

**Postreak:** gaztak, frutak, izozkiak, esnekiak (jogurtak, mamiak...), pastelak, hostoreak, txokolatzeko budinak, zurrupakiak, etab.

Horrez gain, normalean, ogia eta ura, ardoa edo freskagarriak sartzen dira menuaren prezio orokorrean. (BEZ-a barne izan ala ez)

**Oharra:** ostalaritza-establezimendu guztietan (hoteletan, jatetxeetan, tabernetan, eta abarretan) % 7-ko BEZa ordaindu behar dute bezeroek.

### **Kontuan hartu beharreko arauak:**

Menuak ez dira memento batean egiten. Prozesua konplexua da, eta ondo planifikatuta egon behar du. Gainera, ikusi dugu askotarikoak direla eskaintza gastronomikoen diseinuan eragiten duten faktoreak. Baina faktore horiez gain, beste arau batzuk hartu beharko ditugu aintzat:

- Gordeta dauzkagun lehengaiak, aprobeztatzen saiatuko gara, ahal dugun neurrian.
- Aintzat hartuko dugu zein izango den bezeroen gehienezko kopurua, zenbatetan salduko dugun menua, etab.
- Lehengaien kosteak kontuan hartzea oso garrantzitsua da platerak errentagarriak izan daitezten. Produktu batzuek ( arrozak, pastak, latek, olioak, produktu izoztuek...) ez dute prezioan gorabehera handirik izaten urte osoan. Beste batzuek, ordea, (arrain freskoak, haragi mota batzuk, barazkiak...) gorabehera handiak izan ditzakete prezioan, urtaroen eta beste faktore batzuen arabera.
- Bezeroek zer eskatuko duten aurreikusten saiatu behar dugu, erantzun egokia emateko prest egoteko. Horretarako, kontuan izango dugu zein diren gehien eskatzen diren platerak, zer material izan beharko dugun sukaldean, zenbat denbora hartuko digun platerak prestatzeak, zer zerbitzu behar izango den, eta abar.
- Konposizioari dagokionez, menua orekatua izango da kaloria eta elikagaien aldetik. Horretarako, hau da onena: menua bariatua izatea eta elikagai koipetsu gutxi edukitzea.
- Menu egoki bat osatzeko, errepikapenak saihesten saiatuko gara:
  - Inoiz ez ditugu jarri behar produktu berdinak plater ezberdinetan. Adibidez, lehenengo plateran Oilasko zopa, eta, bigarrean, Oilasko errea patata frijituekin.
  - Prestatzeko moduek ere desberdinak izan behar dute. Adibidez, ez ditugu jarriko lehenengo plateran Berenjena arrautzeztatua; eta, bigarrean, Legatza Orly erara.
  - Ez ditugu kolore bereko okelak jarriko: adibidez, oilaskoa eta indioilarra.
- Ez ditugu jaki astunak jarriko afaltzeko menuan. Adibidez, babarrunak edo Tolosako piperrak baratxuritan.



- Kalitatea zainduko dugu, bai produktuena eta bai zerbitzuarena (adibidez, ez ditugu plater beroak hotz zerbitzatuko, etab.).

### 3.5. ESKAINTZA GASTRONOMIKOAK IDATZIZ EZARTZEKO ARAUAK

#### Orokorrean, arau edo gomendio hauek aintzat hartuko ditugu:

- Idazkera argia eta ulertzeko erraza izango da.
- Ohiko bezeroen hizkuntzak erabiliko dira.
- Euskarriaren kalitatea eskaintza gastronomikoaren mailaren araberakoa izango da.
- Komeni da zehaztea: jatetxearen izena eta logotipoa, establezimenduaren kategoria, plater multzoak, denboraldia, plater bereziak, produktuen jatorri izenak, errazio erdiak, etab.
- Plateren izenak ondo idatzi eta, ahal dela, jatorri izena dutenak nabarmendu.
- Prezioek eguneratuak egon behar dute. Zehaztu behar da BEZa (% 7) prezioaren barne dagoen ala ez.
- Beharrezkoa denean, idatziz adieraziko dira beste ohar hauek ere: anoak zenbat pertsonarentzat diren, osagai nagusiak zer pisu duen, platera prestatzeko zenbat denbora beharko den, etab.

#### Plateren izenak zelan idazten diren:

Plateren izenak ondo idaztea oso garrantzitsua da. Izena ulergarria, neurrikoa (ez oso luzea) eta argia bada, askoz hobe. Gainera, ahal dela, osagai nagusia ez ezik, hornidura eta egiteko era ere zehaztuko ditugu. Adibidez, “Lupia-enborra perretxikoekin labean errea”. Beste adibide batzuk:

**Lehenengo platerak:** Espagetiak Napoli erara; Arrain zopa gure erara; Sasoiko perretxikoak plantxan; Kokotxak saltsa berdean; Haragiz beteriko piperrak; Pasta freskoarekin eta sasoiko barazkiekin egindako entsalada; Langostino eta espinaka nahaskia; Barazkiak etxeko erara eta abar.

**Bigarren platerak:** Izokin freskoa parrillan, bearne-saltsan; Azpizun errea, ahate-gibelarekin; Solomotxo plantxan piper gorriekin; Txahalkia ostra-saltsan; Amuarraina urdaiazpikoarekin; Zankarra bere zukuan, eta abar.

**Postreak:** Xixonako izozki tulipa, txokolate beroarekin; Madari pastelak; Ananazko tarta almendrarekin; Limoizko zurrupakia xanpainaz; Gazta aukera; Sasoiko fruituak, eta abar.

### 3.6. ESKAINTZA GASTRONOMIKOEN MOTAK

Honako hauek dira Eskaintza gastronomiko mota garrantzitsuenak:

- Menuak: eguneko menua, afaltzeko menua, menu berezia, etab.
- Kartak: plateren karta, edarien karta, kafetegiko karta, etab.
- Buffetak
- Beste batzuk: pintxoak, kazolatxoak, etab.

### 3.7. MENUAK

Menu hitzak bi adiera ditu sukaldaritzan: jatordu bati (gosaria, bazkaria, afaria...) aipamen egiteko erabil daiteke; edo jatetxe baten eskaintza osatzen duten jakien zerrenda izendatzeko erabil daiteke.

Lehendabizi, zerbitzatzen diren eguneko orduaren arabera sailkatuko ditugu menuak: <sup>1</sup>

1. Gosaltzeko menua.
2. Brunch menua
3. Bazkaltzeko menua
4. Merienda edo askaria
5. Afaltzeko menua

#### 1. Gosaltzeko menua

Eguneko lehenengo otordua da. Establezimenduek mota askotako gosariak eskaintzen dituzte; eta gosari horiek jatetxearen kategoriaren, haren ezaugarrien eta dituen bezero moten arabera dira.

Gosarien konposizioari dagokionez, esan behar dugu gero eta barietate eta produktu gehiago daudela eta ezin ditugula denak aipatu. Kafe hitza, esaterako, establezimenduan eskaintzen diren kafe-mota guztiak (kafe-esnea, kafeinagabea, kafe ebakia, etab.) aipatzeko erabiliko dugu.

*Gosari motak*

---

<sup>1</sup> Establezimendu oso turistikoetan kontuan izan behar da turistak nongoak diren. Gosaltzeko, bazkaltzeko eta afaltzeko orduak, gustuak eta jateko ohiturak ez dira berdinak ingeles batentzat edo Espainiako turista batentzat. Horregatik, ezinbestekoa da establezimendu bakoitza bere bezeroen ohitura eta gustuetara egokitzea.

## - Gosari kontinentala (Europakoa)

Gosaririk hedatuena da gure esparruan, baita Europako turistak hartzen dituzten hotel gehienetan ere. Gosari kontinentalek honako konposizio hau izaten dute: kafea, tea edo txokolatea, ogia edo ogi txigortua, gurina, marmelada, ezitia, opilak (kruasanak...), zukuak eta antzekoak.

## - Gosari amerikarra

Anglosaxoiak (ingelesak, amerikarrak, australiarrak...) gosarian gehiago jaten ohituta daude. Horregatik, gosari amerikarra sendoagoa da; eta, gosari kontinentalak dituen osagaiez gain, beste hauek ere izaten ditu: infusioak, arrautzak, hirugiharra, saltxitxak, bestelako hestekiak, zerealak, etab.

## - Buffet erako gosaria

*Buffeta* zerbitzu berezia da, eta hoteletan eskaintzen da, batez ere. *Buffet* erako gosaria oso ohikoa da turista asko duten hoteletan. Buffetek, oro har, honako ezaugarri hauek izaten dituzte:

- Produktuak mahai handi batean edo mahai batzuetan jartzen dira. Produktu batzuk tresna berezietan daude, zerbitzuaren tenperatura kontrolatzeko. (Adibidez: Maria bainua eta mahai beroak)
- Produktuen eskaintza oso zabala eta ikusgarria da.
- Bezeroek nahi dutena eta nahi adina hartzen dute mahai nagusietatik, gero, beren mahaietara eraman eta han jateko.
- Prezioa orokorra da.
- *Self-servicea* denez, zerbitzuko pertsonal gutxiago behar da.

(*Buffetak* geroago ikusiko ditugu; hortaz, memento ez dugu askorik azalduko.)

*Buffeterako* gosariaren konposizioan era askotako produktuak daude: edariak, plater beroak, plater hotzak, produktu integralak eta dietetikoak.

- **Edariak:** kafea, esnea, tea, zukuak, alkoholdun edariak (garagardoa, ardoak eta cavak), etab.
- **Plater beroak:** arrautzak (gogorrak, frijituak, nahaskiak, tortillak, etab.), saltxitxa, hirugiharra, txorizo frijitua, etab.
- **Plater hotzak:** urdaiazpikoa, pateak, gazta, hestekiak, sandwichak, mota askotako ogiak, era askotako opilak, etab.
- **Produktu integralak eta dietetikoak:** jogurtak, frutak, zerealak, ogi integralak, kaloria gutxiko produktuak (edulkoratzaileak, jogurt gaingabetuak, etab.)

- **Beste batzuk:** laneko gosariak, gosari bereziak, etab.

## 2. *Brunch*-menua ( Breakfast-Lunch)

Gosariaren eta bazkariaren artean eskaintzen den menua da. Brunch menua asteburuetan edo data berezietan —urtarrilaren batean, esate baterako— eskaintzen da hotel batzuetan. Gosaria amaitzen denean hasten da (hamaikak aldean), eta bazkal ordura arte irauten du (hirurak arte gutxi gorabehera).

Brunch menuan, buffetean eskaintzen diren produktuez gain, beste plater batzuk eskaintzen dira:

- Plater hotzak: entsaladak, itsaskiak, etab.
- Plater beroak: arrainak eta itsaskiak, haragiak, paellak, etab.
- Azken-burukoak: era askotakoak, baina beti ere oso ondo apainduta.

## 3. Bazkaltzeko menua

Eguerdian hartzen den menua da. Normalean, bi multzotan (1. platera eta 2. platera) edo hiru multzotan (1. platera, 2. platera eta postrea) sailkatzen dira platerak. Bezeroak multzo bakoitzetik plater bat aukeratu du, bere menua osatzeko. Normalean, prezio barnean daude edaria (ura, ardoa edo garagardoa) eta ogia. Postrea eta kafea aparte ordaintzen dira, batzuetan. Gure inguruan, ohikoa izaten da sarrera moduko platerak eskatzea menua jan baino lehen; adibidez, piper berde batzuk, urdaiazpiko platerak, perretxikoak, langostino anoak eta abar.

- **Lehengo platerak:** entsaladak, zopak, kremak, zizka-mizkak, patatak, arrozak, pasta, lekaleak, kontsomeak,, etab.
- **Bigarren platerak:** haragiak (ardikia, txerrikia, behikia, hegaztiak eta ehizakiak), arrainak, (arrain zuriak eta urdinak), arrautzak, etab.
- **Postreak edo azkenburukoak:** gaztak, frutak, izozkiak, esnekiak (jogurtak, mamiak, natillak...), pastelak, hostoreak, txokolatezko budinak, tartak, zurrupakiak, etab.

## 4. Merienda edo askaria

Arratsaldean eskaintzen den menua da. Normalean bi eratakoak izan daitezke:

- a) Hoteletan eskaintzen den merienda, bertako saloietan-eta lanean dauden bezeroei eskaintzen zaiena.

- b) Establezimendu batzuetan urtebetetzeetan-eta eskaintzen den merienda, normalean ume talde bati zuzendua.

## 5. Afaltzeko menua

Gauean hartzen den menua da. Bazkaltzeko menuak baino plater arinagoak ditu. Esate baterako, espezia batzuk edota baratxuri asko duten platerak saihestu egiten dira, plater horiek narritadurak eragin ditzakete-eta digestio-hodian.

Afaltzeko menuan, zopak, kremak edo barazkiak eman genitzake lehenengo platerean; eta, gero, arrautzak, arrainak edo haragiak zerbitzatu, kontuan harturik digestioa errazteko moduan prestatuak egon behar dutela. Azkenean, frutak eskaintzea komeni da.

**Oharra:** afaltzeko menu honek asteko edozein egunetarako balio du. Baina, afaldu eta gero parranda egiteko asmoa badago, bazkariaren antzekoa izan daiteke afaria.

**Orain bestelako menuak ikasiko ditugu: plateren ezaugarrien, kopuruaren eta zerbitzuaren arabekoak:**

- Eguneko menua
- Dastatzeko menua
- Umeentzako menua
- Menu dietetikoa
- Menu bereziak.
- Beste batzuk: banketeetako menua, *lunch* menua, ardo espainiarra, *cocktail* menua, jardunaldi gastronomikoetarako menua, etab.

### 1. Eguneko menua:

Astegunetan eskaintzen den menua da. Eguneko menuan, plater batzuk eskaintzen dira —normalean aukeran—, eta ogia eta edaria ere bai. Prezioa orokorra da (BEZa barne edo ez), hau da, nahiz eta plateren bat ez jan prezio bera da, multzo osoarena baita. Salbuespenak salbuespen, jatetxe guztiek eskaini behar dute eguneko menua, eta menu honen ezaugarriak jatetxearen kategoriaren arabekoak dira. Normalean prezio ekonomikoa du; “merkea”, askorentzat. Batzuetan, eguneko menuari beste izen bat jartzen zaio: etxeko menua, menua, bazkaltzeko menua, etab.

### 2. Dastatzeko menua

Menu honetan, oso zabala izaten da produktuen eskaintza. Plater asko probatzen dira, errazio txikietan. Normalean, gutxieneko pertsona kopuru batentzat zerbitzitzen da, eta platerak oso ondo prestatuak egoten dira. Zerbitzitzen diren edariak (fruitu-zurrupakiak, hainbat ardo mota) plater jakin batzuei lotuta daude.

Zerbitzua plater berezietan edo erretiluetan egiten da, estetika eta aurkezpen ezin hobearekin. Oso ondo zaintzen dira zerbitzua, mahaietako tresneria eta abar. Prezioa altua izaten da: 25 eurotik gorakoa. Jatetxe batzuetan, aldez aurretik kontratatu behar da.

### 3. Umeentzako menua

Establezimendu batzuetara familiak joaten dira batez ere. Eskaintza gastronomiko hau familia horietako umeei zuzenduta dago. Ezaugarriak:

- Umeei gustatzen zaizkien platerak jarri behar dira: pasta, hanburgesak, oilaskoa, etab.
- Platerak egiteko errazak izaten dira, eta kostu baxukoak; horregatik, prezio ekonomikoak izaten dituzte umeentzako menuek.
- Kantitateek umeen adinaren arabera izan behar dute.
- Menuaz gain, umeen gustuko jostailuak, pinturak, globoak, etab. eskain daitezke.

Establezimenduek umeentzako menua ez ezik umeentzako karta txiki bat ere eskain dezakete. Karta horretan platerak multzoka sailkatuko dira, edo binakako formulak (plater nagusia eta postrea ) erabiliko ditugu. Komeni da karta horren diseinua umeentzat aproposa izatea.

### 3. Menu dietetikoa

Gero eta pertsona gehiago arduratzen da bere osasunaz. Hori dela eta, bai gizarte arloan (ospitaleetan, zaharren etxeetan, eskoletan, etab.) eta bai arlo komertzialean, badira zenbait jatetxe erregimenak edo menu dietetikoak eskaintzen dituztenak, plater bakoitzeko kaloria kopurua neurtuz. Oso era erakargarrian aurkez daitezke eskaintza gastronomiko horiek.

Menu dietetikoaren ezaugarriak garrantzitsuenak honako hauek dira:

- Plater bakoitzaren kaloria kopurua eta balio nutritiboa zehazten dira.
  - Elikagai kantitate egokiak erabiltzen dira, menu orekatuak osatzeko.
  - Platerak prestaera errazekoak izaten dira. Batez ere, barazki naturalak edo egosiak zerbitzatzen dira; eta okelak edo arrainak, plantxan zein parrillan.
  - Aurkezpena ezin hobea izaten da: platerak ikusgarriak dira; eta elikagaien koloreak, naturalak eta biziak.
  - Mediku edo espezialista baten aholkuak aintzat hartuz diseinatzen dira.
  - Erregimen bereziak egiteko menu egokiak ere egin daitezke:
- Menu hiposodikoa: gatz gutxikoa edo gatzik gabea.

- Menu hipokalorikoa: argaltzeko erabiltzen dena.
- Menu hiperkalorikoa edo energetikoa: energia gehiago behar dutenentzat egiten dena. Esaterako, goi-mailako kirolarientzat edo gizendu nahi dutenentzat.

#### 4. *Cocktail*-menua

Eskaintza honi zerbitzu berezia dagokio. Ospakizunetan edo ekitaldi baten aurretik egiten da. Menua edariz eta elaborazio txikiz osatuta dago. Produktuak mahaietan jartzen dira gonbidatuek handik har ditzaten, edo zerbitzariak eskaintzen dituzte. Bezeroak zutik edo eserita egon daitezke. Bazkariaren edo afariaren aurretik eskain liteke, baina inoiz ez da izango haien ordezkoa.

*Cocktail*-menuan edariak dira garrantzitsuenak. Edariez aparte, elaborazio txiki beroak edo hotzak, gaziak edo goxoak eskaintzen dira. Hori bai, jatekoa beti kantitate txikietan ematen da (4 edo 5 mokadu pertsonako).

- **Mokadu hotzak:** kanapeak, ogitartetxoak, terrinak, pintxoak, koilaratxoak, pizzetak, croissant txikiak, sandwichak, pastelxoak, etab.

**Adibidez:** Bakailao-milorrizko kanapea pikillo saltsarekin; Antxoa-kanapea; Urdaiazpiko- eta gazta-kanapea; Ganba-entsaladazko kanapea; Galeper-arrautzak maionesarekin; Itsaski-gurinezko kanapea; Izokin ketuzko kanapea; Hegaluze-mendrezkazko kanapea piperradarekin; Antxoa eta piper berdezko ogitartekotxoak; Arrain- eta itsaski-budina; Berdura-, gazta- eta urdaiazpiko-pizzeta; Entsaladilla errusiarra; Entsaladillarekin betetako zainzuriak; Hostorekonoa otarrainxka-entsaladillarekin betea; Izokin-kruxpetak saltsa tartariarrarekin; Olagarroa eta patata koilaratxoan; Tomate-gazpatxozko kopatxoak; Urdaiazpiko- eta gazta-croissantak; Ogi txigortua bakailao-laminekin; Olagarro erregosizko pintxoak ozpin-olioarekin; Antxoa-pintxoak piper berdearekin eta txatkarekin; Otarrainxka-pintxoak; etab.

- **Mokadu beroak:** frijituak, kroketak, enpanadillak, krepeak, pintxo beroak, etab.

**Adibidez:** Frijitu-aukera; Etxeko oilasko-kroketak; Haragi eta txorizo-enpanada; Orly ganbak; Txorizo frijituak; Urdaiazpikoarekin betetako galeper-arrautza gainerreak; Haragi-kroketak; Hegaluze-enpanadatxoak; Hegaluze- eta tomate-enpanada; Muskuilu bete frijituak; Oilasko-brotxetak limoiarekin; Oilasko erre eta arrautzazko etxeko enpanadillak; Barrengorri eta galeper-arrautzazko pintxoak; Gernikako piper berdeak; etab.

#### 5. Ardo espainola izeneko menua

Eskaintza hau *Cocktail*-menuaren antzekoa da; baina menua Espainiako produktu tipikoz osatuta dago kasu honetan. Adibidez:

- Mokaduak: patata-tortilla pintxoak, gazta zatitxoak, urdaiazpikoa, kroketak, pasteltxoak, ketuak, etab.
- Edariak: ardo espainolak, garagardoak, ura, freskagarriak, etab.

## 6. *Lunch*-menua

Eskaintza hau ere, *Cocktail*-menuaren antzekoa da. Desberdintasun garrantzitsuenak hauek dira:

- Janariak edariak baino presentzia handiagoa dute.
- Eguerdian edo arratsaldean zerbitzatuz gero, bazkaria edo afaria ordezkatu ditzake *Lunch*-menuak.

Sarritan, ospakizun hauetan ematen da: ezkontzetan, bataioetan, inaugurazioetan, jai batzuetan, etab.

## 7. Laneko menua edo konbentzioetarako menua

Hotelek saloiak alokatzen dituzte laneko bilerak, enpresetako konbentzioak eta abarrekoak egiteko. Lan-saioak egunean zehar egiten dira; eta, horregatik, atsedenaldiak egin behar dira. Normalean, lehenengo atsedenealdian *coffee-break* izeneko menua zerbitzatzen da; eta bigarreanean, bazkaria.

***Coffee-break***: lehenengo atsedenealdian eskaintzen den menua da. Ordu erdi inguru irauten du, eta honako osagai hauek ditu: kafea, esnea, tea, infusioak, ogia, pastak eta era askotariko opilak.

***Bazkaltzeko menu adostua***: bigarren atsedenealdian eskaintzen den menua da. Atsedenealdi horrek ordu bi inguru irauten ditu. Oso garrantzitsua da menu hau digestio errazekoa izatea, hau da, osagaien kantitate egokia (ez asko) edukitzea eta bezeroei logura eman diezaiekeen elikagaririk ez erabiltzea, ondoren beste lan saio bat izango da eta.

## 8. Menu bereziak

Era askotakoak daude; eta, denak *menu bereziak* izan arren, hainbat izenez ezagutzen dira. Eskaintza gastronomiko honetan bezeroei eskaintzen zaien “berezitasuna” arlo hauekin lotuta egoten da:

- Datarekin (Egun jakin batzuekin): menu bereziak eskaintzen dira asteburuetan, San Valentin egunean, Gabonetan, tokian tokiko jaietan, etab.
- Establezimenduaren ezaugarriekin: ehizaki-menua, etxeko menu berezia, etab.
- Bezero mota jakin batekin: exekutiboentzako menuak, *despedidak* (agur-afariak edo agur-bazkariak) egiteko menuak, etab.



## 9. Prezio jakin bateko menua

Establezimendu gehienek prezio jakin bateko menuak eskaintzen dizkiete beren bezeroei. Prezioa orokorra da; eta, batzuetan, platerak aukeratzeko eskubidea ematen zaio bezeroari. Menu honek formula hauek ditu:

### - Menu bakarra, menu adostua eta prezio jakin batekoa

Menua orekatua izango da kantitateari, kalitateari eta prezioari dagokienez.

### - Karta-menua

Eskaintza gastronomiko honek plater asko ditu, multzoka sailkatuak. Bezeroak bere menua osatuko du, multzo bakoitzetik plater bat aukeratzuz, eta prezio jakin bat ordainduko du menuaren truke. Platerak kartakoak izango dira.

### - Binakako formulak

Eskaintza honetan, bi plateraz osatutako formulak eskaintzen zaizkie bezeroei. Gaur egun, jatetxe komertzialetan, gero eta hedatuagoak daude binakako formulak, batez ere, prezio ekonomikoak eta azkartasuna bilatzen dituzten bezeroei zerbitzu emateko.

Hiru formula mota daude:

1. Sarrera bat eta plater nagusi bat.
2. Plater nagusi bat eta postrea (azkenburua)
3. Sarrera bat eta postrea.

## 10. Jardunaldi gastronomikoetarako menua

Ospe edo izen handiko establezimendu batzuek (hotelak, jatetxeak, etab. ) jardunaldi gastronomikoak antolatzen dituzte beren establezimenduak promozionatzeko. Jardunaldi gastronomikoak sukaldaritza jakin bati buruzkoak izaten dira, eta toki (eskualde, herrialde, etab.) jakin bateko produktuak ezagutarazten dituzte. Jardunaldi hauetan produktu tipikoak saltzen dira; eta plateren eta produktuen erakusketak egiteaz gain, bestelako ekintzak ere egiten dira: *show cooking*, dantza-emanaldiak, etab. Establezimenduak berariaz dekoratzen dira eta zerbitzuko pertsonala ere egoki janzten da, egiten den eskaintzarekin lotutako giro berezi horretan murgildu daitezen bezeroak.

Eskaintzari dagokionez, kalitate handiko menu berezia diseinatzen da. Platerak eta bestelako produktuak (edariak, frutak, etab. ) jardunaldien gaiari lotuta egoten dira.

## 11. Banketeetako menua

Talde handientzat prestatzen diren janaldi oparoak dira banketeak edo oturuntzak; zerbait ospatzeko edo gertaera jakin bat dela-eta eskaintzen dira. Ezaugarriak:

- Menuak plater asko eta bariatuak ditu eta prezioa orokorra da.
- Banketeetako menuak oso errentagarriak dira arrazoi hauengatik: prezioa altua izaten delako, bezero asko biltzen direlako, oso ondo aztertuak eta diseinatuak daudelako eta alde zuzenetik kontratatzen direlako.
- Hoteletan, askotan eskaintzen dira. Gainera, hotel batzuek sail berezi bat daukate oturuntzetan eta antzekoetan (*lunchetan, cocktailetan, buffetetan*) espezializatua.
- Menu hauek alde zuzenetik eginak daude. Dena den, askotan bezeroek plater edo atal batzuk alda ditzakete edota menua beren gustura osatu.
- Eskaintza gastronomikoarekin batera, establezimenduek bestelako zerbitzu osagarriak kontratatu edo dohain eskaini ditzakete: aparkalekua, diskoteka, “barra libre”, logelak, etab.

Banketeetarako menuak normalean bostetik zortzi atalera bitartean izan ditzakete. Oturuntzaren atalak honako hauek izaten dira:

1. Harrerako *cocktaila* edo aperitiboak, bezeroak zutik edo eserita daudela zerbitzatuak.
2. Sarrerak, saldak, kremak, etab.
3. Arrainak edo itsaskiak hornidurarekin
4. Haragiak hornidurarekin
5. Postrea: ospakizunari dagokion tarta.
6. Kafea, infusioak eta likoreak
7. Ardoak, cavak, ur mineralak eta freskagarriak.

Batzuetan (ezkontzetan, esaterako), menua orri edo kartoi mehe berezi batean inprimatzen da, eta mahai gainean uzten da prezio barik, bezeroek zer jango duten jakin dezaten.

*Oturuntza motak* dira: ezteiak, galako afariak, omenaldiak, negozio bazkariak, inaugurazioak, urtebetetzeak, Errege-eguneko afariak, etab.

### 3.8. KARTA

Jatetxe bateko eskaintza gastronomiko garrantzitsuena da. “Karta” esaten dugunean, plateren karta adierazi nahi dugu. Jatetxe bakoitzak bere karta eskaintzen die bezeroei, eta karta horren ezaugarriak kategoriaren arabera izaten dira. Ezaugarri orokorrak:

- Platerak multzoka jartzen dira, eta multzo horiek ondo zehaztuta daude. Adibidez: sarrerak, haragiak, arrainak...
- Plater bakoitzak bere prezioa du.

- Oso ondo diseinatua dago, eta bere euskarria ere kalitatekoa izaten da.
- Luxuzko eta lehen mailako jatetxeetan, kartak plater asko eskaini behar ditu: bai sukalde internazionalako platerak eta bai herrialdekoak agertu behar dira. Gainera, edarien kartan ardoen aukera zabala egon behar da, prestigio markak barne direlarik.

Egun, hainbat karta mota daude: adibidez, postreen karta, edarien karta, Chefaren gomendioak edo Sukaldariaren iradokizunak, kafeen karta, etab. Horregatik, komeni da plateren karta beste kartetatik bereiztea.

### 3.9. EGUNEKO MENUAREN ETA KARTAREN ARTEKO EZBERDINTASUNAK

EGUNEKO MENUA	KARTA
Egun baterako diseinatzen da.	Denboraldi baterako diseinatzen da.
Menuaren prezioa orokorra da.	Plater bakoitzak bere prezioa du.
Prezioa ekonomikoa izaten da.	Prezioak altuak dira.
Plater gutxi eta aukera gutxi dago.	Plater asko eta aukera asko dago.
Menuaren diseinua sinpleagoa da, eta euskarria ere bai (paper bat, makinaz idatzia normalean)	Kartaren diseinua oso ona izaten da, konplexuagoa da; eta euskarria kalitatezkoa izaten da.
Zerbitzua sinpleagoa da.	Kalitate handiagoko zerbitzua eskaintzen du.
Zerbitzuak, ontziteriak, jateko tresneriak, altzariak, langileen janzkiek, etab. kalitate txikiagoa dute.	<b>Kalitate handiagokoak dira zerbitzua, ontziteria, jateko tresneria, altzariak, langileen janzkiak, etab.</b>
Exijentzia txikiagoa da hainbat arlotan.	Exijentzia handiagoa: kartan dauden platerak establezimenduaren kategoriaren adierazgarri izango dira; karta hizkuntza bat baino gehiagotara itzulita egongo da; eta abar.

### 3.10. KARTA NOLA EGIN

Karta da establezimenduak salmentetarako erabiltzen duen tresna. Kartak modu egokian erakutsi behar du establezimenduren eskaintza zabala: janariak, edariak eta zerbitzuak. Kartaren diseinuari esker, bezeroak sailkatuta ikusten du eskaintzen dena, produktu bakoitzak bere prezioa duelarik.

Kartaren atal nagusiak ezberdinak izaten dira establezimendu motaren eta aukeratutako formularen arabera. Gastronomia klasikoan multzo hauek ditugu:

- Zizka-mizka hotzak eta beroak
- Zopak, kremak eta saldak.
- Barazkiak eta entsaladak

- Pastak eta arrozak
- Sarrerak: plater nagusia baino lehen hartzen diren plater batzuk.
- Itsaskiak eta arrainak
- Haragiak
- Azkenburuak

Hala ere, gaur egun multzo eta plater gutxiago agertzen dira kartan, arrazoi hauengatik:

- Bezeroak platerak errazago aukeratu ditzakeelako.
- Kontrol handiagoa dagoelako, bai plateren prestakuntzan bai plateren zerbitzuan.
- Erosketak eta biltegitratze-lanak hobeto egiteko aukera ematen duelako.
- Plateren salmentak hobeto kontrolatzen direlako.
- Plateren errotaioa ahalbidetzen delako.

Horregatik, karta on bat diseinatzeko, ondo legoke irizpide hauei kasu egitea:

- Oso ondo aukeratutako 20-40 plater jarri.
- Plater horiek multzo gutxitan banatu, adibidez:
  - zizka-mizkak
  - hasierakoak
  - itsaskiak eta arrainak
  - haragiak
  - eguneko platerak edo chefaren gomendioak
- Beste karta batzuk diseinatu edariak, postreak eta abar eskaintzeko.

Behin platerak eta multzoak aukeratuta gero, kartaren euskarriari, edukiari eta diseinuari erreparatuko diegu.

### **- Kartaren euskarria**

- Kanpoko azala beti oso ondo zaindua egongo da..
- Karta garbi egongo da beti, eta berri itxura izango du.
- Establezimenduak zelako kategoria duen, halako euskarria izango du. Kategoria handiko establezimenduen kartak narruzko azalak izaten ditu, kalitateko papera, inprentako diseinua, etab.

### **- Kartaren edukia**

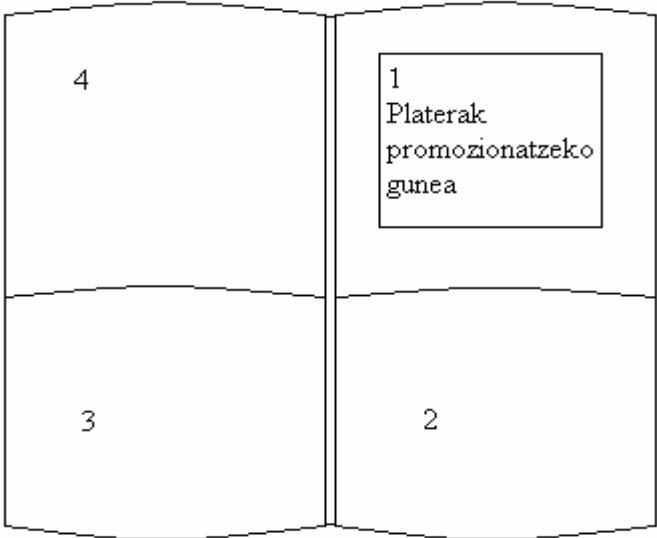
- Plateren kopurua ez da zabalegia izan behar: plater asko egoteak nahastu egiten du bezeroa.

- Ohiko bezeroen hizkuntzak erabiliko dira.
- Plateren izenak ondo idatzi; eta, ahal dela, jatorri-izena dutenak nabarmenduko dira.
- Prezioek eguneratuak egon behar dute. BEZa (% 7) prezioaren barne dagoen ala ez zehaztu behar da.
- Ahal izanez gero, ez da jarriko prezioa merkatuaren araberakoa dela. (S.M.: según mercado)
- Beharrezkoa denean, idatziz adierazita emango dira ohar hauek ere: anoak zenbat pertsonarentzat diren, osagai nagusiak zer pisu duen, platera prestatzeko zenbat denbora beharko den, etab.
- Komeni da bezeroen gustuak betetzeko aukerak ematea ere: errazio erdiak, kaloria gutxiko produktuak, produktu berriak, prestaera berriak, etab.
- Kartan agertzen diren platerak etengabe aztertu behar dira; eta horretarako teknika batzuk ditugu, esate baterako, Omnes-en legeak eta Engineering izeneko menua (teknika horiek hurrengo gaian ikasiko ditugu).

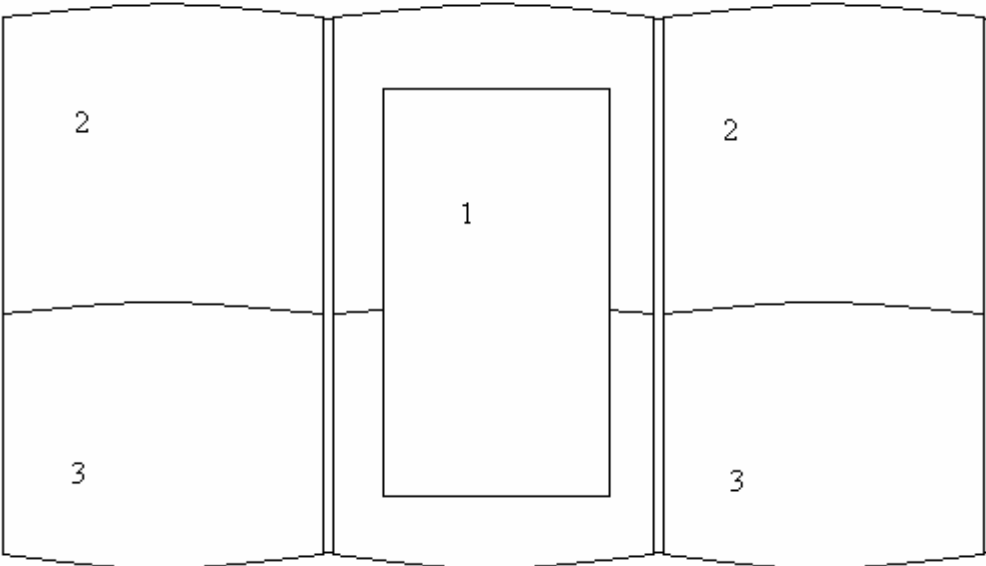
#### **- Kartaren diseinua**

- Jatetxearen izena eta logotipoa kartan agertu behar dira.
- Ahal bada, jatetxearen kategoria adieraziko da; baita karta noiz egina den edo zer denboralditakoa den ere.
- Hizkia argia eta ulertzeko erraza izango da: 2'5 mm izango ditu gutxienez. Gainera, argitasun egokia izango da establezimenduan, platerak ondo irakurtzeko.
- Plateren multzoak ondo bereizita egongo dira.
- Karta originala eta berrizalea izango da.
- Kartaren tamainarako, neurri hauek hobesten dira: 22 cm x 32 cm. Dena den, garrantzitsuena da eskuan erabiltzeko erraza izatea eta platerak egoki banatzeko aukera ematea.
- Plater garrantzitsuenak leku erakargarrian jarri behar dira, hobeto saltzeko.

Hona hemen, hurrenez hurren zenbakiz adierazita, zein diren, diptiko batean, plater baten izena nabarmenarazteko lekurik egokienak:



Triptiko batean, berriz, erdiko partea da garrantzitsuena, eta alboetako beheko parteak, leku txarrenak:



### 3.11. BESTE KARTA MOTA BATZUK

#### 1. Edarien karta

Edarien karta edo ardoen karta egiterakoan, aintzat hartuko ditugu “Karta nola egin” atalean esandakoak. Edarien karta kalitatezkoa izango da, establezimenduaren mailaren adierazgarri nagusia baita.

Normalean, *sommelierrak*, edarietan adituak, erabakiko du zein ardo/edari sartu edarien kartan. Edarien ordena ez da beti berdin uzten. Baina, hori bai, ezinbestekoa da ordena logikoa erabiltzea, bezeroak erraz irakurri eta erraz topa dezan nahi duena. Tradizionalki, hau da ohiko ordena:

- Ardo zuriak
- Ardo gorriak
- Ardo beltzak: urtekoak ( baldin badaude); ardo onduak; erreserbak eta erreserba handiak izenekoak.
- Atzerriko ardoak
- Cavak eta txanpainak
- Ardoen karta osatzeko, beste aukera batzuk ere badira: izenburuetan, ardoen eskualdea jartzea, edo ardoaren jatorri-izena, edo ardandegien izena eta haiek egiten dituzten ardo markak
- Ardo bakoitzak bere prezioa izango du aldamenean.
- Beharrezkoa ikusiz gero, uzta zein urtetakoa den adieraziko da; eta baita zein den botilaren bolumena ere, ohikoa ez bada ( 1/2 botila, 2/3 botila, etab).
- Ardo mota ezberdinak ez ezik, ur mota ezberdinak, garagardo mota ezberdinak, likoreak, *cocktailak* eta abarrak edarien kartan sartzen dira, ardoen ondoren.

#### 2. Postreen karta

Hauek dira postreak edo azkenburuak: gaztak, fruituak (naturalak, almibarrean, etab.), izozkiak, irabiatuak, esnekiak (jogurtak, mamiak...), pastelak, hostoreak, txokolatzeko budinak, zurrupakiak, aurrekoen konbinazioak, etab.

Duela urte batzuk postreak plateren kartan agertzen baziren ere, gaur egun kartatik bereizteko joera nagusitzen ari da. Postreen karta egiteko ere, aintzat hartuko ditugu plateren karta egiteko emandako gomendioak. Postreak ere multzoka sailka ditzakegu: postre hotzak, izozkiak, beroak, edo hotzen eta beroen arteko nahasteak.

Salmenta handiagoa izateko, komeni da postreen irudiak eta postreen erakustokiak egotea. Oso ohikoa da, halaber, etxeko postrea edo postreen dastapena egotea.

Establezimendu batzuetan enpresa batena izaten da postreen karta. Adibidez, Miko izeneko enpresak jeltuen karta dauka. Normalean, karta honi orri bat eransten zaio establezimenduaren bestelako postreekin.

### **3. Gomendioen karta**

Gomendioen karta, normalean, karta nagusiarekin batera joaten da. Baina posible da, eta gomendagarria ere bai, karta txiki bat egitea establezimenduaren gomendioak bereizteko. Karta hau egiterakoan, aintzat hartuko ditugu irizpide hauek:

- Sasoiko platerak jarriko ditugu.
- Laster galdu litezkeen osagaiak erabiliko ditugu platerak prestatzeko. Baina, esan gabe doa, egoera onean egongo dira beti, higienerari eta osasunari dagokienez.
- Bezeroek gehien eskatzen dituzten platerak jarriko ditugu.
- Prestaera erraza eta laburra behar duten platerak jarriko ditugu, sukaldean lana ez pilatzeko.
- Jatorri-izen ezagunak dituzten platerak eskainiko ditugu. Adibidez, Tolosako babarrunak...
- Gure sukaldariak ongien prestatzen dituen platerak edo gure jatetxeari ospea ematen diotenak jarriko ditugu.
- Gure berezitasunak jarriko ditugu, hau da, gure lehiakideek prestatzen ez dituztenak, eta bezeroak gurean bakarrik aurki ditzakeenak.
- Errendimendu edo irabazi gehien ematen duten platerak jarriko ditugu.
- Erakustokietan jar ditzakegun platerak jarriko ditugu. Platerak ondo apainduta eta prestatuta ikusteak jendea haiek kontsumitzera bultzatzen du eta.

### **4. Kafetegiko karta**

Ikusi dugunez, edariak emateaz gain, kafetegiek plater hotzak eta beroak eta plater konbinatuak ere ematen dituzte. Gainera, behartuta daude bezeroei plater eta edari horien kartak eskaintzera.

Kafetegiko kartan, plater konbinatu batzuk agertzen dira askotan. Plater horiek prestaera errazekoak dira; eta, besteak beste, honako osagai hauek izan ditzakete: entsaladak, barazkiak, patatak, arrozak, arrautzak, arrainak eta haragiak (txerrikoa, behikoa, oilaskoa...).

Kafetegiko kartan bestelako multzoak ere ager litezke, esaterako, gosariak, pintxoak, anoak, ogitartekoak, sandwichak, postreak, etab.



Gainera, kartaz aparte edo beste atal batean, etxeko plater konbinatua edo eguneko menua ere eskaini ditzakete kafetegiek. Gutxienez, plater konbinatu bat eskaini beharko dute, eta prezioan sartuta egongo dira ogia eta edaria.

## **5. Ogien karta**

Gero eta establezimendu gehiagotan, ogi ezberdinak dastatzeko aukera ematen da. Halakoetan, platerekin batera, ogien aukera eskaintzen da: txapata, ogi txigortua, ogi integrala, zekale-ogia, francesina, etab. Establezimendu batzuek karta bat egiten dute dituzten ogiak ezagutarazteko.

## **6. Kafeen karta**

Munduaren globalizazioa dela eta, era eta jatorri askotako produktuak aurki ditzakegu merkatuan: esaterako, kafea. Gainera, kafea era askotara prestatzen da (hutsa, esnearekin, konbinatuak, etab.) eta hainbat osagairekin (esnea, azukrea, kanela, likoreak, esnegaina, etab.). Establezimendu batzuek kafeen kartaren bidez ematen dute ezagutzera dituzten kafeen eskaintza.

**Adibideak** : kafesnea, kafe kafeinagabea, kafe hutsa, ebakia, kafe amerikarra, kafea bi esne motekin, kafea izotzarekin, kafe eskoziarra, kafe irlandarra, etab.

## **7. Geletarako zerbitzuko karta (*room service*)**

Karta hau kategoria handiko hoteletan egoten da, eta normalean eguneko 24 orduetan dago indarrean zerbitzu hau. Sukaldea irekita dagoen artean, eskaintza zabalagoa da, eta bezeroek karta nagusiko platerak ere eska ditzakete. Bestelako orduetan, berriz, plater gutxiago daude. Zerbitzua berezia denez, prezioak altuagoak izaten dira. Lehen, edariak ere sartzen ziren zerbitzu honetan; baina orain, gero eta gehiago erabiltzen da gelako minibarra.

## **7. Beste batzuk:**

Bestelako kartak ere egon daitezke; esaterako, puruena, gosariena, *catering*-zerbitzu batekoa, etab.

### **3.12. *BUFFETAK***

#### **3.12.1. Definizioa eta azalpena**

*Buffeta* da eskaintza gastronomiko mota bat, honako ezaugarriak dituena:

- Bezeroak nahi duena hartzen du buffet mahaitik eta normalean nahi beste har lezake, inolako mugarik gabe.
- Prezioa orokorra da; eta salneurri hori ez da aldatzen, nahiz eta asko edo gutxi kontsumitu.
- Normalean, bezeroek eurek hartzen dituzte jakiak eta edariak; eta gero mahai batean esertzen dira.
- Plateren itxura ezin hobea izaten da. Estetika asko zaintzen da, eta apaingarriak jartzen dira edonon.
- Eskaintza hau hoteletan egiten da batez ere.
- Produktu eta plateren eskaintza oso zabala da, era guztietako bezeroen gustuak asetzeko. Askotan, bezeroak hainbat jatorritakoak izaten dira.
- Bazkaltzeko buffet handietan edari batzuk eta kafeak aparte ordaintzen dira askotan. Hau da, produktu horiek ez dira sartzen buffet menuan.
- Buffetak errentagarriak dira bezero asko izanez gero. (80-100 lagunetik gora, buffet onenetan.)

Esan beharra dago *buffet* hitzak eskaintza zabala aukeratzeko gaitasuna ere adieraz dezakeela. Adibidez, *self-service* batean entsaladen *buffeta* eskaintzeak esan nahi du bezeroak bere gogoko entsalada egin dezakeela barazki, hainbat osagai aukeratuz; eta ez entsalada ezberdinez osatutako *buffeta* eskaintzen dela.

### 3.12.2. Buffetaren sailkapena

1. Zerbitzatzen den orduaren arabera:
  - a. Gosaltzeko buffeta: goizeko lehen orduetan zerbitzatzen da.
  - b. Bazkaltzeko buffeta: eguerdian zerbitzatzen da.
  - c. Afaltzeko buffeta: gauean zerbitzatzen da.
2. Bezero kopuruaren arabera:
  - a. Buffet txikia: bezero gutxi ditu (0-20 inguru).
  - b. Buffet ertaina: bezeroen kopurua 20-80 ingurukoa da.
  - c. Buffet handia: bezeroen kopurua 80-tik gorakoa da.
3. Plater motaren arabera:
  - a. Buffet hotza: plater hotzak baino ez ditu.
  - b. Buffet hotza eta beroa: plater hotzak eta beroak ditu. Plater beroak 65° C-tik gorako tenperaturan mantentzen dira Maria bainuan, mahai beroetan edo antzeko makinetan.
4. Mahai kopuruaren arabera:
  - a. Buffet bateratua : dena mahai handi batean aurkezten da.
  - b. Buffet berezitua: buffeta salako hainbat mahaitan aurkezten da.

5. Mugikortasunaren arabera:
  - a. Buffet mugikorra: Zerbitzua eman behar denean jartzen da eta amaitu ondoren kendu egiten da.
  - b. Buffet finkoa: establezimenduan kendu gabe egoten da beti.
6. Beste batzuk:
  - a. Buffet tematikoa (gai jakin bati buruzkoa), buffet osoa, etab.

### 3.12.3. *Buffet* handiak zelan antolatzen dira?

*Buffetak* ondo egiteko ezinbestekoa da departamentuen arteko koordinazioa ona izatea. Normalean, *buffet* zerbitzuan parte hartzen duten departamentuak dira: Sukaldea, Jantokia eta Zerbitzu orokorrak. Hotel batzuetan, zerbitzu mota horretan espezializatuta dagoen arduradun nagusi bat izaten da, *buffetier* izenekoa; beste batzuetan, berriz, elikagai eta edari zuzendaria edo besteren bat izan liteke *buffeten* arduraduna.

Buffeta arrakastatsua izan dadin, datu batzuk jakin behar ditugu lehendabizi:

- Bezero kopurua.
- Bezero motak: zelakoak diren, nongoak diren, zein diren beren gustuak eta ohiturak, etab.
- Noiz eta zenbat denborarako egingo den buffeta.
- Espero diren kosteak.
- Espero diren mozkinak
- Zenbait datu tekniko: lekuari buruzkoak, langileen kopuruari eta lan taldeei buruzkoak, instalazioei eta makinei buruzkoak, etab. Horrela, ikusiko dugu zer daukagun eta zer behar dugun buffeta egiteko.

*Buffetak* ezin dira egun bakar batean antolatu, eta ezinbestekoa da planifikazioa. Lehenengo, errentagarria izango dela baieztatu behar da; behin hori eginda gero, martxan jarriko dira departamentuak edo sailak. Ondoren, sail bakoitzaren zeregina zehaztuko dugu apur bat.

#### 1. Sukaldea

Sail honen arduraduna lehen sukaldeburua da. Honako hauek dira, hurrenkeran, sukaldearen eginkizunak:

1. Plateren zerrenda egin. Gozoak, erakargarriak eta ondo landutakoak izan behar dute platerak. Gainera, oso ondo apainduta egongo dira.

2. Buffetaren mahaia edo mahaiak irudikatu. Platerak, bandejak eta gainerakoak mahaiaren gainean nola antolatuko diren aztertuko eta finkatuko dugu marrazki baten bitartez.
3. Lehengaiak eta beharrezkoak diren beste produktuak eskatu eta erosi.
4. Lehengaien eta bestelako produktuen harrera egin eta biltegitatu.
5. Elikagaien aurretiazko elaborazioak egin.
6. Saltsak elaboratu.
7. Elikagaiak prestatu.
8. Platerak eta bandejak apaindu. Plateretan eta bandejetan jartzen diren apaingarriek jangarriak izan behar dute nahitaez.
9. Plater batzuk mahai gainean jarri.
10. Sobera gelditu diren elikagaiak beste egun baterako gorde, posible den heinean.

## 2. Jantokia

Sail honen arduraduna lehen jantokiburua edo *maitrea* da. Honako hauek dira jantokian egin beharreko pausuak:

1. Buffetaren eskeletoa prestatu.
2. Jantokia prestatu, garbitu eta dekoratu.
3. Materiala (mahai-tresneria, ontziteria...) erreparasatu.
4. Edariak prestatu.
5. Mahaietan platerak eta bestelako gauzak jarri.
6. Gauza batzuk zerbitzatu (edariak, kafea, etab.)
7. Beharrezkoa denean, platerak eta abar berrornitu.
8. Bukatutakoan, jantokia garbitu eta hurrengorako txukundu.

## 3. Zerbitzu orokorrak

Sail honen ardurapean daude:

- Argiak.
- Lekua girotzea.
- Ikus-entzunezko materiala..
- Loreak eta bestelako apaingarriak. Loreak mahaietan jartzeko badira, komeni da usaintsuak ez izatea, hau da, janarien usain gozoak ez estaltzeko modukoak izatea.
- Seguritatea.
- Etab.

### 3.12.4. *Buffet* motak

Orain *buffet* mota batzuk ikusiko ditugu.

#### - Zerbitzatzen den orduaren arabera:

##### 1. Gosaltzeko *buffeta*

Goizeko lehen orduetan zerbitzatzen da: 7etatik 11k arte, gutxi gorabehera. *Buffeterako* gosaria oso ohikoa da turista asko duten hoteletan. Zerbitzuko pertsonal kopurua murrizten denez, errentagarria izaten da hotelarentzat.

Gosaltzeko *buffetaren* konposizioan era askotako produktuak daude: edariak, plater beroak, plater hotzak, produktu integralak eta produktu dietetikoak:

- **Edariak:** kafea, esnea, tea, zukuak, alkoholdun edariak (garagardoa, ardoak eta cavak), etab.
- **Plater beroak:** arrautzak (gogorrak, frijituak, nahaskiak, tortillak, etab. ), saltxitxak, hirugiharrak, txorizo frijituak, etab.
- **Plater hotzak:** urdaiazpikoa, pateak, gazta, hestekiak, sandwichak, mota askotako ogiak eta opilak, etab.
- **Produktu integralak eta dietetikoak:** jogurtak, frutak, zerealak, ogi integralak, kaloria gutxiko produktuak (edulkoratzaileak, jogurt gaingabetuak, etab.)

##### 2. Bazkaltzeko *buffeta*

Eguerdian zerbitzatzen da. Dena den, ordua aldatu egiten da, turistek jatorriaren arabera. Hori dela eta, kontuan izango ditugu hoteleko bezeroen jateko ohiturak eta ordutegiak. *Buffet* hau oso hedatua dago kostako hoteletan, pertsonal gutxiago behar delako zerbitzua emateko.

*Buffet* hau prestatzen duen pertsonalak honako ezaugarri hauek izan behar ditu: profesionaltasuna, gustu estetiko ona, hezibide ona, motibazioa eta abar. Horrez gain, bazkaltzeko *buffetak* honako ezaugarriak izango ditu: aukera asko emango dira, eskaintzan; aldikako errotazio-sistemak jarriko dira platerak ez errepikatzeko; anoen kantitateak neurtuko dira, eta kostuen kontrolak jarriko dira; lokalaren ezaugarriak eta dekoratua aproposak izango dira eta abar.

Oso garrantzitsua da *buffet* honetan, plater beroen gutxieneko eskaintzak izatea: barazki plater bat, arrain plater bat eta haragi plater bat.

### 3. Afaltzeko *buffeta*

Gauean zerbitzatzen da. Aurrekoaren antzeko ezaugarriak izango ditu, baina, zerbitzatzeko ordua kontuan edukita, digestio errazekoak izango dira platerak, gehienetan.

*Plater motaren arabera*

#### ***Buffet hotza***

Plater hotzak baino ez ditu. Platerak benetan hotz egon daitezke: izotzarekin, adibidez; edo giroko tenperaturan aurkeztu ditzakegu.

#### ***Buffet hotza eta beroa***

Plater hotzak eta beroak ditu. Plater beroak 65 °C-tik gorako tenperaturan egoten dira Maria bainuan, mahai beroetan edo antzeko makinetan. Tenperatura hori ezinbestekoa da mikroorganismoen ugalketa galarazteko eta higiene- eta osasun-arauak errespetatzeko. Bero zein hotzaren katea gordetzea ezinbestekoa da elikagaien kalitatea eta ezaugarri organoleptikoak ezin hobeak izan daitezen, eta, batez ere, osasun- eta higiene-arauak errespetatzeko.

*Mahai kopuruaren arabera*

#### ***Buffet bateratua***

Jaki eta edari guztiak, edo gehienak, mahai handi batean aurkezten dira. Plateren ordena ez dago zehaztua, baina, orokorrean, ordena logikoa jarraitzea hobesten da. Normalean, ezkerretatik hasita jartzen dira platerak, jaten diren ohiko ordena errespetatuz:

- Kremak, saldak, zopak
- Itsaskiak eta arrainak
- Sarrerakoak
- Entsaladak
- Saltsak
- Haragi hotzak
- Plater bero batzuk eta pieza nagusia.
- Azkenburukoak

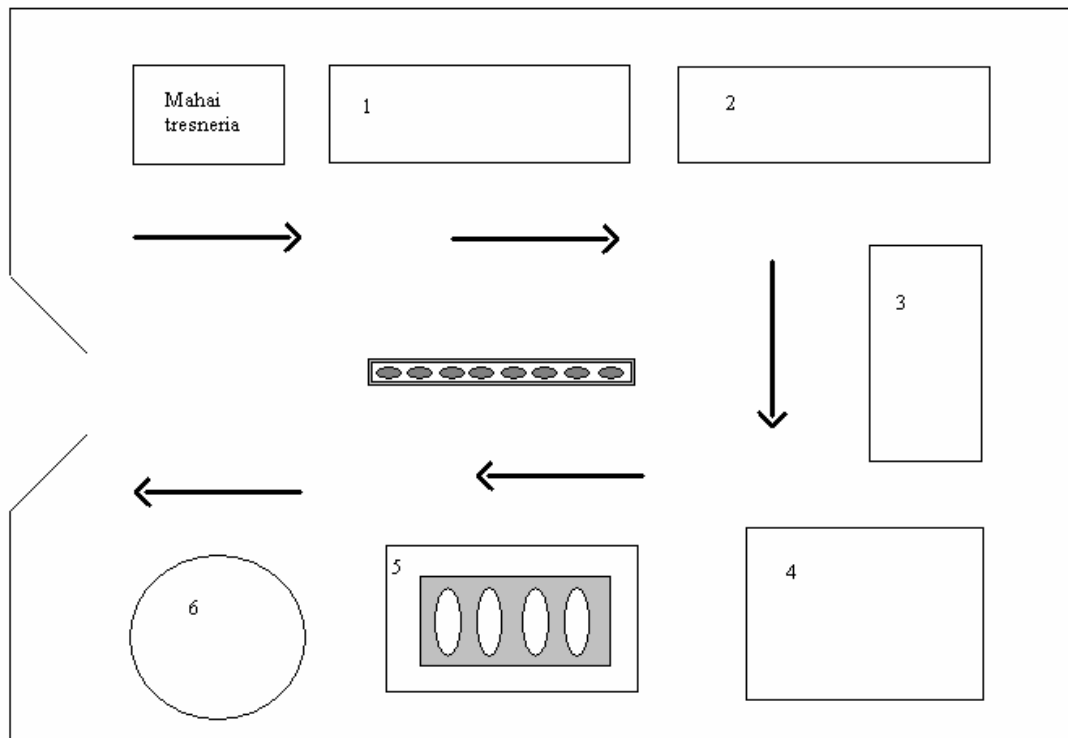
#### ***Buffet berezitua***

*Buffeta* salako hainbat mahaitan banatuta aurkezten da. Buffet hau bezero asko ditugunean antolatzen da. *Buffet* berezituak, askotan, *buffet* handiak eta hotzak izaten dira, eta zerbait ospatzeko egiten dira. Hemen ere ordena logikoa egongo da. Adibidez:

1. Mahai bat kremak, saldak, zopak etab. jartzeko
2. Mahai bat itsaskiak, arrainak eta deribatuak jartzeko.
3. Mahai bat entsaladak eta sarrerako platerak jartzeko.
4. Mahai bat haragi hotzak eta kanapeak jartzeko.
5. Mahai bat plater beroak jartzeko.
6. Mahai bat edo bat baino gehiago azkenburuak jartzeko: gaztak, pastelak eta gozokiak, frutak, etab.

Gainera, edariak edo mahai-tresneria mahai berezietan jar litezke.

### Adibidearen eskema grafikoa



### Beste batzuk

- **Buffet tematikoa:** gai jakin bati buruzkoa.
- **Eskaintzaren atal bat den buffeta:** buffet horretan, normalean, aukera bi daude:
  1. *Buffeta* lehen plater hotzak aukeratzeko bakarrik jar daiteke. Beste guztia aparte eskatuko da.

2. *Buffete*an sarrerak, edo lehen platerak eta postreak sartzen dira. Bigarren platera, berriz, mahaira zerbitzatzen da, aldez aurretik eskatutakoaren arabera. Normalean, aukeran egoten dira arrain plater bero bat edo bi, edota haragi plater bat edo bi.
- **Buffet osoa:** gosaltzeko, bazkaltzeko eta afaltzeko *buffet*-zerbitzuak kontratatzea da. Hotel batzuetako eskaintza izaten da.
  - **Buffet casher:** oso *buffet* berezia da: judutarren ohitura erlijiosoak kontuan hartzen ditu, eta judutarren ospakizunetan eskaintzen da.

### 3.12.5. *Buffete*ko platerak. adibideak

**Mementoan prestatutako plater beroak:** arrautza, tortilla, frijituak, pasta, saltsa batzuk, paella, arraina plantxan, okela plantxan, txorizoa, zizka-mizka beroak, etab.

**Kremak, saldak, zopak:** *Vichyssoise* krema, barazki-krema, gazpatxoa, arrain-zopa, etab.

**Entsaladak:** eskabetzeko otarrainxken entsalada, hegazti-entsalada, abakando-entsalada tomate-konpotarekin, entsalada-*buffeta*, etab.

**Saltsak:** allioli saltsa, saltsa arrosa, tartariar saltsa, ozpin-olioa, *Cumberland* saltsa, etab.

**Itsaskiak eta arrainak:** ostrak limoiarekin, langostino egosiak, izokin ketua lurrunetan zigoatxoekin, legatz-solomoak saltsa berdean txirlekin, lupia hotza, beteta, mihi-arrain- eta zigala-gutiziak, etab.

**Keztatuak eta fianbre hautatuak:** *Saxonia* solomoa, urdaiazpiko ondua, txorizoa errioxar eran, askotariko ketuak, etab.

**Hegaztiak eta haragiak:** ahate-konfit errea, *Perigord* saltsarekin betetako galeperrak, *tournedo* Rossini erara, entrekota parrillan patata-purez hornitua, bildots *carre* errea eztiarekin, etab.

**Azkenburuak:** gaztak, krepeak, zurrupakiak, tartak, bonboiak, frutak, hostoreak, natillak, etab.



# ***4. ESKAINTZA***

## ***GASTRONOMIKOEN ALDERDI EKONOMIKOAK: KOSTUAK, PREZIOAK, ETA ABAR***

### **4.1. SARRERA**

Ikasgai honetan, jatetxe arloko establezimenduen ekonomiaz jardungo dugu. Lehendabizi, enpresaren kostuak zein diren aztertuko dugu, eta, gero, ikusiko dugu zelan jarri behar diegun prezioa eskaintza gastronomikoei, mozkinak eskuratu ahal izateko. Kostuak aztertzean, alde batera utziko ditugu finantza-kostuak (interes ordainketak, adibidez), ez-ohiko kostuak (istripuen ondorioz gertatutako galerak, esaterako) eta abar. Sarrerak aztertzean ere, salmenta-sarrerak baino ez ditugu aintzat hartuko. Ikuspegi sinple eta praktikoa batetik ikusita aztertuko dugu enpresaren jardura ekonomikoa, eta eguneroko arazoei aurre egiteko bideak ematen saiatuko gara.

### **4.2. KOSTUAK**

Kostuak ezagutzeak berebiziko garrantzia du produktuen eta zerbitzuen salmenta-prezioak jartzeko orduan. Prezio horiekin irabaziak (mozkinak) ziurtatu behar ditugu, negozioa errentagarria izan dadin.

Establezimenduak, denboraldia hastean, denboraldi horretan izan ditzakeen kostuak aurreikusiko ditu. Eta, denboraldia amaitzen denean, kostu errealak aurreikusitakoekin konparatuko ditu, eta desbiderapenak aztertu. Desbiderapenen arrazoiak ezagutzen direnean, haiek konpontzeko bideak bilatuko dira, hurrengoan ez dadin halakorik gertatu. Jakina, enpresariak, kostuez gain, aurreikusi beharko du zer salmenta-bolumen izan dezakeen denboraldi horretan eta zehaztu beharko du zer mozkin espero dituen.

Edozein enpresatan, beharrezkoa da “galera-irabazien kontua” ondo egitea, jakiteko zein diren memento jakin batean lorturiko emaitzak. Kontu horrek adierazten du zein den fakturatutako sarreren eta gastu guztien arteko diferentzia, baita zein diren ere sarrera eta gastu multzo bakoitzeko emaitzak. Enpresaren kontabilitatean, ezinbestekoa da “galera-irabazien kontua” egitea; baina, horrek ez du esan nahi bestelako dokumentu eta agiririk ere ez dagoenik. Enpresa bakoitzak informazio eta datu asko behar ditu bere jardura ondo planifikatzeko.

Jatetxe erako establezimendu batean, datu hauek ezagutu edo aurreikusi behar ditugu denboraldi jakin baterako:

- Janari- eta edari-zerbitzuengatik lortutako diru-sarrerak
- Salmenta kopurua (kredituan eta eskura)
- Jatetxean eta tabernan eguneko saldutako kontsumizioen kopurua
- Lehengaien kontsumoak
- Lehengaien balorazio ekonomikoa. Biltegiko fitxak egin behar dira lehengai mota bakoitzeko. Horrela, lehengaien sarrerak eta irteerak kontrolatzen ditugu, baita lehengaien kostuak ere.
- Pertsonal-kostuak: soldatak, Gizarte Segurantza, etab.

Datu horiek eskuratzeko, ezinbestekoa da kontrol batzuk jartzea: salmenta-erregistroak, kontsumo-kontrolak eta antzeko fitxak. Establezimendu bakoitzak aukeratuko du zein kontrol-sistema eta nola erabili. Kontrolen bitartez bere egoera ekonomikoa aztertzeko gai izango da establezimendua. Gaur egun, informatikari esker, hobeto kudeatzen da informazio hori guztia.

**Oharra:** gastua eta kostua ez dira gauza bera, nahiz eta askotan sinonimoak balira bezala erabiltzen ditugun. Kostuak kontsumoa adierazten du. Adibidez, ogia egiteko 5 kilo irin erosten badugu kiloa 0,60 € ordainduta, 3 €-ko gastua izango dugu. Baina erosi eta gero, kilo bi bakarrik erabiltzen baditugu ogia egiteko, bada, 1,20 €-ko kostua izango dugu. Kontsumo horren balorazioa da kostua. Soberan dauden hiru kiloak beste egunen batean erabiliko dira.

### 4.3. KOSTUEN SAILKAPENA

Enpresa baten jardueran kostu ugari sortzen dira, eta hainbat irizpideren arabera sailkatu daitezke. Erabiltzen dugun sailkapena erabiltzen dugula, Guztizko Kostuak (GK) izenez deituko diogu kostu guztien baturari.

**a) Egun, gehien erabiltzen den sailkapenak kostu aldakorrak eta finkoak bereizten ditu.**  
Hau da:

Enpresaren guztizko kostuak = kostu aldakorrak + kostu finkoak

$$\boxed{GK = KA + KF}$$

**Kostu aldakorrak:** ekoizpen-bolumenaren eta salmenta-bolumenaren arabera aldatzen diren kostuak dira. Zenbat eta gehiago ekoiztu edo saldu, orduan eta kostu handiagoa dugu. Adibidez, larunbatean 150 plater eta asteartean 70 plater saltzen baditugu, argi dago handiagoak izango direla larunbatean lehengaien kostua, ur- eta elektrizitate-kontsumoa eta abarrak; hau da, handiagoak izango direla kostu aldakorrak larunbatean asteartean baino. Kostu aldakorrak identifikatzeko hurrengo hau kontuan hartuko dugu: “ezer produzitzen ez denean, ez dago kostu aldakorrik.”

**Kostu finkoak:** ez dira ekoizpen- eta salmenta-bolumenen arabera aldatzen. Adibidez, nahiz eta jatetxea hilabete osoan itxita egon, kostu batzuk izango dira: lokalaren alokairua, aseguruak, amortizazioak, argiaren, uraren, gasaren, telefonoaren eta bestelakoen gutxieneko

gastuak, soldatak, etab. Beraz, kostu finkoak beti egongo dira, nahiz eta gutxi, asko edo ezer ez ekoiztu.

**Kostu erdi-finkoak edo erdi-aldakorrak:** badira kostu batzuk parte bat finkoa eta bestea aldakorra dituztenak. Adibidez, argiaren kasuan, batetik, gutxieneko bat ordaindu behar dugu hileroko, erabili zein ez (kostu finkoa), eta, bestetik, egiten dugun kontsumoaren arabera ere ordaindu behar izaten dugu (kostu aldakorra). Beste adibide bat jarriko dugu. Demagun gure jatetxean bankete-zerbitzua ematen dugula eta, horretarako, aparteko langile batzuk (“estrazio”) kontratatu behar ditugula. Orduan, pertsonal-kostua erdi-finkoa izango da. Alde batetik, gure betiko lan-taldeko langileen soldatak ordaindu beharko ditugu hileroko (kostu finkoa), eta, bestalderetik, aparteko langile horiei ere ordaindu beharko diegu (kostu aldakorra).

#### **b) Duten izaera zein den kontuan hartuz ere sailka ditzakegu kostuak.**

Jatetxe erako establezimenduetan, normalean, hiru multzo bereizten dira: Lehengaien Kostuak, Pertsonal Kostuak eta Gastu Orokorrak. Beraz, formula hau erabil dezakegu:

Enpresaren Guztizko Kostuak = Lehengaien Kostuak + Pertsonal kostuak + Gastu Orokorrak

$$GK = LK + PK + GO$$

Ikusitako formula hori erabilgarria da oso, gure zereginetarako; nahiz eta jakin, errealitatean, kostuak era askotakoak eta oso konplexuak direla. Aurrerantzean hitz egingo dugu kostu horietaz.

## **4.4. SARRERAK ETA PREZIOA**

### **1. Sarrerak edo Salmenta-sarrerak (S)**

Sarrera da produktuen eta zerbitzuen salmentaren ondorioz lortutako emaitza. Sarrera Kopurua epe jakin batekin lotuta doa beti (hamabostaldia, hilabetea, urtea...). Produktu edo zerbitzu mota bakoitzari dagozkion sarrerak kalkulatzeko ondorengo formula erabiltzen dugu:

Sarrerak = P X Q (P = Prezioa; Q = kantitatea)

Eta sarreren kopuru guztia jakiteko, sarrera guztien batuketara egiten dugu:

$$\text{SARRERAK GUZTIRA} = \sum (P \times Q)$$

### **2. Prezioa edo salneurria**

Bi osagaik osatzen dute produktu edo zerbitzu baten salmenta-prezioa: Guztizko kostuak eta mozkin netoak. Prezio horrek balio du enpresak izan dituen kostuak estaltzeko eta irabaziak (Mozkin Netoa) izateko.

**Formulak:**

Prezioa = GK (Unitateko) + MN (Unitateko)  
 GK= Guztizko Kostuak  
 MN= Mozkin Netoa

**Orain prezioa eta sarrerak erlazioatuko ditugu:**

SARRERAK = P X Q    Orduan  $P = S/Q$

P = Prezioa  
 Q = kantitatea

#### 4.5. JATETXE ERAKO ESTABLEZIMENDU BATEN EGITURA EKONOMIKOA

Ostalaritza Sektoreko datuak aintzat hartuta, honelakoa izan behar du jatetxe erako establezimenduen egitura ekonomikoak.

<b>SALMENTA SARRERAK</b> S= %100	<b>GUZTIZKO KOSTUAK</b>	Lehengaien Kostua LK= %35 - %45	Ekoizpen Kostua =LK+PK EK= Gehienez % 75
	<b>GUZTIZKO KOSTUAK</b>	Pertsonal Kostua PK= %25 - % 40	
	<b>GUZTIZKO KOSTUAK</b>	Gastu Orokorrak GO= Gehienez % 12	
	+	+	
	<b>MOZKIN NETOA</b>	<b>MN=geratzen dena %</b>	

Mozkin Gordinaren ehunekoa ere kalkula dezakegu,  $MG= S-LK= \% 55 - \% 65$

Salmenta-sarrerekin establezimenduak kostu guztiak estali behar ditu eta Mozkin Netoa lortu. Kostuak Sarrerak baino handiagoak direnean, ez dago irabazirik, galerak baizik, eta Mozkin Netoa negatiboa da.

#### 4.6. KOSTUAK

##### 4.6.1. Lehengaien kostua (lk)

Lehengaien Kostua (LK) kalkulatzeko ondoko formula hau aplikatu daiteke.

##### FORMULA

Lehengaiaren Kostua = Hasierako Stocka + Erosketak – Bukaerako Stocka + Sarrerak – Irteerak

Formula honen bitartez honako hau aztertzen dugu, zehazki: zer emaitza izan dituen produktu batek departamentu jakin batean, denbora tarte jakin batean.

**Oharra:** kasu honetan, Sarrerak eta Irteerak, *ez dira salmenta-sarrerak eta gastuak*, produktua zer kopurutan sartu den departamendura eta zer kopurutan atera den handik, baizik.

**Adibidea:**

Sukalde batean ondoko datuak bildu ditugu, maiatzean, produktu bati buruz.

<b>DATUAK</b>	<b>PRODUKTUAREN UNITATEAK</b>
Hasierako Stocka	1.200
Bukaerako Stocka	400
Erosketak	350
Atzera bidalitakoak	50
Taberna departamentuak sukaldeari utzitakoak	100
Sukaldeak Taberna departamentuari utzitakoak	75
Langileek kontsumitutakoak	112

**Kalkulatu lehengaien kostua** eurotan, produktuaren banakako kostua 0,60 eurokoa dela kontuan hartuta.

**Soluzioa:**

Formula erabiliz:

$$\text{Lehengaiaren Kostua} = \text{Hasierako Stocka} + \text{Erosketak} - \text{Bukaerako Stocka} + \text{Sarrerak} - \text{Irteerak}$$

<b>Lehengaiaren kostuaren kalkulua</b>	<b>DATUAK</b>	<b>PRODUKTUAREN UNITATEAK</b>
<b>1.200</b>	Hasierako Stocka	1.200
<b>- 400</b>	Bukaerako Stocka	400
<b>+ 350</b>	Erosketak	350
<b>- 50</b>	Atzera bidalitakoak (irteera)	50
<b>+ 100</b>	Taberna departamentuak sukaldeari utzitakoak (sarrera)	100
<b>- 75</b>	Sukaldeak Taberna departamentuari utzitakoak (irteera)	75
<b>-112</b>	Langileek kontsumitutakoak (irteera)	112
<b>LK= 1.013 unitate</b>		

Beraz,

$$\text{Lehengaien kostua} = 1.013 \text{ unitate} \times 0,60 \text{ € /unitate} = 607,80 \text{ €}$$

Egoeraren eta jakin nahi dugunaren arabera, badaude Lehengaien Kostuak kalkulatzeko beste era batzuk; esate baterako, lan-orriak (errendimendu-testak, koste-orriak...) erabili ditzakegu plateren kostuak kalkulatzeko, edo biltegiko fitxak ( LIFO, FIFO, BPH ), izakinen balorazioak egiteko.

#### 4.6.2. Pertsonal-kostua (pk)

Dakigunez, Pertsonal-Kostuaren ehunekoak sarrerren % 25-% 40 izan behar du. Gainera, Pertsonal-Kostuaren ehunekoak Lehengaien Kostuaren ehunekoak baino baxuagoa izan behar du. Ehuneko horiek egoki aplikatuz lortzen da kostuen arteko oreka eta negozioaren errentagarritasuna.

#### 4.6.3. Ekoizpen-kostua (ek)

Ekoizpen Kostua Lehengaien Kostuaren eta Pertsonal Kostuaren batuketa da.

$$\boxed{EK = LK + PK}$$

EK: Ekoizpen Kostua edo fabrikazio-kostua.

LK: Lehengaien Kostua

PK: Pertsonal Kostua

Ekoizpen Kostua Sarrerren % 75 izango da gehienez, bestela, kolokan egon daiteke establezimenduaren errentagarritasuna.

#### 4.6.4. Gastu orokorrak edo ustiapen-gastuak (go)

Ekoizpenean, beharrezkoa da Gastu Orokorrak kontuan hartzea; baina oso zaila izaten da gastuok produzitutako unitate bakoitzeko kalkulatzeko. Metodo ezberdinak erabiltzen dira gastu horiek banatzeko.

#### Gastu orokorren sailkapena

a) Ekoizpen-kostuak: beharrezkoak dira ekoizpenerako.

- Hornidurak: energia (argia, gasa, etab.) eta ura
- Materialaren berrornitzea
- Garbitzeko produktuak
- Langileen uniformeak
- Tresnen konponketak eta mantentze-lanak
- Zergak, tasak eta abarrak (hondakinak batzea, kontribuzioak...).
- Aseguruak (erantzukizun zibila, intoxikazio kasuetarako aseguruak, etab.)
- Etab.

b) Kudeaketa-kostuak: beharrezkoak dira enpresa kudeatzeko, baita hornitzaileekiko eta bezeroekiko harremanak izateko ere.

- Telefonoa, faxa, Interneta

- Informatika-ekipamenduak: adibidez, fakturazioa eta kontabilitatea eramateko ordenagailuak
- Hainbat paperezko material: komandak, salerosketa-agiriak (fakturak, ticketak..), eskariak, etab.
- Imprenta: kartak, menuak, foiletoak, etab.
- Etab.

c) Beste batzuk: alokairuak, amortizazioak, profesional independenteen zerbitzuak (abokatuen edo ekonomilarien ordainsariak, adibidez), etab.

Kostuen oreka lortzeko, Gastu Orokorraren ehunekoak Sarreraren % 10-12 baino gutxiago izan behar du. Ehunekoa altuagoa balitz, mozkin netoa txikiagoa izango litzateke, eta, ondorioz, errentagarritasun txikiagoa izango luke negoziokoak.

## 4.7. MOZKINAK

### 4.7.1. Mozkin gordina (mg)

Kontabilitateko Plan Orokorraren arabera, Mozkin Gordina da aktibitate batek eragindako Sarrera orokor garbien eta Kostu Aldakorraren arteko diferentzia.

FORMULAK:

$$\boxed{MG = S - KA}$$

S: salmentan lortutako diru-sarrerak dira  
KA: Kostu Aldakorrak

Jatetxe arloan, Kostu Aldakorrak lehengaien kostuak direnez normalean, beste era honetan ere kalkula dezakegu Mozkin Gordina:

$$\boxed{MG = S - LK}$$

S: salmentan lortutako diru-sarrerak  
LK: Lehengaien Kostuak

Formula horretatik abiatuz, beste formula hau ondorioztatu dezakegu:

MG= Pertsonal Kostuak + Gastu Orokorrak + Mozkin Netoa , hau da,

$$\boxed{MG= PK+ GO +MN}$$

Jakina, lortutako Mozkin Gordinarekin, enpresak kostuak berdindu behar ditu eta espero duen Mozkin Netoa edo irabazi garbia ere atera behar du. Ostalaritza Sektoreko datuen arabera, irabazi gordinak ez du sekula sarreraren % 55 baino txikiagoa izan behar.



#### 4.7.2. Mozkin netoa (mn)

Mozkin marjina Netoa edo irabazi garbia ere deitzen da. Enpresaren kudeaketa ekonomikoaren emaitza da. Salmenta Sarrera guztietatik Guztizko Kostuak kenduz lortzen da.

$$\boxed{MN = S - GK}$$

Salmenta-sarrerak kalkulatzeko:  $S = P \times Q$

Guztiko kostuak kalkulatzeko:  $GK = KF + KA$  edo  $GK = LK + PK + GO$

#### 4.8. KOSTUAK ETA MOZKINAK EHUNEKOTAN NOLA EMAN

Establezimendu bateko kostuak eta mozkinak ehunekotan jartzen baditugu, “Jatetxe erako establezimenduen egitura ekonomikoa” atalean ikusitakoekin konparatu, eta ondorioak atera ahal izango ditugu

Ehunekoak salmenta-sarrerak erlazionatuz kalkulatuko ditugu. Hau da, sarrerak % 100 izango dira beti eta hortik ondorioztatuko dira bestelako datuak: kostuak eta mozkinak.

Hiruko erregela erabiliz:

Sarrerak----- → %100

Kostuak edo mozkinak----- → % X

Ondorioz,

$$\boxed{\% \text{ Kostuak edo mozkinak} = \text{Kostuak edo mozkinak} / \text{SARRERAK} \times 100}$$

Adibidez, Mozkinak ehunekotan jartzeko formula hauek erabiliko ditugu:

$$\boxed{\% \text{ Mozkin Netoa} = \text{Mozkin Netoa} / \text{SARRERAK} \times 100}$$

$$\boxed{\% \text{ Mozkin Gordina} = \text{Mozkin Gordina} / \text{SARRERAK} \times 100}$$

Orain, kostuak jarriko ditugu ehunekotan:

$$\boxed{\% \text{ KOSTUAK} = \text{KOSTUAK} / \text{SARRERAK} \times 100}$$

Ondorioz,

$$\boxed{\%LK = LK / S \times 100}$$

$$\boxed{\%PK = PK / S \times 100}$$

$$\%GO = GO/S \times 100$$

### Adibidea

Denboraldi jakin batean, Izaro jatetxearen salmenta-sarrerak 36.000 €-koak izan dira. Kostuei dagokienez, honako datu hauek izan dituzte:

- Lehengaien kostua: 13.000 €
- Pertsonal Kostua: 10.000 €
- Gastu Orokorrak: 5.100 €.

Kalkulatu:

- a) Guztizko kostuak
- b) Ekoizpen-kostua
- c) Mozkin Netoa
- d) Mozkin Gordina
- e) Mozkin Gordinaren ehunekoak
- f) Kostuen ehunekoak

### Soluzioa

Datuak:

$$S = 36.000 \text{ €}$$

$$LK = 13.000 \text{ €}$$

$$PK = 10.000 \text{ €}$$

$$GO = 5.100 \text{ €}$$

- a) GUZTIZKO KOSTUAK

$$\boxed{GK = LK + PK + GO}$$

$$GK = 13.000 + 10.000 + 5.100 = 28.100 \text{ €}$$

- b) EKOIZPEN KOSTUA

$$\boxed{EK = LK + PK}$$

$$EK = 13.000 + 10.000 = 23.000 \text{ €}$$

c) MOZKIN NETOA

$$\boxed{MN = S - GK}$$

$$MN = 36.060 - 28.100 = 7.960 \text{ €}$$

d) MOZKIN GORDINA

$$\boxed{MG = S - LK}$$

$$MG = 36.060 - 13.000 = 23.060 \text{ €}$$

e) MOZKIN GORDINAREN EHUNEKOA

$$\boxed{\% \text{Mozkin Gordina} = \text{Mozkin Gordina} / \text{SARRERAK} \times 100}$$

$$\% MG = 23.060 / 36.060 \times 100 = \% 63,9$$

f) KOSTUEN EHUNEKOAK

Orain, kostuak jarriko ditugu ehunekotan:

$$\boxed{\text{KOSTUAK \%} = \text{KOSTUAK} / \text{SARRERAK} \times 100}$$

Ondorioz,

$$\boxed{\%LK = LK / S \times 100}$$

$$\% LK = 13.000 / 36.060 \times 100 = \% 36$$

$$\boxed{\%PK = PK / S \times 100}$$

$$\% PK = 10.000 / 36.060 \times 100 = \% 27,7$$

$$\boxed{\%GO = GO / S \times 100}$$

$$\% GO = 5.100 / 36.060 \times 100 = \% 14,14$$

## 4.9. BANKETE BATEN KOSTUAK ETA ERRENTAGARRITASUNA

Banketeetako menuak oso errentagarriak dira arrazoi hauengatik: prezioa altua izaten delako, bezero asko biltzen direlako, oso ondo aztertuak eta diseinatuak daudelako eta alde zuzenetik kontratatzen direlako. Bankete baten kostua jakiteko ondoko hauek zehaztuko ditugu:

### 1. Menua

Jakinik banketeetako menuak berezko ezaugarriak dituela. Ikus XX. orrialdea

### 2. Lehengaien kostua

Sukaldeburuak alde zuzenetik jakiten du zenbat plater zerbitzatuko diren eta zein diren plater bakoitzaren osagaiak. Horri esker, hobeto kontrolatzen ditu lehengaiak, ez du galera askorik izaten eta ez du plater gehiegi egiten. Lehengaien Kostua erraz zehaztu liteke lan orrietan.

### 3. Langileen kostua

Banketea egin baino lehen, zehazten da zenbat langile behar diren eta zer-nolako prestakuntza izan beharko duten. Askotan, aparteko langileak kontratatzen dira bankete-zerbitzurako, esate baterako, zerbitzari estrak. Langileen kostua kalkulatzeko, egun horietan lanean jardungo duten langile guztien ordainsarien batuketa egiten da.

Bankete-zerbitzua alde zuzenetik kontratatzen denez, langileen lan-denbora hobeto planifikatzen eta aprobetxatzen da.

#### 1. Bankete-zerbitzuaren berezko gastu orokorrak (materialen alokairua, ikus-entzunezko materiala, loreak, etab.)

Gastu orokorrak kalkulatzeko gastu horien aurreikusitako kostuak batzen dira.

#### 2. Aurreikusitako mozkin netoa.

Kostuak kalkulatu eta mozkin netoaren ehunekoa jarri ondoren, erreza izango da sarreren kopurua kalkulatzeko, baita pertsonako prezioa ere.

#### Adibidea:

Jatetxe batean, 45 pertsonentzako banketea egin nahi da. Aurrekontua egitean, honako kostu hauek kalkulatu dira: Lehengaien Kostua: 725 €; Pertsonal Kostua: 480 € eta Gastu Orokorrak 145 €. Bankete horrekin jatetxeak % 25-eko mozkin netoa irabazi nahi du.

Kalkulatu:

- a) Prezioa pertsonako
- b) Mozkin netoa

- c) Ekoizpen-kostua
- d) Mozkin gordina
- e) Mozkin gordinaren ehunekoa

**Soluzioa:**

Datuak:

$$LK = 725 \text{ €}$$

$$PK = 480 \text{ €}$$

$$GO = 145 \text{ €}$$

$$MN = \% 25$$

$$Q = 45 \text{ pertsona}$$

a) PREZIOA PERTSONAKO

Lehendabizi, kalkulatu dugu zein izango diren Salmenta Sarrerak:

$$S = GK + MN$$

$$\%100 = \% GK + \%25$$

$$\text{Ondorioz, } \% GK = \% 75$$

Gainera,

$$GK = LK + PK + GO$$

$$GK = 725 + 480 + 145 = 1.350 \text{ €}$$

Hiruko erregela erabiliz,

$$\text{Sarrerak} \text{-----} \rightarrow \%100$$

$$\text{Guztiko kostuak} \text{-----} \rightarrow \% 75$$

Hortaz,

$$\text{Sarrerak} \text{-----} \rightarrow \%100$$

$$1.350 \text{-----} \rightarrow \% 75$$

$$\text{Sarrerak} = 1.350 / 75 \times 100 = 1.800 \text{ €}$$

$$\text{SARRERAK} = P \times Q \quad \text{Hortaz, } \boxed{P = S/Q}$$

$$\text{Prezioa} = 1.800 \text{ €} / 45 \text{ pertsona} = 40 \text{ €} / \text{ pertsona}$$

$$\text{Benetako prezioa} = 40 \text{ €} / \text{ pertsona}$$

b) MOZKIN NETOA

$$\boxed{MN = S - GK}$$

$$MN = 1.800 - 1.350 = 450 \text{ €}$$

c) EKOIZPEN KOSTUA

$$\boxed{EK = LK + PK}$$

$$EK = 725 + 480 = 1.205 \text{ €}$$

d) MOZKIN GORDINA

$$\boxed{MG = S - LK}$$

$$MG = 1.800 - 725 = 1.075 \text{ €}$$

e) MOZKIN GORDINA EHUNEKOTAN

$$\boxed{\% \text{Mozkin Gordina} = \text{Mozkin Gordina} / \text{SARRERAK} \times 100}$$

$$\% \text{ MG} = 1.075 / 1.800 \times 100 = \% 60$$

#### 4.10. ERRENTAGARRITASUN ATALASEA EDO ENPRESAREN PUNTU HILA

Errentagarritasun-atalasea esaten diogu enpresaren kostu guztiak estaltzeko adinako diru-sarrerak ematen dituen jarduera-mailari. Errentagarritasun-atalasean, hau da, puntu hilean, enpresak ez du irabazirik ez galerarik, bere horretan mantentzen da. Dakigunez,

$$S = GK + MN$$

$$\text{Puntu hilean } MN = 0 \quad \text{Beraz, } \boxed{S = GK}$$

$$S = P \times Q$$

$$P \times Q = GK$$

$$Q = GK/P$$

Edo

$$\boxed{P = GK/Q}$$

S= Salmenta-sarrerak
GK= Guztizko Kostuak
MN = Mozkin Netoa
<b>P= Prezioa</b>
Q= Kantitatea

## Adibidea

Ikastetxe bateko jatetxeak honako datu hauek lortu ditu denbora tarte jakin batean:

Guztizko kostuak: 8.100 €

Salmenta-bolumena: 1.800 menu

1. Kalkulatu prezioa puntu hilean.
2. Zein kasutan egongo dira irabaziak?

## Soluzioa

*1. Kalkulatu prezioa puntu hilean*

Formula orokorra: Sarrerak = GK + MN

Puntu hilean, MN = 0 Orduan,  $\boxed{\text{SARRERAK} = \text{Guztizko Kostuak}}$

Orduan, SARRERAK = 8.100 €

$$S = P \times Q \quad P \times Q = 8.100 \text{ €}$$

Ondorioz,

$$\text{Prezioa} = 8.100/Q = 8.100 \text{ €} / 1.800 \text{ menu} = \boxed{4,50 \text{ €} / \text{ menu}}$$

*2. Zein kasutan egongo dira irabaziak?*

Beraz, Puntu hila lortzeko 1.800 menu saldu behar ditugu 4,50 € /menu prezioan. Datu horrekin ez dugu izango ez galerarik ez irabazirik.

Honako hiru kasu hauetan egongo dira irabaziak:

- $Q > 1.800$  menu eta  $P = 4,50 \text{ €} / \text{ menu}$
- $Q = 1.800$  menu eta  $P > 4,50 \text{ €} / \text{ menu}$
- $Q > 1.800$  menu eta  $P > 4,50 \text{ €} / \text{ menu}$

## 4.11. ESKAINTZA GASTRONOMIKOEN KOSTUAK ETA PREZIOAK

### 4.11.1. Lehengaien kostuen kalkulua

Eskaintza gastronomikoan eskainiko ditugun platerak zein izango diren jakin ondoren, lehengaien kostuak kalkulatuko ditugu. Horretarako, lan-orriak erabiltzen dira. Sukaldeburuaren zereginetako bat lan-orriak egitea da. Lan-orriak denboraldi jakin baterako diseinatzen dira: astebeterako, hamabostaldi baterako edo hilabete baterako. Gainera, zerbitzu jakin batzuetarako ere lan-orriak egiten dira: *lunch*etarako edo banketeetarako, adibidez. Sukaldean hauek dira lan-orri garrantzitsuenak:

1. Produktuen errendimendu testak
2. Plateren ekoizpen-fitxak
3. Plateren kostu-orriak

Dokumentu horiek guztiak dira beharrezkoak elikagaien kostua kalkulatzeko, baita plater bakoitzari dagokion mozkin gordina eta salmenta-prezioa kalkulatzeko ere. Gainera, lan-orriei esker, finkatu egiten dira sukaldeko lan-metodoak, eta langileek hainbat informazio lortzen dute platerak modu egokian prestatzeko.

### 4.11.2. Produktuen errendimendu-testak

Lehengai asko, batez ere haragiak eta arrainak, osorik erosten dira. Sukaldean, pieza horiek transformatu egingo dira: behar ez dena kentzen da eta balio duena aprobetxatzen da bestelako platerak egiteko. Azkenean, piezaren zati garbia geratuko da zatitzeko eta kuzinatzeko. Produktuen errendimendu-testaren bitartez, jakingo dugu zenbat kostatuko zaigun pieza garbi hori, behin aprobetxatu ondoren, zenbat errazio lortuko diren, etab. Gainera, pieza gordinaren prezioa aldatu arren, erraz kalkula dezakegu errazioaren kostua, Koefiziente Biderkatzaile bati esker.

Formulak:

Koefiziente Biderkatzailea = Errazioaren kostua / Pieza Gordinaren kostua  
Errazio kostua (berria) = Koefiziente biderkatzailea x Pieza Gordinaren kostua (berria)

### 4.11.3. Ekoizpen-fitxak

Sukaldeburuak egiten ditu ekoizpen-fitxak. Fitxa horietan, platera prestatzeko informazio guztia agertzen da. Ekoizpen fitxak ematen digun informazioa hau da:

- Data
- Zein arlori dagokion.
- Zerbitzu mota
- Plateren izena eta kodea
- Errezeta eta prestatzeko era



- Anoak
- Osagaiak
- Neurriak eta kopuruak
- Bestelakoak: plater hori zein denboraldiri dagokion, zelan aurkeztu behar den, etab.

Komeni da plateraren argazkia jartzea fitxa horretan.

#### **4.11.4. Koste-orriak**


ekoizpen fitxen antzekoak dira. Bietan berdin, eta kantitate berdinetan, egongo dira kodifikatuta plateraren osagaiak. Koste orrian balorazio ezberdinak ager daitezke, lehenagien kostua aldatzeko delako. Hau da, osagai nagusien merkatuko prezioa nabarmen aldatzen denean, sukalde buruak beste balorazio bat egingo du koste orrian: plateraren prezioa aldatu egin beharko dugu, Mozkin Gordin berbera lortu nahi badugu. Koste orriak ematen digun informazioa:

- Balorazio-data ezberdinetako erosketa-prezioen konparazioa.
- Elikagaien guztizko kostua eta banakako kostua, balio absolutuan edo ehunekotan.
- Ano edo errazio kopurua.
- MG edo Mozkin Gordina errazioko, eurotan eta ehunekotan.
- Anoaren salmenta-prezio teorikoa.
- Anoaren benetako salmenta-prezioa. Batzuetan BEZ-a sartzen da eta besteetan ez. Memento honetan ostalaritzan BEZa % 7 da.

4.11.5. Eredua: errendimendu-testa

<b>ERRENDIMENDU TESTA</b>						
Piezaren deskripzioa	Pisua ( kg )	%	Kostua Prezioa/kg	Kostua guztira ( € )		
<b>PIEZA OSOA</b>						
<b>PIEZA GARBIA</b>						
<b>ERRAZIO KOSTUA</b>						
Plateraren izena	Errazioaren pisua (kg)	Errazioen kopurua	Errazioaren kostua (€)	Kostua guztira (€)	Koefiziente biderkatzailea	
<b>PRODUKTU MOTA</b>						
Haragia	Kontserba					
Arraina	Bestelakoak					
Barazkia						
Elikagai- eta edari-zuzendaria				Sukaldeburua		

4.11.6. Eredua: ekoizpen-fitxa

<b>EKOIZPEN FITXA</b>																																																							
	<b>Jatetxearen izena</b>	<b>Data:</b>	<b>Anoak:</b>																																																				
<b>ERREZETA</b>		<b>Kodea:</b>																																																					
<b>PLATERAREN IRUDIA</b> 	<b>NOLA EGIN:</b>	<b>Plateraren izena:</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Kopurua</th> <th style="width: 25%;">Unitateak</th> <th style="width: 25%;">Osagaiak</th> <th style="width: 25%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>		Kopurua	Unitateak	Osagaiak																																																	
Kopurua	Unitateak	Osagaiak																																																					
<b>PLATERERATZEA:</b>  <b>JAKINGARRIAK:</b> Gutxi gorabeherako prezioa: Zailtasun maila: Prestatzeko denbora: Sasoia: Teknika nagusia: Beste batzuk:																																																							
<b>Lehengaien kostua</b>		<b>Kilokaloriak guztira</b>																																																					
Kostua guztira:		Kilokaloriak / errazio																																																					
Kostua /errazio:		.																																																					
<b>Zerbitzu mota</b>																																																							
Gosaria	Karta	Eguneko platera	Banketea																																																				
Bazkaria	Menua	Iradokizuna	Beste bat																																																				
Afarria																																																							



#### 4.11.8. Kasu praktikoak

##### 1. Errendimendu-testa

Demagun jatetxe bateko sukaldaria zarela. Haragi pieza bat (Carre) erosi duzu. Piezak 6,4 kilogramoko pisua du, eta beraren prezioa 7,25 € /kg izan da. Garbitzerakoan, 125 g hondakin (baliorik gabekoak) kendu dituzu eta 115 g aprobetxatu duzu haragi xehetua egiteko (merkatuan haragi xehetuak 5,5 € /kg prezioa du). Pieza garbiarekin xerrak egingo dituzu. Jatetxean, eguneko menuko xerra 150 gramokoa da, eta bankeetarako xerra, 200 gramokoa.

- Egin pieza horren errendimendu-testa.
- Zein izango da bankeetarako xerraren errazio-kostua, pieza gordinaren kostua 10 euro /kg bada?

##### 2. Ekoizpen-fitxa eta koste-orria

- Sartu [www.hiru.com](http://www.hiru.com) helbidean eta hurrengo aukeraketak egin:

- Euskara
- Gastronomía
- Hasierako hotzak
- Zapo- eta itsaski-entsalada (4 pertsonarentzat)

- Plater horren EKOIZPEN FITXA BETE lortutako informazioarekin.


- Osatu plateraren KOSTE ORRIA ondorengo datuekin:

$$\% \text{ LEHENGAIEN KOSTUA} = \% 35$$

Egun bitan egindako balorazioen datuak

OSAGAIAK	UNITATEAK	KOPURUA	1. Balorazioa	04-11-09	2. Balorazioa	04-12-10
			EROSKETA PREZIOA €/unitate	LEHENGAIEN KOSTUA €	EROSKETA PREZIOA €/unitate	LEHENGAIEN KOSTUA €
Txirla	Kg.	0,25	18		20	
Zapoa	Kg.	0,5	12		13	
Otarraínxka	Kg.	0,3	17,60		16	
Letxuga	Hosto	2	0,10		0,10	
Osterzuria	Hosto	2	0,15		0,15	
Errefautxoak	unitate	2	0,15		0,15	
Txikoria gorria	Hosto	2	0,20		0,30	
Perrexila	sorta	1	0,05		0,10	
Izokin-arrabak	Kg.	0,01	6		6,50	
Saltsa arrosa	litro	0,2	2		2	
Olio-ozpina	litro	0,1	1,50		1,70	

1. kasu praktikoa. Soluzioa: ERRENDIMENDU TESTA

ERRENDIMENDU TESTA						
Piezaren deskripzioa	Pisua ( kg )	%	Kostua Prezioa/kg	Kostua guztira ( € )		
<b>PIEZA OSOA: CARRE</b>	6,40	%100	7,25	46,40		
-- HONDAKINAK	1,25	%19,53	-----	-----		
-- HARAGI XEHETUA	1,15	%17,97	5,5	6,32		
<b>PIEZA GARBIA</b>	<b>4</b>	<b>%62,50</b>	<b>10,02</b>	<b>40,08</b>		
<b>ERRAZIO- KOSTUA</b>						
Plateraren izena	Errazioaren pisua (kg)	Errazioen kopurua	Errazioaren kostua (€)	Kostua guztira (€)	Koefiziente biderkatzailea	
Eguneko menuko xerra	0,150	26	1,54	40,08	0,2124	
Banketeetarako xerra	0,200	20	2	40,08	0,2758	
<b>PRODUKTU MOTA</b>						
Haragia ✓ Arraina Barazkia	Kontserba Bestelakoak	OHARRAK				
Elikagai- eta edari-zuzendaria		Sukaldeburua 				


**Zein izango da banketeetarako xerraren errazio-kostua, pieza gordinaren kostua 10 euro /kg bada?**

Banketeetarako xerra:

Koefiziente biderkatzailea = Errazioaren kostua / Pieza Gordinaren kostua =  $2 / 7,25 = 0,2758$

Errazio-kostua (berria) = Koefiziente biderkatzailea x Pieza Gordinaren kostua (berria) =  $0,2758 \times 10 = \boxed{2,75 \text{ €}}$

## 2. Soluzioa: EKOIZPEN FITXA ETA KOSTE ORRIA

<b>EKOIZPEN FITXA</b>			
	<b>“Galdakao” Jatetxea</b>	<b>Data:04/11/09</b>	<b>Anoak:4</b> <b>Kodea: 33</b>
<b>Plateraren izena: Zapo- eta itsaski-entsalada</b>			
	<p><b>NOLA EGIN:</b> Kendu zapoaren isatseko mintzak eta egin 250 g-ko bi zati. Ondu eta bildu film batekin, 2 zilindro estu osatuz. Egosi uretan 12 bat minutuz eta freskatu. Ebaki zentimetro-erdiko xerratan: 6 bat xerra anoako. Egosi otarrainxkak ingeles erara, eta zuritu: utzi isatsa apaintzeko. Ireki txirlak lurrunetan. Egin saltsa arrosa. Garbitu koroa egiteko erabiliko ditugun berdurak: letxuga eta txikoria. Txikitu zentimetro-erdiko julianan.</p>		
	<b>Kopurua</b>	<b>Unitateak</b>	<b>Osagaiak</b>
	0,25	Kg.	Txirla
	0,5	Kg.	Zapoa
	0,3	Kg.	Otarraixka
	2	hosto	Letxuga
	2	hosto	Osterzuria
	2	unitate	Errefautxoak
	2	hosto	Txikoria gorria
	1	sorta	Perrexila
0,01	Kg.	Izokin-arrabak	
0,2	litro	Saltsa arrosa	
0,1	litro	Olio-ozpina	
<b>Lehengaien kostua</b>			<b>Kilokaloriak guztira</b>
Kostua guztira: 17,64 €			346’8 Kcal.
Kostua /errazioa:4,41 €			<b>Kilokaloriak / errazio</b>
			86’70 Kcal.
<b>Zerbitzu mota</b>			
Gosaria	Karta ✓	Eguneko platera	Banketea ✓
Bazkaria ✓	Menua	Iradokizuna	Beste bat
Afarria ✓			
<p><b>PLATERERATZEA:</b> Osatu letxugarekin eta txikoriarekin koroa bat eta oinarri bat. Jarri gainean otarrainxkak eta txirlak. Jarri zapoa oinarriaren gainean. Bota zapoaren gainean saltsa arrosa, eta apaindu izokin-arrabekin eta perrexil txikituarekin. Maneatu koroa.</p> <p><b>JAKINGARRIAK:</b> Gutxi gorabeherako prezioa: erdi-mailakoa/garestia Zailtasun maila: normala Prestatzeko denbora: ordubate Sasoia:urte osoa Teknika nagusia: egosketa</p>			

<b>KOSTE ORRIA</b>									
<b>PLATERAREN IZENA:</b> Zapoa- eta itsaski-entsalada									
<b>Anoak:</b> 4		<b>kodea:</b> 33		<b>OHARRAK:</b>					
<b>Balorazioa: 04-11-09</b>		<b>Balorazioa: 04-12-10</b>		<b>Balorazioa: 04-12-10</b>		<b>Balorazioa:</b>			
<b>EROSKETA PREZIOA €/unitate</b>	<b>LEHENGAIEN KOSTUA €</b>	<b>EROSKETA PREZIOA €/unitate</b>	<b>LEHENGAIEN KOSTUA €</b>	<b>EROSKETA PREZIOA €/unitate</b>	<b>LEHENGAIEN KOSTUA €</b>	<b>EROSKETA PREZIOA €/unitate</b>	<b>EROSKETA PREZIOA €/unitate</b>	<b>EROSKETA PREZIOA €/unitate</b>	<b>LEHENGAIEN KOSTUA €</b>
	<b>OSAGAIAK</b>	<b>UNITATEAK</b>	<b>KOPURUA</b>						
	Txirla	Kg.	0,25	18	4,50 €	20	5,00 €		
	Zapoa	Kg.	0,5	12	6,00 €	13	6,50 €		
	Otarraixka	Kg.	0,3	17,60	5,28 €	16	4,80 €		
	Letxuga	hosto	2	0,10	0,20 €	0,10	0,20 €		
	Osterzuria	hosto	2	0,15	0,30 €	0,15	0,30 €		
	Errefautxoak	unitate	2	0,15	0,30 €	0,15	0,30 €		
	Txikoria gorria	hosto	2	0,20	0,40 €	0,30	0,60 €		
	Perrexila	sorta	1	0,05	0,05 €	0,1	0,10 €		
	Izokin-arrabak	Kg.	0,01	6	0,06 €	6,50	0,07 €		
	Saltsa arrosa	litro	0,2	2	0,40 €	2	0,40 €		
	Olio-ozpina	litro	0,1	1,50	0,15 €	1,70	0,17		
	<b>KOSTUA GUZTIRA</b>				<b>17,64 €</b>		<b>18,34 €</b>		
	<b>KOSTUA/FERRAZIOA (A)</b>				<b>4,41 €</b>		<b>4,58 €</b>		
	<b>MOZKIN GORDINA MG = (B) - (A)</b>				<b>8,15 €</b>		<b>8,43 €</b>		
	<b>PREZIO TEORIKOA</b>				<b>12,60 €</b>		<b>13,10 €</b>		
	<b>BENETAKO PREZIOA (B)</b>				<b>12,50 €</b>		<b>13 €</b>		
	<b>% LEHENGAIEN KOSTUA</b>			<b>% LK</b>	<b>%35</b>		<b>% 35</b>		
	Elikagai- eta edari-zuzendaria			Sukaldeburua		Sukaldeburua		Sukaldeburua	



## 4.12. PREZIOAK ZEHAZTEKO METODOAK

### 4.12.1. Definizioak

**Prezioa** edo salneurria da diru kopuru jakin bat kontsumitzaile batek produktua erostegatik edo zerbitzua jasotzeagatik ordaintzen duena. Prezioaz hitz egitean, honako bereizketa hauek egin genitzake:

- **Prezio teorikoa:** edozein formula aplikatuz datarren salneurria da.

Adibidez, bankete baten aurrekontua egin eta gero, bankete horren guztizko prezioa finkatu dugu, 1.328'50 euroan (guretzat, salmenta-sarrerak izango dira). Bezeroak 25 badira, zenbat ordaindu beharko du bakoitzak?

Prezioa= SARRERAK / KANTITATEA

Prezioa= 1.328'50 € / 25 pertsona = **53'14 € /pertsona**

- **Benetako prezioa:** enpresak produktuari edo zerbitzuari jartzen diona. Salmenta-prezio erreala da. Askotan, prezio teorikoa biribilduz ezartzen da. Adibidez, aurreko kasuan, Prezio teorikoa 53'14 €-koa bada, benetako prezioa 55 € pertsonako izan daiteke, edo 53' 50 € pertsonako.

- **Prezio teknikoa:** enpresaren puntu hila lortzeko aplikatu behar dugun salneurria da. (salmenta-bolumen jakin bati lotuta dago). Adibidez, pizzeria batean, datu hauek ditugu asteartean:

Guztizko kostuak: 375 euro

Salmenta-bolumena: 750 pizza zati

- Egun horretan puntu hila lortzeko, zer prezio izan beharko luke pizza zatiak?
- Benetako prezioa 1'50 eurokoa izan dela jakinda, irabaziak edo galerak egon dira?

#### Soluzioa

- Egun horretan puntu hila lortzeko, zer prezio izango luke pizza zatiak?

Guztizko kostuak: 375 euro

Salmenta bolumena: 750 pizza zati

S= Salmenta sarrerak  
GK= Guztizko Kostuak  
MN = Mozkin Netoa  
**P= Prezioa**  
Q= Kantitatea

Formula orokorra: Sarrerak = GK + MN

Puntu hilean, MN = 0 Orduan, **SARRERAK = Guztizko Kostuak**

Hortaz, SARRERAK = 375 euro

$$S = P \times Q \qquad P \times Q = GK$$

Hortaz,

$$\text{Prezioa} = GK/Q = 350 \text{ €} / 750 \text{ pizza zati} = \boxed{0'46 \text{ €} / \text{pizza zati}}$$

b) Benetako prezioa 1'50 eurokoa izan dela jakinda, irabaziak edo galerak egon dira?

Prezio teknikoa 0'46 €-koa da pizza zati bakoitzeko. Prezio horrekin ez dago ez irabazirik ez galerarik. Benetako prezioa altuagoa denez (1'50 €), irabaziak egon dira, hain zuzen ere, 1'04 euro irabazi da pizza zati bakoitzarekin eta 780 euro guztira (1'04 x 750).

- **Prezio objektiboa:** mozkinak ziurtatzen dituen salneurria da.

Adibidez, produktu baten kostua 4 eurokoa bada, prezio objektiboa 4 euro baino gehiagokoa izango da. Produktu horrekin 3 euro irabazteko, prezio objektiboa kalkulatu dugu.

$$\text{Prezioa} = \text{Guztizko kostuak} + \text{Mozkin netoa}$$

$$\text{Prezioa} = 4 + 3 = 7 \text{ €}$$

#### 4.12.2. Salmenta-prezioa jartzeko irizpideak

Salmenta-prezioa jartzea nahiko konplexua izaten da, eta enpresak gauza asko kontuan hartu behar ditu:

- Enpresak dituen kostuak
- Enpresak lortu nahi dituen mozkin gordina eta mozkin netoa
- Salmenta- prezioak kontsumitzaileengan izan dezakeen eragina
- Lehiakideen prezioak
- Prezioen psikologia.
- Beste batzuk

### Azalpena

#### 1. Enpresak dituen kostuak.

Enpresa guztietan, kostuek finkatzen dute gutxieneko prezioa. Halere, gerta liteke produktu edo zerbitzu batzuen salmentan ezer ez irabaztea edo dirua galtzea. Adibidez, promozio-kanpainetan produktuak dohain edo oso merke eskaintzen dira, produktu horiek ezagutarazteko edo bestelako produktuen salmenta sustatzeko.

Prezioak jartzeko orduan kostuetan oinarritzen bagara, komeni da enpresaren puntu hila kalkulatzera.

## **2. Enpresak lortu nahi dituen irabaziak (mozkin gordina eta mozkin netoa)**

Adibidez, irabazi handiak nahi baditugu, prezio altuak jarriko ditugu; hori bai, kontuan izanik prezioaren arabera salmenta kopurua ere alda daitekeela.

## **3. Salmenta-prezioak kontsumitzaileengan izan dezakeen eragina.**

Prezioak egokia izan behar du bezeroarentzat. Establezimendu bakoitzak ezagutu behar du zer bezero mota duen. Normalean, bezero mota horiei kalitatearen eta prezioaren arteko erlazio ona eskaintzen badiegu, bezeroak ordaintzeko prest egongo dira. Baina bezero guztiek ez dute pertzepzio berbera, batzuentzat oso garrantzitsua izaten da diru kopurua, eta beste batzuentzat, aldiz, zerbitzu edo produktu horiek ematen dietena (gozamina...) Dakigunez, enpresaren salmentak aldatu egiten dira bezero kopuruaren arabera. Bezeroak ordaintzeko prest daudena baino gutxiago kobratzen badugu, salmenta gehiago izango ditugu; aldiz, bezeroak ordaintzeko prest daudena baino gehiago kobratzen badugu, salmenta gutxiago izango dugu.

## **4. Lehiakideen prezioak**

Prezioak lehiakideen prezioetan oinarrituz jarri ditzakegu; hau da, lehiakideen prezio berberak ezarri, edo lehiakideek baino prezio altuagoak edo txikiagoak jarri.

- Antzeko prezioak jartzen baditugu, gure adierazle bereizgarriari emango diegu garrantzia, bezeroak erakartzeko.
- Prezio altuagoak jartzen baditugu, kontuan izan beharko dugu prezio altuek kalitate eta irudi altuaren pertzepzioa sortu behar dutela bezeroengan. Bestela, bezeroek ez dituzte gure produktuak edo zerbitzuak erosiko.
- Prezio txikiagoak jartzen baditugu, arazo hauei erreparatuko diegu:
  - prezioen gerra egon daiteke. Lehiakideek beren salneurriak alda ditzakete, erantzun modura.
  - Kalitate-irudi txarra izan dezakegu. Bezero batzuen ustez, prezio baxuak kalitaterik ezaren adierazle dira.

## **5. Prezioen psikologia**

- Komeni da prezioak biribiltzea
- Prezioen amaieran 0, 5 eta 9 zenbakiak jarri behar dira. Bezeroek, oro har, 5 zenbakia deskontuarekin erlazionatzen dute, eta 9, beherapenekin.
- Eskaintza gastronomikoetan, ez ditugu inoiz jarriko 10,01 € edo 10,02 edo antzekoak, enpresa dirukoia dela ematen du eta.

## **6. Beste batzuk**

Ikusitakoaz gain, beste hainbat faktore izan ditzakegu kontuan, prezioak jartzekoan: enpresaren helburuak, produktuaren iraupena, erosleak produktuan duen konfiantza, produktu alternatiboak edo ordezkioak dauden, produktuen sustapen-politikak eta abar.

### 4.12.3. Nola jarri prezioak eskaintza gastronomikoei

#### 4.12.3.1. Kostuetan oinarritutako metodoa

Metodo hau asko erabiltzen da. Lehendabizi, kostuak kalkulatu ditugu, eta, gero, nahi dugun mozkina gehitzen diegu kostu horiei, prezioa kalkulatzeko.

Formula orokorra

$$\boxed{\text{Prezioa} = \text{kostuak} + \text{mozkina}}$$

Kostuen atalean ikusitako formulen bidez, prezio teorikoa lortzen da. Prezio teoriko hori biribilduz, azken prezioa edo prezio erreala finkatzen dugu.

#### 4.12.3.2. Koefiziente biderkatzailearen metodoa

Prezioa (P) kalkulatzeko formula hau erabiltzen da:

$$\text{Prezioa} = \text{Kostua} \times \frac{100}{\%Kostua}$$

$\frac{100}{\%Kostua}$  ari koefiziente biderkatzailea deitzen zaio

Kasu honetan, bi datu behar ditugu, kostua eta kostuaren ehunekoak. Dagoeneko, badakigu kostua zelan kalkulatu. Kostuaren ehunekoak, berriz, datu estimatuak izaten dira, enpresak bere eskarmentuari esker aurreikus ditzakeenak.

Kostuaren arabera, hiru eratan erabil dezakegu metodo hau:

#### a) Lehengaien kostua (LK) erreferentziatzen hartuta:

$$P = \text{LK} \times \frac{100}{\%LK}$$

Jatetxeetan, oso ohikoa da lehengaien kostuaren ehunekoak plater multzoaren arabera finkatzea. Adibidez,

PLATER MULTZOAK	% Lehengaien Kostua
Zopak, kremak, saldak	% 20
Pastak eta arrozak	% 25
Barazkiak eta egoskariak	% 30
Arrainak	% 45
Itsaskiak	% 50
Haragiak	% 40

Azken-buruak	% 25
--------------	------

### Ariketa

Aurreko taulako datuak erabilia, jarri prezioak ondorengo plater hauei:

PLATERAK	KOSTUA / ERRAZIO
Pasta-entsalada	1,50 €
Bakailaoa piperradarekin	5,90 €
Sagar-banda	0,50 €

### Soluzioa

➤ Pasta- entsalada

$$P = LK \times \frac{100}{\%LK} \qquad P = 1,50 \times \frac{100}{\%25} \qquad \boxed{P = 6 \text{ €}}$$

➤ Bakailaoa piperradarekin

$$P = LK \times \frac{100}{\%LK} \qquad P = 5,90 \times \frac{100}{\%45} \qquad \boxed{P = 13, 1 \text{ €}}$$

➤ Sagar-banda

$$P = LK \times \frac{100}{\%LK} \qquad P = 0,50 \times \frac{100}{\%25} \qquad \boxed{P = 2 \text{ €}}$$

### b) Ekoizpen-kostua (EK) erreferentziatzen hartuta:

$$P = EK \times \frac{100}{\%EK}$$

Dakigunez, Ekoizpen Kostua = Lehengaien Kostua + Pertsonal Kostua

Ondorioz,

$$P = (LK + PK) \times \frac{100}{\%LK + \%PK}$$

**c) Guztizko kostuak erreferentziatzen hartuta:**

$$P = GK \times \frac{100}{\%GK}$$

Dakigunez, Guztizko Kostuak = Lehengaien Kostua + Pertsonal Kostua + Gastu Orokorrak

Ondorioz,

$$P = (LK + PK + GO) \times \frac{100}{\%LK + \%PK + \%GO}$$

Esan behar dugu azken era hau besteak baino zehatzagoa dela, datu gehiago kontuan hartzen baitira.

**Ariketa**

Jarri prezioa plater bati, koefiziente biderkatzailearen metodoa erabiliz.

Plater horren kostua 2,5 € izan da. Aztertzen ari garen denboraldian Pertsonal Kostua 8.000 € izan da; Gastu orokorrak, 2.400 €, eta 2.000 plater saldu dira guztira.

Jatetxeak honako ehuneko hauek aurreikusi ditu: % LK = 35; % PK = 30; % GO = 15

**Soluzioa**

DATUAK:

LK = 2,5 € / plater

PK = 8.000 €

GO = 2.400 €

Q = 2.000 plater

Portzentajeak:

% LK = 35

% PK = 30

% GO = 15

**a) Lehengaien kostua (LK) erreferentziatzen hartuta:**

$$P = LK \times \frac{100}{\%LK} = 2,5 \times \frac{100}{\%35} = 7,1 \text{ €}$$

Prezioa = 7,10 € /errazio

**b) Ekoizpen-kostua (EK) erreferentziatzen hartuta:**

$$P = EK \times \frac{100}{\%EK}$$

PK = PK / Q = 8.000 / 2.000 = 4 €/plater

$$P = (LK + PK) \times \frac{100}{\%LK + \%PK} = (2,5 + 4) \times \frac{100}{\%35 + \%30} = 10 \text{ €}$$

**Prezioa = 10 € /errazio**

**c) Guztizko kostuak erreferentziatzat hartuta:**

$$P = GK \times \frac{100}{\%GK}$$

$$PK = PK / Q = 8.000 / 2.000 = 4 \text{ €/plater}$$

$$GO = GO / Q = 2.400 / 2.000 = 1,2 \text{ €/plater}$$

$$P = (LK + PK + GO) \times \frac{100}{\%LK + \%PK + \%GO} = (2,5 + 4 + 1,2) \times \frac{100}{\%35 + \%30 + \%15}$$

$$P = 7,7 \times \frac{100}{\%80} = 9,6 \text{ €}$$

**Prezioa = 9,60 € / errazio**

**4.12.3.3. Omnes-en legeak**

Argi dago, eskaintza gastronomikoen prezioak jartzerakoan, hainbat irizpide hartu behar ditugula kontuan. Kartako elementuak multzoka sailkatuta baditugu, Omnes-en legeak erabili ahal izango ditugu plateren edo edarien prezioak aztertzeko eta era egokian jartzeko.<sup>2</sup> Lau dira Omnes-en legeak. Hona hemen zeri dagokion lege horietariko bakoitza:

**Lehenengoa: multzo bateko plateren prezioak nola banatu**  
**Bigarrena: multzo bateko prezio altuenaren eta prezio baxuenaren arteko erlazioa.**  
**Hirugarrena: eskariaren eta eskaintzaren arteko erlazioa.**  
**Laugarrena: promozio menuen diseinua.**

**1. Lehenengoa: multzo bateko plateren prezioak nola banatu**

Kartako multzo bakoitza hiru ataletan bana daiteke prezioen arabera: prezio baxuko plateren atala, prezio ertainekoen atala eta prezio altuko atala. Prezio ertaineko plateren kopuruak izan behar du prezio altuko eta prezio baxuko plateren baturaren parekoa. Hau da:

<sup>2</sup> GOGORATU: Plateren kartan egiten diren multzoetan sarrerak, lehen platerak, haragiak, arrainak eta azkenburuak bereizten dira, normalean; eta edarien kartan, berriz, ardo zuriak, gorriak, beltzak eta abar. Karta arrunt batean multzo bakoitzeko plater bakoitzak bere prezioa izaten du aldamenean.

Prezio ertaineko atalaren plater kopurua	=	Prezio baxuko atalaren plater kopurua	+	Prezio altuko atalaren plater kopurua
---	---	--	---	--

### Adibidea

Demagun **Hasierako** platerak 10 direla karta batean. Prezio baxuena duenak 6 euro balio ditu; eta prezio altuena duenak, 18 euro. Multzoa hiru ataletan banatzeko, kalkulu hauek egingo ditugu:

$$18 - 6 = 12 \text{ euroko diferentzia}$$

Orduan,  $12 / 3 \text{ atal} = 4 \text{ euroko diferentzia atal bakoitzean}$ . Lehenengo printzipioa betetzeko adibidez, honelako banaketa egingo genuke.

Prezio baxuko atala : 2 plater		Prezio ertaineko atala: 2 plater + 3 plater = 5 plater					Prezio altuko atala : 3 plater		
6 €	10 €						14 €		18 €

### 2. Bigarrena: multzo bateko prezio altuenaren eta prezio baxuenaren arteko erlazioa

Lege honek aztertzen du multzo bateko plateretan prezio altuena duenaren eta prezio baxuena duenaren arteko diferentzia, eta esaten du diferentzia hori 2,5-3 baliokoa izan behar dela. Hau da,

$$\boxed{\text{Prezio altuena} / \text{Prezio baxuena} = 2,5-3}$$

Ondorioz, 9 plater baino gehiago dituen multzo batean, prezio altuena duenak ez du inoiz prezio baxuena duenak baino 3 bider gehiago balioko.

Aurreko adibideko prezio altuenaren eta prezio baxuenaren arteko zatiketak emaitza hau du:  $18 \text{ euro} / 6 \text{ euro} = 3$ . Ondorioz, bigarren legea betetzen da.

### 3. Hirugarrena: eskariaren eta eskaintzaren arteko erlazioa

Hirugarren legeak bezeroek, batez beste, eskatutako prezioen eta jatetxeak eskaintako prezioen arteko erlazioa aztertzen du. Erlazio hori ona izango da bere balioa 0'9- 1 denean.

$\frac{\text{Bezeroek eskatzen dituzten batezbesteko prezioak (eskatutako batezbesteko prezioa)}}{\text{Jatetxeak eskaintzen dituen batezbesteko prezioak (eskaintako batezbesteko prezioa)}} = 0'9-1$
--



A) Eskatutako batezbesteko prezioa kalkulatzeko ondoko formula erabiliko dugu:

$$\text{Eskatutako batezbesteko prezioa} = \frac{\text{Multzoko salmenta - sarrerak guztira}}{\text{saldutako plateren kopurua}}$$

B) Eskaintako batezbesteko prezioa kalkulatzeko ondoko formula erabiliko dugu:

$$\text{Eskaintako batezbesteko prezioa} = \frac{\text{Salmenta Prezioak Guztira}}{\text{Multzoko plateren kopurua}}$$

### **Emitzen interpretazioa**

$\frac{\text{Bezeroek eskatzen dituzten batezbesteko prezioak (eskatutako batezbesteko prezioa)}}{\text{Jatetxeak eskaintzen dituen batezbesteko prezioak (eskaintako batezbesteko prezioa)}} = 0'9-1$
--

*Eskatutako batezbesteko prezioa / Eskaintako batezbesteko prezioa*

Formularen emaitza 0'9-1 denean, eskariaren eta eskaintzaren arteko erlazioa egokia da. Kalitatearen eta prezioaren arteko erlazioa ona dela pentsatzen dute bezeroek.

Formularen emaitza 1etik gorakoa denean, proposatutako prezioak baxuak dira bezeroentzat. Kartaren prezioak altxatuko ditugu kontu handiz.

Formularen emaitza 0'9 baino gutxiagokoa denean, prezioak altuak dira bezeroen ustez. Prezioak berraztertu behar ditugu bezeroak ez galtzeko.

### **4. Laugarrena: plateren promozioa**

Sukaldariak platerak promozionatzeko menu egokiak egin ditzake. Lege honek dioenez, promozio-menuak egiteko multzo bakoitzeko atal bereko platerak hartuko ditu. Ondoren, menuaren prezioa jartzeko, aukeratutako plater guztien prezioen batuketa egingo du, gutxi gorabehera.

Adibidea: demagun, jatetxe batean, sukaldariak ondoko datu hauek dituela:

<b>KARTAKO MULTZOAK</b>	<b>Prezioak multzoaren atal ertainean</b>
Hasierakoak	5- 8 euro
Plater nagusiak	11-13'50 euro
Azkenburuak	3- 4'50 euro
Edariak	2-5 euro

Orduan, menu bat egiteko plater bana hartuko du multzo bakoitzeko atal ertainetik, eta menuari prezioa jarriko dio. Esaterako:

<b>MULTZOAK</b>	<b>Prezioak multzoaren atal ertainean</b>
Hasierakoa <i>Onddo eta ganba nahaskia</i>	6'50 euro
Plater nagusia <i>Azpizuna parrillan piperrekin</i>	12 euro
Azkenburua <i>Tarta degustazioa</i>	3'50 euro
Edaria <i>Etxeko ardoa ½ botila</i>	3'50 euro
<b>MENUAREN PREZIOA</b>	<b>25'50 euro</b>

## KASU PRAKTIKOA

Jatetxe bateko karta aztertu nahi da. Horretarako, ekaineko salmentei buruzko datuak bildu dira. Ondoko taulan, sarrera multzoko plateri dagozkien datuak daude.

*Konprobatu Omnesen legeak betetzen diren ala ez, eta emaitzak azaldu.*

Plateraren zenbakia	Multzo bateko platerak	Salmenta-prezioa (eurotan)	Saldu diren plater unitateen kopurua	SALMENTA SARRERAK
1	<i>Bakailao-entsalada epela piper eskalibadarekin</i>	10,00	200	
2	<i>Txangurro-entsalada, txangurro eta txibi ozpin-olioarekin</i>	11,00	100	
3	<i>Perretxiko- eta ganba-hostopila</i>	6,90	175	
4	<i>Barazki naturalak baratxuri, urdaiazpiko eta olio errearekin</i>	8,75	130	
5	<i>“La Catedral” J.D.-ko zainzuri lodiak eta ketu-aukera</i>	15,00	80	
6	<i>Micuita sagar konpotarekin</i>	14,25	60	
7	<i>Otarrainskak plantxan</i>	10,00	100	
8	<i>Ostrak limoiarekin (6 ale)</i>	15,75	52	
9	<i>Pasta salteatua, foie eta idi-azpizuna, arrautza galdarraztatua eta foie-trontxa plantxan</i>	11,00	150	
10	<i>Ganba freskoak egosita</i>	12,75	90	
	<b>GUZTIRA</b>			

### Lehenengo legea

Hasierako platerak 10 dira multzo horretan. Prezio baxuena 6'90 eurokoa da eta altuena 15'75 eurokoa.

$15'75 - 6'90 = 8'85$  euroko diferentzia

Beraz,  $8'85 / 3$  atal = 2'95 euroko diferentzia atal bakoitzean.

Lehenengo printzipioak dioenez,

Prezio ertaineko atalaren plater kopurua = Prezio baxuko atalaren plater kopurua + Prezio altuko atalaren plater kopurua.

Prezio baxuko atala : 2 plater		Prezio ertaineko atala : 2 plater + 3 plater = 5 plater					Prezio altuko atala : 3 plater		
3.platera	4.platera	1.platera	7.platera	2.platera	9.platera	10.platera	6.platera	5.platera	8.platera
6'90 €	8,75 €	10,00 €	10,00 €	11,00 €	11,00 €	12,75 €	14,25 €	15,00 €	15'75 €
6'90 €	9'85 €					12'80 €			15'75 €

Ikusten dugunez, lehenengo legea betetzen da. Hori dela eta, esan dezakegu plateren banaketa egokia dela.

### Bigarren legea

Bigarren printzipioak dioenez,

$$\text{Prezio altuena} / \text{Prezio baxuena} = 2,5-3$$

Aurreko adibidean,

15,75 euro / 6'90 euro = 2'28. Ondorioz, bigarren legea ez da betetzen, eta prezio altuenaren eta baxuenaren arteko erlazioa ez da egokia.

### Hirugarren legea

Hirugarren legea konprobatzeko, laukia osatuko dugu lehendabizi:

Plateraren zenbakia	Multzo bateko platerak	Salmenta-prezioa (eurotan)	Saldu diren plateren kopurua	SALMENTA SARRERAK
1	<i>Bakailao-entsalada epela piper eskalibadarekin</i>	10,00	200	<b>2.000,00</b>
2	<i>Txangurro-entsalada, txangurro eta txibi ozpin-olioarekin</i>	11,00	100	<b>1.100,00</b>
3	<i>Perretxiko- eta ganba-hostopila</i>	6,90	175	<b>1.207,50</b>
4	<i>Barazki naturalak baratxuri, urdaiazpiko eta foie-dadoen olio errearekin</i>	8,75	130	<b>1.137,50</b>
5	<i>“La Catedral” J.D.-ko zainzuri lodiak eta ketu-aukera</i>	15,00	80	<b>1.200,00</b>
6	<i>Micuita, %100eko ahate-gibelduna, sagar konpotarekin</i>	14,25	60	<b>855,00</b>
7	<i>Otarrairakak plantxan</i>	10,00	100	<b>1.000,00</b>
8	<i>Ostrak limoiarekin (6 ale)</i>	15,75	52	<b>819,00</b>
9	<i>Pasta salteatua, foie eta idi-azpizuna, arrautza galdarraztatua eta foie-trontxa plantxan</i>	11,00	150	<b>1.650,00</b>
10	<i>Ganba freskoak egosita</i>	12,75	90	<b>1.237,50</b>
<b>10 platera</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>116,40 €</b>	<b>1137</b>	<b>12.206,50 €</b>

A) Laukia osatu eta gero, Eskatutako batezbesteko prezioa kalkulatu dugu:

$$\text{Eskatutako batezbesteko prezioa} = \frac{\text{Multzo bateko salmenta - sarrerak guztira}}{\text{Saldutako plateren kopurua}}$$

$$\text{Eskatutako batezbesteko prezioa} = \frac{12.206'50}{1.137}$$

$$\boxed{\text{Eskatutako batezbesteko prezioa} = 10'73 \text{ €}}$$

B) Ondoren, Eskainitako batezbesteko prezioa kalkulatu dugu:

$$\text{Eskainitako batezbesteko prezioa} = \frac{\text{Salmenta Prezioak Guztira}}{\text{Multzoko plateren kopurua}}$$

$$\text{Eskainitako batezbesteko prezioa} = \frac{116'40}{10}$$

$$\boxed{\text{Eskainitako batezbesteko prezioa} = 11'64 \text{ €}}$$

C) Hirugarren printzipioak dioenez,

$$\boxed{\frac{\text{Bezeroek eskatzen dituzten batezbesteko prezioak (Eskatutako batezbesteko prezioa)}}{\text{Jatetxeak eskaintzen dituen batezbesteko prezioak (Eskainitako batezbesteko prezioa)}} = 0'9-1}$$

Orduan,

$$\frac{\text{Eskatutako batezbesteko prezioa}}{\text{Eskainitako batezbesteko prezioa}} = \frac{10'73}{11'64} = 0'92$$

Beraz, hirugarren printzipioa betetzen da, eta eskariaren eta eskaintzaren arteko erlazioa egokia da. Bezeroek kalitatearen eta prezioaren arteko harremana ona dela uste dute.

### **Laugarren legea**

Ezin da egin, beste multzoko datuak falta dira eta.

#### *4.12.3.4. Engineering menua*

Engineering izeneko menua kartaren azterketa egiteko erabiltzen da. Metodo honi esker jakingo dugu zein diren gehien saltzen diren platerak, zeinekin irabazten dugun gehiago, etab. Horrez gain, metodo honek lagunduko digu prezioei eta plateri buruzko erabakiak hartzen, eta erakutsiko digu zer egin kartan jartzen ditugun platerak arrakastatsuak izan daitezzen. Engineering Menuaren helbururik garrantzitsuenak dira karta erakargarri bihurtzea eta kartaren bitartez irabazi gehiena lortzea.

Engineering menua egiteko prozedimendua:

1. Kartako plateren datuak jaso eta aztertu, denboraldi jakin batean.

2. Dauzkagun datuekin, bestelako datuak kalkulatu, hala nola, salmenta sarrerak, mozkin gordina guztira, etab.
3. Plater bakoitzaren salmenta-ehunekoa kalkulatu (Salmenta Indizea), baita batezbesteko mozkin gordina ere.
4. Plater guztiak lau kategoriatan sailkatu (izarrak, Enigmak, behiak eta txakurrak) salmenta ehunekoaren eta mozkin gordinaren arabera.
5. Sailkapena egin eta gero, erabaki zer egin kartako platerekin.

### Engineering menuaren taula

Engineering menua egiteko 13 zutabeko taula irudikatuko dugu. Ikus eredu. (Ikus XX. orrialdea)

Taula horretan, plater multzo homogeen baten denboraldi jakin bateko datuak jarriko ditugu. Datu horiekin bestelako datu interesgarriak kalkulatuko ditugu.

**A zutabea:** plateren izenak. Aztertuko ditugun elementuek homogeenak izan behar dute: plateren multzoak (arrainak, haragiak...), edariak, gomendioak, eguneko platerak, etab.

**B zutabea:** aztertutako denboraldian plater bakoitza zer kopurutan saldu den. Zutabearen azpian *plateren kopurua guztira* agertzen da. (N).

**C zutabea:** salmenta-ehunekoa edo indizea. Zutabearen azpian, % 100 agertzen da.

**D zutabea:** plater bakoitzeko Lehengaien Kostua (LK).

**E zutabea:** plater bakoitzaren Prezioa edo Salneurria.

**F zutabea:** plater bakoitzaren Mozkin Gordina = E zutabea - D zutabea, hau da, Mozkin Gordina = Prezioa - LK.

**G zutabea:** mozkin gordina ehunekotan adierazita. % MG

**H zutabea:** kostuak guztira. Espezialitate bakoitzean honela kalkulatu da: *saldu den plateren kopurua bider plateraren kostua*. (  $H = B \times D$  ). Zutabearen azpian, kostu guztien batuketa agertzen da. (P)

**I zutabea:** Salmenta Sarrerak Guztira. Espezialitate bakoitzean honela kalkulatu da: *saldu den plater kopurua bider plateraren Prezioa*. Zutabearen azpian, salmenta-sarrera guztien batuketa agertzen da. (Q)

**J zutabea:** plater bakoitzaren Errendimendua edo Mozkin Gordina. Datu hori kalkulatzeko era bi daude. Guk honela kalkulatu dugu: J zutabekoa = I zutabekoa - H zutabekoa; hau da, Salmenta Sarrerak ken Lehengaien Kostuak guztira. Zutabearen azpian, Mozkin Gordin guztien batuketa agertzen da. (R)

**K zutabea:** Mozkin Gordinaren araberrako sailkapena: sailkapen horren arabera, platerak kategoria altua edo baxua izango du.

Lehenengoz, Batezbesteko Mozkin Gordina kalkulatu da:

Batezbesteko Mozkin Gordina =  $R/N$

R: Mozkin Gordin guztien batuketa

N: saldu diren plater guztien batuketa

Ondoren, Plater bakoitzaren Mozkin Gordina Batezbesteko Mozkin Gordinarekin konparatu dugu, eta, horren arabera, kategoria altua ala baxua emango diogu platerari.

**L zutabea:** Salmentaren ehunekoaren araberrako sailkapena. Lehendabizi, Batezbesteko Salmenta Portzentajea kalkulatu dugu formula honen bitartez:

$$\% BS = \frac{100}{\text{Multzoan dauden plateren kopurua}}$$

Ondoren, Plater bakoitzaren Salmenta Ehunekoa Batezbesteko Salmenta Ehunekoarekin konparatu dugu, eta, horren arabera, kategoria altua ala baxua emango diogu platerari.

**M zutabea:** Azken Sailkapena da. Plater guztiak lau kategoriatan sailkatzen dira mozkin gordinaren eta salmenta-ehunekoaren arabera.

<b>Plateraren kategoria</b>	<b>Mozkin Gordina</b>	<b>Salmenta Portzentajea</b>
Izarrak	<b>Altua</b>	<b>Altua</b>
Behiak	Baxua	<b>Altua</b>
Enigmak	<b>Altua</b>	Baxua
Txakurrak	Baxua	Baxua

**EREDUA: ENGINEERING MENUAREN TAULA**

Aztertutako denbora tartea:												
JATETXEA:												
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Plateraren izena	Saldu diren unitateak	Salmenta Ehunekoak % = B/N x 100	Lehengaiei kostua	Prezioa	Plateraren Mozkin Gordina = E - D	MG %	Lehengaiei kostua guztira = D x B	Salmenta Sarrerak = E x B	Mozkinak = I-H	Sailkapena MG	Sailkapena: Salmenta Ehunekoak	Azken Sailkapena
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
<b>GUZTIRA</b>	<b>(N)</b>	<b>(O)</b>					<b>(P)</b>	<b>(Q)</b>	<b>(R)</b>			

X PLATER

Batezbesteko LK %	Batezbesteko MG ehunekoan

Batezbesteko MG = R / N	Batezbesteko Salmenta Ehunekoak = 100 / X plater



## ***PLATEREN KATEGORIA EZBERDINAK***

<b>Plateraren kategoria</b>	<b>Mozkin Gordina</b>	<b>Salmenta Portzentajea</b>
Izarra	<b>Altua</b>	<b>Altua</b>
Behia	Baxua	<b>Altua</b>
Enigma	<b>Altua</b>	Baxua
Txakurra	Baxua	Baxua

### **Izar platerak**

Bezeroek askotan eskatzen dituzten platerak dira. Jatetxearen platerik ezagunenak dira. Izar platerak Salmenta Indizea altua dute, eta, gainera, Mozkin Gordina ere altua dute. Jatetxearen irudi onaren adierazgarri dira.

*Nola jokatu izar platerekin?*

- Maila altuari eutsi beti, kalitateari, kantitateari, aurkezpenari eta promozioari dagokienez.
- Kartako leku onenetan jarriko ditugu.
- Kontu handiz igoko ditugu prezioak, salmentek ez dezaten behera egin.

### **Behi platerak**

Oso ezagunak dira. Duten prezioa (merkea) dela eta, asko saltzen dira. Nahiz eta Mozkin Gordina baxua izan, salmenta-sarrerak onak dira. Aurreko multzokoekin batera, entzutea ematen diote jatetxeari.

*Nola jokatu behi platerekin?*

- Oso erraz saltzen direnez, eta, gainera, Mozkin Gordina baxua dutenez, kartako lekurik txarrenetan jar ditzakegu.
- Prezioak igotzen saiatuko gara, mozkinak altuagoak izan daitezten. Halere, eskaria asko jaisten bada, hasierako salmenta-preziora itzuliko gara.
- Lehengaien kostua jaisten saiatuko gara, mozkin gordin handiagoa izan dezagun. Horretarako, produktu alternatiboak erabiliko ditugu, edo anoen kantitatea gutxiagotuko dugu, edo lehengaien hornitzaile berriak bilatuko ditugu.
- Ekoizpen-kostua aztertuko dugu. Platera prestatzeko denbora luze eta langile prestatuak behar baditugu, aukera bi dauzkagu:
  - a) Plateraren prezioa altxatu eta salmenten eboluzioa azertu.
  - b) Platera ordezkatu.

## **Enigma platerak**

Honelako platerak gutxitan eskatzen dira, baina mozkin gordina altua dute.

*Nola jokatu enigma platerekin?*

- Oso gutxitan eskatzen badira, eta, gainera, prestatzeko lan-denbora handia behar bada, kendu egingo ditugu kartatik.
- Plateraren izena aldatu eta izen erakargarriagoa jartzen saiatuko gara.
- Promozionatu egingo ditugu, eta kartako lekurik ikusgarrienetan jartzen saiatuko gara.
- Plateren prezioa baxatuko dugu. Prezio altua izan liteke platerak eskaera txikia izateko arrazoia.
- Plateraren itxura hobetuko dugu, eta bezeroei gomendatzeko esango diegu jangelako zerbitzariei.

## **Txakur platerak**

Txakur platerak gutxitan eskatzen dira, gainera, plateraren mozkin gordina baxua da, eta askotan, lan-denbora handia behar da haiek prestatzeko.

*Nola jokatu txakur platerekin?*

- Plateraren prezioa altxatuko dugu ea horrela Enigma Plater bihurtzen den. Plateraren eskaria igotzen ez bada, kartatik kenduko dugu txakur platera.
- Plateraren salmenta kopurua igotzen saiatuko gara hainbat teknika erabiliz: erakustokietan jarriz, izena aldatuz, platerak gomendatuz, etab.
- Dena den, batzuetan, komeni da plater hori egiteko prest egotea, nahiz eta kartatik kenduta egon, betiko bezeroek (bezero onak eta fidelak) halaxe nahi badute.

## KASU PRAKTIKOA

“Galdakao” jatetxearen kartaren gomendioak azertu, Engineering menua erabiliz:

*Datuak*

Data: 2004ko abuztuaren 2a

Aztertutako denboraldia: 2004ko uztaila

Multzoa: Gomendioak

<b>Plateraren izena</b>	<b>Saldu diren unitateak</b>	<b>Lehengaien kostua</b>	<b>Prezioa</b>
<i>1 Barazki-menestra</i>	<b>270</b>	<b>3,00 €</b>	<b>6,00 €</b>
<i>2 Foie naturala</i>	<b>125</b>	<b>4,10 €</b>	<b>14,00 €</b>
<i>3 Jabugoko urdaiazpikoa</i>	<b>580</b>	<b>4,80 €</b>	<b>12,80 €</b>
<i>4 Legatza euskal erara</i>	<b>202</b>	<b>5,60 €</b>	<b>21,95 €</b>
<i>5 Solomotxo hornitua</i>	<b>405</b>	<b>4,40 €</b>	<b>20,10 €</b>
<i>6 Legatz kokotxa freskoak saltsa berdetan</i>	<b>430</b>	<b>6,85 €</b>	<b>21,35 €</b>
<i>7 Itsas-zapo errea</i>	<b>125</b>	<b>7,15 €</b>	<b>19,50 €</b>
<i>8 Magret errea, onddo-saltsarekin</i>	<b>312</b>	<b>4,55 €</b>	<b>20,75 €</b>
<i>9 Eper hezurgabetua perretxikudun hostoretan</i>	<b>101</b>	<b>6,00 €</b>	<b>21,35 €</b>

Lehendabizi, Engineering menua egiteko taulan idatziko ditugu jasotako datu guztiak, eta, gero, bestelako datuak kalkulatuko ditugu.

" GALDAKAO JATETXEA: JATETXEA "							2004ko abuztuaren 2an		Denbora tartea: 2004ko uztaia	
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
Plateraren izena	Saldu diren unitateak	Salmenta Ehunekoa %	Lehengaien kostua	Prezioa	Plateraren Gordina = E - D	MG %	Lehengaien kostua guztira = D x B	Salmenta Sarrerak = E x B	Mozkinak = I-H	
1	270		3,00 €	6,00 €	3,00 €		810,00 €	1.620,00 €	810,00 €	
2	125		4,10 €	14,00 €	9,90 €		512,50 €	1.750,00 €	1.237,50 €	
3	580		4,80 €	12,80 €	8,00 €		2.784,00 €	7.424,00 €	4.640,00 €	
4	202		5,60 €	21,95 €	16,35 €		1.131,20 €	4.433,90 €	3.302,70 €	
5	405		4,40 €	20,10 €	15,70 €		1.782,00 €	8.140,50 €	6.358,50 €	
6	430		6,85 €	21,35 €	14,50 €		2.945,50 €	9.180,50 €	6.235,00 €	
7	125		7,15 €	19,50 €	12,35 €		893,75 €	2.437,50 €	1.543,75 €	
8	312		4,55 €	20,75 €	16,20 €		1.419,60 €	6.474,00 €	5.054,40 €	
9	101		6,00 €	21,35 €	15,35 €		606,00 €	2.156,35 €	1.550,35 €	
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.550</b>	100 %					<b>12.884,55 €</b>	<b>43.616,75 €</b>	<b>30.732,20 €</b>	
9 plater	<b>(N)</b>	<b>(O)</b>					<b>(P)</b>	<b>(Q)</b>	<b>(R)</b>	

Batezbesteko LK %	Batezbesteko MG
-------------------	-----------------

Batezbesteko MG ehunekoa
--------------------------

Aurreko taula osatu ondoren, plater bakoitzaren salmentaren ehunekoa kalkulatu dugu (Salmenta Indizea), eta batezbesteko salmenta-ehunekoarekin konparatu dugu. Gauza bera egingo dugu plater bakoitzaren mozkin gordinarekin eta batezbesteko mozkin gordinarekin ere. Azkenean, salmenta-ehunekoa eta mozkin gordinaren arabera, lau kategoriatan (izarrak, enigmak, behiak eta txakurrak) sailkatuko ditugu plater guztiak.

JATEIXEA: " GALDAKAO JATEIXEA "												
		2004ko abuztuaren 2an			2004ko denbora			2004ko uztaila				
		Data				tartea:						
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
Plateraren izena	Saldu diren unitateak	Salmenta Ehunekoak % = B/N x 100	Lehengaien kostua	Prezioa	Plateraren Mozkin Gordina = E - D	MG %	Lehengaien kostua guztira = D x B	Salmenta Sarrerak = E x B	Mozkinak = I-H	Salmenta MG	Salmenta Ehunekoak	Azken Sailkapena
1	270	10,59%	3,00 €	6,00 €	3,00 €		810,00 €	1.620,00 €	810,00 €	Baxua	Baxua	Txakurra
2	125	4,90%	4,10 €	14,00 €	9,90 €		512,50 €	1.750,00 €	1.237,50 €	Baxua	Baxua	Txakurra
3	580	22,75%	4,80 €	12,80 €	8,00 €		2.784,00 €	7.424,00 €	4.640,00 €	Baxua	Altua	Behia
4	202	7,92%	5,60 €	21,95 €	16,35 €		1.131,20 €	4.433,90 €	3.302,70 €	Altua	Baxua	Enigma
5	405	15,88%	4,40 €	20,10 €	15,70 €		1.782,00 €	8.140,50 €	6.358,50 €	Altua	Altua	Izarra
6	430	16,86%	6,85 €	21,35 €	14,50 €		2.945,50 €	9.180,50 €	6.235,00 €	Altua	Altua	Izarra
7	125	4,90%	7,15 €	19,50 €	12,35 €		893,75 €	2.437,50 €	1.543,75 €	Altua	Baxua	Enigma
8	312	12,24%	4,55 €	20,75 €	16,20 €		1.419,60 €	6.474,00 €	5.054,40 €	Altua	Altua	Izarra
9	101	3,96%	6,00 €	21,35 €	15,35 €		606,00 €	2.156,35 €	1.550,35 €	Altua	Baxua	Enigma
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.550 (N)</b>	<b>100% (O)</b>					<b>12.884,55 € (P)</b>	<b>43.616,75 € (Q)</b>	<b>30.732,20 € (R)</b>			

Batezbesteko LK %	
Batezbesteko MG ehunekoan	

Batezbesteko MG = R / N	
Batezbesteko Salmenta Ehunekoak = 100 / 9 plater	11,11

Azkenean, nahi badugu, ehunekotan adieraz ditzakegu datu hauek: Mozkin gordina, Lehengaien batezbesteko kostuak eta batezbesteko Mozkin Gordina. Dena den, datu horiek ez dira beharrezkoak Engineering menua egiteko.

## EMAITZAK

Plateraren izena	Plateraren kategoria
<i>1 Barazki-menestra</i>	<b>Txakurra</b>
<i>2 Foie naturala</i>	<b>Txakurra</b>
<i>3 Jabugoko urdaiazpikoa</i>	<b>Behia</b>
<i>4 Legatza euskal erara</i>	<b>Enigma</b>
<i>5 Solomotxo hornitua</i>	<b>Izarra</b>
<i>6 Legatz kokotxa freskoak saltsa berdetan</i>	<b>Izarra</b>
<i>7 Itsas-zapo errea</i>	<b>Enigma</b>
<i>8 Magret errea, onddo-saltsarekin</i>	<b>Izarra</b>
<i>9 Eper hezurgabetua perretxikudun hostoretan</i>	<b>Enigma</b>

Datu hauek jakin ondoren, erabakiak hartzen hasiko gara. Ikus XX. Orrialdean, plateren kategoriai buruzko teoria.

## BIBLIOGRAFIA

- 1- *Ofertas gastronómicas y sistemas de aprovisionamiento*. Angel García Bermejo, Jesús Aguilar Cardo eta Helena Thomas Curras. Ed. Mc Graw Hill
- 2- *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. Inmaculada Martín Rojo. Ed. Pirámide
- 3- *Sukalitzegi partikularra*. Hasier Etxeberria. Euskal gaiak. Egin biblioteca.
- 4- *Elikatsetik gastronomiara*. Murgil Taldea. G gaiak.
- 5- *Gestión de producción de alojamientos y restauración*. Javier Cerra, José A. Dorado, Diego Estepa, Pedro E. García. Ed. Síntesis.
- 6- *Dirigir con éxito un restaurante*. Doménech Biosca. Ed. GESTION 2000.com

*Gehiago jakiteko:*

Hona hemen “Eskaintza Gastronomikoak eta hornikuntza-sistemak ” moduluko arlo batzuei buruzko informazio osagarria:

- 7- *Salerosketen kudeaketa*. Xabier Egaña, Arantza Goenaga. Elhuyar Edizioak.  
Hornikuntza-sistemei buruzko informazioa dago.
- 8- *Garbitasuna eta segurtasuna elikagaien industrian*. Aitziber Aizpurua, Iratxe Olazarán de la Peña. Elhuyar Edizioak  
Elikagaiei buruzko informazioa dago.

