

«Vellum Certificate for Waiters»

SYLLABUS

Vellum Global Educational Services

Έκδοση 3.0



Πνευματικά Δικαιώματα

Το παρόν έγγραφο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Vellum Global Educational Services και όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και προστατευμένα από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του σχετικού εγγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Vellum Global Educational Services. Η διάθεσή του επιτρέπεται μόνο ως αυτούσιου και για ενημερωτικούς σκοπούς.

Αποκήρυξη Ευθυνών

Η Vellum Global Educational Services προετοιμάζοντας το παρόν σχήμα πιστοποίησης και διενεργώντας συστηματικούς ελέγχους ώστε να καλύπτει την εγκυρότητα του περιεχομένου του, καμία ευθύνη ωστόσο δεν φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο.

Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

Εξεταστέα Ύλη

Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο δικτυακό τόπο της Vellum Global Educational Services, www.vellum.org.gr, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
1.1 Γενικά.....	3
1.2 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “Vellum Certificate for Waiters”	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	5
2.1 Σκοπός- Ομάδα στόχος.....	5
2.2 Δομή του πιστοποιητικού	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ	8
3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης.....	8
3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	18

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Γενικά

Ο τομέας των υπηρεσιών που περιλαμβάνει τις μεταφορές, το εμπόριο, την εστίαση και τον τουρισμό σημείωσε τα μεγαλύτερα ποσοστά απασχόλησης στην Ευρώπη για το 2015 σύμφωνα με επίσημα στοιχεία της Eurostat. Στην Ελλάδα, το 32,4% του συνολικού πληθυσμού απασχολείται στο συγκεκριμένο κλάδο. Όπως γίνεται αντιληπτό πρόκειται για μια αρκετά μεγάλη μερίδα ανθρώπων, επιχειρηματιών αλλά και εργαζομένων.

Ακόμα και στα χρόνια της οικονομικής κρίσης στη χώρα μας, που προκάλεσε το κλείσιμο των επιχειρήσεων, την κατάρρευση της οικονομίας και την αύξηση της φορολογίας, παρατηρήθηκε στον τομέα της εστίασης μια αξιοσημείωτη σταθερότητα. Πιο συγκεκριμένα, ο τομέας της εστίασης και των τουριστικών επαγγελμάτων βρίσκεται ανάμεσα στους πέντε πιο περιζήτητους καθώς αποτελείται από επαγγέλματα με μεγάλη ζήτηση όπου προβλέπονται συνεχώς προοπτικές απασχόλησης.

Τα ευνοϊκά αυτά νούμερα εξηγούνται εύκολα αν αναλογιστούμε ότι η Ελλάδα είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με έναν αρκετά προσοδοφόρο τομέα απασχόλησης, τον τουρισμό και τα τουριστικά επαγγέλματα. Μάλιστα από το σύνολο των 100.246 ατόμων που προσλήφθηκαν στην Ελλάδα το μήνα Απρίλιο του 2018, οι 75.827 ανήκουν στο χώρο των ξενοδοχείων και της εστίασης. Τον ίδιο μήνα παρουσιάστηκε και νέο ρεκόρ προσλήψεων με την πλειοψηφία αυτών να είναι πλήρους απασχόλησης.

Τα τελευταία χρόνια ο ανταγωνισμός μεταξύ των χώρων εστίασης αυξάνεται ολοένα και περισσότερο καθώς η ζήτηση εντείνεται, συμβάλλοντας στη βελτίωση της ποιότητας και της εξυπηρέτησης των πελατών. Συνέπεια όλων των παραπάνω, όπως γίνεται αντιληπτό, είναι οι υποψήφιοι εργαζόμενοι του κλάδου αυτού να έχουν μια πληθώρα ευκαιριών εργασίας (τρεις στις τέσσερις νέες θέσεις εργασίας).

Βασικός σκοπός του επαγγέλματος του σερβιτόρου είναι να φροντίζει για την προετοιμασία του χώρου εστίασης – αναψυχής, ώστε να παρέχει τις κατάλληλες υπηρεσίες σερβιρίσματος εδεσμάτων και ποτών στους πελάτες, δημιουργώντας φιλικό περιβάλλον για να τους προτρέψει να γίνουν τακτικοί επισκέπτες και τέλος να διεκπεραιώσει τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών και να συμμετέχει στην ολοκλήρωση των διαδικασιών κλεισίματος του χώρου εστίασης – αναψυχής (ΕΟΠΠΕΠ, 2005).

1.2 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “Vellum Certificate for Waiters”

Η πιστοποίηση αξιολογεί τους υποψηφίους σε **θεωρητικό επίπεδο, στις γνώσεις και δεξιότητες** που αφορούν στην ειδικότητα του Σερβιτόρου-Τραπεζοκόμου.

Τα εξεταστικά κέντρα για να διεξάγουν εξετάσεις για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης της Vellum, πρέπει να έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό και το λογισμικό που χρειάζεται για την αξιολόγηση των υποψηφίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.1 Σκοπός - Ομάδα στόχος

Σκοπός του πιστοποιητικού είναι να αξιολογήσει **σε θεωρητικό επίπεδο** έναν υποψήφιο, σε βασικές έννοιες/γνώσεις που πρέπει να κατέχει κάποιος που επιθυμεί να ασχοληθεί με το συγκεκριμένο κλάδο και ειδικότητα, όπως την εστιατορική τέχνη και τους κανόνες γαστρονομίας – οινολογίας, τους κανόνες σερβιρίσματος φαγητών και ποτών στους πελάτες χώρων εστίασης – αναψυχής (ξενοδοχεία, εστιατόρια, επιχειρήσεις κέτερινγκ, αναψυκτήρια, λέσχες, οργανισμούς, καφετέριες, κλπ), συνδυάζοντας γνώσεις που αφορούν στις επισιτιστικές επιχειρήσεις, στην ιεραρχία και στις αρμοδιότητες των υπάλληλων. Όπως και γνώσεις που αφορούν στον εξοπλισμό του εστιατορίου και τη χρήση του, τα γεύματα και τους κανόνες σύνταξης μενού, τους κανόνες Υγιεινής, αλλά και βασικές δεξιότητες όπως τη διαχείριση του χρόνου, την προσεκτική εμφάνιση και την αντιμετώπιση των παράπονων.

2.2 Δομή του πιστοποιητικού

Το πιστοποιητικό αποτελείται από εννέα ενότητες. Ο Υποψήφιος για να αποκτήσει το Πιστοποιητικό εξετάζεται σε όλες τις ενότητες. Οι ενότητες που διατίθενται στο πιστοποιητικό είναι οι παρακάτω:

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
1. Ιστορική αναδρομή και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις	Βασική Ενότητα	45 λεπτά Θεωρητική εξέταση
2. Οι Εργαζόμενοι στα τμήματα των Επισιτιστικών Επιχειρήσεων	Βασική Ενότητα	
3. Το Εστιατόριο	Βασική Ενότητα	
4. Art de la Table- Προετοιμασία Εστιατορίου	Βασική Ενότητα	
5. Τα Γεύματα	Βασική Ενότητα	
6. Σερβίρισμα πελατών	Βασική Ενότητα	
7. Σερβίρισμα κρασιού	Βασική Ενότητα	
8. Σερβίρισμα Ποτών	Βασική Ενότητα	
9. Γενικοί Κανόνες Υγιεινής	Βασική Ενότητα	

Η βάση ερωτήσεων (QDB) αποτελείται από 270 κρυπτογραφημένες με σύγχρονο αλγόριθμο (MD5) ερωτήσεις και πιθανές απαντήσεις (δολώματα).

Το εξεταστικό σύστημα της Vellum ακολουθεί την τυχαία λήψη 30 ερωτήσεων, από το σύνολο των παραπάνω ενοτήτων εφαρμογής, διαδικτυακά, χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή τρίτου μέρους, και τις ανακατεύει. Από τις 30 αυτές ερωτήσεις, επιλέγει ισόποσα εύκολες, Μέτριες και Δύσκολες.

Αυτές οι δεξιότητες εξετάζονται στον υπολογιστή με τη μορφή ερωτήσεων πολλαπλών επιλογών.

Για να πάρει το πιστοποιητικό ο υποψήφιος θα πρέπει να επιτύχει στην εξεταστική διαδικασία πιστοποίησης, με ποσοστό επιτυχίας 70%, στο σύνολο των ενοτήτων. Επισημαίνεται πως σε περίπτωση αποτυχίας, ο κάθε υποψήφιος έχει δικαίωμα επανάληψης της εξεταστικής διαδικασίας.

Εξέταση σε Εξεταστικό Κέντρο: Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, **όπως κάποιες από αυτές αναφέρονται στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α)**, η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, για να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ως προς τον ειδικό εξοπλισμό που ίσως χρειαστεί να προμηθευτεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να συμμετείχε σε οποιαδήποτε πιθανή εκπαιδευτική διαδικασία με τον υποψήφιο.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Εν παραδείγματι οι «μαθητές»:

- α. που πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή
- β. παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμσία, δυσαναγνωσία, δυσορθογραφία και

εξετάζονται με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάζει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Σε όλους τους «μαθητές» παρέχεται επιπλέον χρόνος εξέτασης 30 λεπτών.

Οι ανωτέρω περιπτώσεις εξυπηρετούν τον εξεταζόμενο ως προς τη διαδικασία διεξαγωγής της εξέτασης η οποία γίνεται μέσω του Η/Υ, σε θεωρητικό επίπεδο εξέτασης.

Οι **Φυσικές ικανότητες-χαρακτηριστικά** (κίνησης, όρασης, ακοής, κ.ά.) ενός προσώπου, ορίζονται όπως αυτές απαιτούνται και δεν εμποδίζουν αντικειμενικά την εφαρμογή των γνώσεων, δεξιοτήτων, ικανοτήτων ως προς τη διεκπεραίωση δραστηριοτήτων σε επαγγελματικό πλέον επίπεδο. Να διαθέτει φυσικές ικανότητες, κατάλληλες για το αντικείμενο της ειδικότητας (ευχέρεια στη σωματική κίνηση, στην κίνηση των χεριών, ικανοποιητική όραση και ακοή).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης

Ακολουθούν λεπτομέρειες για τις εξεταζόμενες ενότητες. Για κάθε ενότητα, προσδιορίζονται τα σχετικά Αντικείμενα αξιολόγησης που αντιστοιχούν και στις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν σε κάθε ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης, ενώ κατά την εξεταστική διαδικασία μπορεί να μην εξεταστούν απευθείας σε όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποντικού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Η εξεταστέα ύλη και οι εξετάσεις διατίθενται στα Ελληνικά, ενώ οι τελικές εξετάσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να δίνουν στους υποψήφιους τη δυνατότητα να δείξουν ότι μπορούν να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που παρουσιάζονται στην εξεταστέα ύλη.

Σημαντική σημείωση: Όπως περιγράφεται στην αρχή των ξεχωριστών ενοτήτων, από τους υποψηφίους ζητείται να γνωρίζουν όλα τα αντικείμενα αξιολόγησης της εξεταστέας ύλης, προκειμένου να αξιολογηθούν σε μία εξεταστική ώρα, στις ενότητες εφαρμογής.

3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης

Ενότητα 1^η: ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Στην εισαγωγική αυτή ενότητα εξετάζεται η ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος του Σερβιτόρου, καθώς είναι ένα πάρα πολύ παλαιό επάγγελμα που έχει τις ρίζες του στην αρχαία Μεσοποταμία. Επίσης, εξετάζονται η έννοια του επισιτισμού και η σχέση του με άλλους επικερδείς κλάδους, όπως ο τουρισμός, οι εξελίξεις στην αγορά της εστίασης και οι νέες τάσεις, καθώς και οι λειτουργίες που πραγματοποιούνται στο σύνολο των επισιτιστικών τμημάτων. Εξετάζεται επίσης η συσχέτιση των αναγκών που ικανοποιούνται από την επίσκεψη ενός πελάτη στις επιχειρήσεις εστίασης, είτε αυτές λειτουργούν ως ανεξάρτητες είτε εντός ξενοδοχειακών μονάδων. Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1 Η ιστορική αναδρομή της εστίασης	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Γνώση της θεωρίας που αφορά στις επισιτιστικές επιχειρήσεις. ▪ Κατανόηση της σπουδαιότητας του επαγγέλματος του Σερβιτόρου από την αρχαιότητα έως σήμερα. ▪ Διάκριση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων ▪ Κατανόηση δραστηριοτήτων επισιτιστικών τμημάτων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Να αντιλαμβάνονται σειρά γεγονότων που συνέβαλαν στην εξέλιξη του επαγγέλματος του σερβιτόρου. ▪ Να εντοπίζουν τις ανάγκες της εστίασης και του επαγγέλματός του σερβιτόρου στη σύγχρονη εποχή. ▪ Να αντιλαμβάνονται τη σημασία της εστίασης σε όλες τις επιχειρήσεις. ▪ Να αξιοποιούν τις εξελίξεις στην αγορά της εστίασης.
1.2 Η εστίαση στη σύγχρονη εποχή	
1.3 Η έννοια του Επισιτισμού	
1.4 Οι εξελίξεις στην αγορά της εστίασης	
1.5 Οι Επισιτιστικές Επιχειρήσεις	
1.6 Επισιτιστικές Δραστηριότητες	
1.7 Επισιτιστικές δραστηριότητες σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις	

Ενότητα 2^η: ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΣΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

Η συγκεκριμένη ενότητα επικεντρώνεται στη σημασία των εργαζομένων και της εξυπηρέτησης που προέρχεται από αυτούς και αποτελεί σε πολλές περιπτώσεις σημαντικό λόγο επιλογής ή αποφυγής ενός εστιατορίου. Πρωταρχικής σημασίας είναι οι κανόνες συμπεριφοράς που πρέπει να εφαρμόζονται σε ένα εστιατόριο και οι συμβουλές διαχείρισης χρόνου (time management). Εξετάζεται επίσης μέσω οργανογραμμάτων η οργάνωση και η ιεραρχία που ακολουθείται στις επισιτιστικές επιχειρήσεις, αλλά και η γνώση των βασικών καθηκόντων των στελεχών διοίκησης που σχετίζονται με τα επισιτιστικά τμήματα. Η παρούσα ενότητα ολοκληρώνεται με την εξέταση των βασικών κανόνων εμφάνισης και την παρουσίαση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων εργαζομένων στον χώρο της εστίασης.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
2.1 Service Etiquette	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Άμεση κατανόηση της σπουδαιότητας της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης. ▪ Διάκριση των τεχνικών διαχείρισης χρόνου ▪ Γνώση της ιεραρχίας στις επισιτιστικές επιχειρήσεις ▪ Επιτυχή εφαρμογή των κανόνων εμφάνισης και συμπεριφοράς. <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Τήρηση του κώδικα ένδυσης και συμπεριφοράς από τον σερβιτόρο. ▪ Αξιοποίηση κανόνων και συμβουλών στη διαχείριση χρόνου και στην σωστή εξυπηρέτηση των πελατών.
2.2 Time management	
2.3. Time management - Συμβουλές	
2.4 Οι εργαζόμενοι στα επισιτιστικά τμήματα	
2.5 Οι εργαζόμενοι στην κουζίνα	
2.6 Εργαζόμενοι στο εστιατόριο	
2.7 Εμφάνιση και συμπεριφορά εργαζομένων	
2.8 Προσωπική εμφάνιση και υγιεινή των υπαλλήλων	
2.9 Ικανότητες και δεξιότητες εργαζομένων στον χώρο της εστίασης	

Ενότητα 3^η: ΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται βασικές έννοιες που αφορούν στο σχεδιασμό, στη λογική και στη νομοθεσία που τηρούνται, ώστε να καλύπτονται οι απαιτήσεις για λειτουργικότητα, ασφάλεια, υγιεινή και ποιότητα στην προσφορά των αγαθών και των υπηρεσιών των επισιτιστικών επιχειρήσεων. Παράλληλα, εξετάζονται οι γνώσεις που αφορούν στην ύπαρξη και χρησιμότητα των κύριων και βοηθητικών χώρων επισιτιστικών επιχειρήσεων, καθώς και οι διακρίσεις του εξοπλισμού ενός εστιατορίου, αλλά και η χρήση αυτού.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
3.1 Ο σχεδιασμός μιας επισιτιστικής επιχείρησης	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Αποτελεσματική εφαρμογή της σχετικής νομοθεσίας και προϋποθέσεων στην ίδρυση επισιτιστικών επιχειρήσεων. ▪ Γνώση του γενικού και ειδικού εξοπλισμού των εστιατορίων. ▪ Σωστή χρήση του εξοπλισμού του εστιατορίου. <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Διαμόρφωση των κύριων και βοηθητικών χώρων εργασίας μίας επισιτιστικής επιχείρησης. ▪ Κατανόηση στη σημασία που κατέχει η χωροταξική οργάνωση και η σωστή επιλογή του εξοπλισμού στα εστιατόρια. ▪ Τήρηση της νομοθεσίας για την ίδρυση και λειτουργία επισιτιστικών επιχειρήσεων.
3.2 Προϋποθέσεις αρχιτεκτονικού σχεδιασμού	
3.3 Διακόσμηση και αισθητική χώρων	
3.4 Υλικά και στοιχεία σχεδιασμού χώρων	
3.5 Κύριοι & δευτερεύοντες χώροι επισιτιστικών επιχειρήσεων	
3.6 Η τραπεζαρία - εστιατόριο	
3.7 Μαγειρεία- Κουζίνες	
3.8 Αρχιτεκτονική διάταξη εστιατορίου – Κύριοι και βοηθητικοί χώροι	
3.9 Εξοπλισμός εστιατορίου - Έπιπλα	
3.10 Εξοπλισμός εστιατορίου – Ιματισμός (Λιβά)	
3.11 Εξοπλισμός εστιατορίου – Επιτραπέζια σκεύη	

Ενότητα 4^η: ART DE LA TABLE- ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Η ενότητα αφορά στην ανάδειξη των εργασιών που αφορούν στην προετοιμασία του εστιατορίου (mise en place), πριν την προσέλευση των πελατών και σχετίζονται με το art de la table. Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται οι τρόποι καθαρισμού του εστιατορίου, στρώσιματος των τραπεζιών και προετοιμασίας των κουβέρ.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
4.1 Εργασίες πριν την προσέλευση των πελατών – Καθαρισμός	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Γνώση των εργασιών πριν την προσέλευση των πελατών. ▪ Διενέργεια των εργασιών καθαρισμού και γυαλίσματος των σκευών. ▪ Αποτελεσματική διαχείριση και κατανομή των εργασιών με τη χρήση πίνακα Εργασιών (side work) <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Αντίληψη της σπουδαιότητας της σωστής προετοιμασίας του εστιατορίου. ▪ Βελτίωση της ικανότητας χειρισμού σκευών κατά την τοποθέτηση ▪ Διάκριση των διαφορετικών κουβέρ και επιλογή του κατάλληλου τύπου με βάση την παράθεση των γευμάτων.
4.1.1 Καθαρισμός εστιατορίου	
4.1.2 Γυάλισμα των επιτραπέζιων σκευών πριν από το στρώσιμο	
4.1.3 Γυάλισμα των πιάτων πριν από το στρώσιμο	
4.1.4 Προετοιμασία λινών πριν από το στρώσιμο	
4.1.5 Προετοιμασία λοιπών σκευών	
4.2 Εργασίες πριν την προσέλευση των πελατών – Στρώσιμο Τραπεζιών	
4.2.1 Διάταξη επίπλων	
4.2.2 Mise en place - στρώσιμο τραπεζιών	
4.2.3 Κουβέρ – couvert	

Ενότητα 5^η: ΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

Η ενότητα αυτή εξετάζει τις γνώσεις που αφορούν στα είδη των γευμάτων, όπως αυτά σερβίρονται στο σύνολο των επισιτιστικών επιχειρήσεων και διακρίνονται σε κύρια και δευτερεύοντα – βοηθητικά γεύματα. Εμπεριέχει τη σημασία της σύνθεσης μενού και της εμφάνισης της κάρτας φαγητών, καθώς και την κατανόηση των όρων σύνθεσης και σύνταξης του καταλόγου, αλλά και της αποτελεσματικής διαχείρισης ενός μενού, το menu Engineering Analysis.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
5.1 Ορισμός μενού	
5.2 Τα είδη των γευμάτων	Δεξιότητες:
5.3 Η σημασία της σύνθεσης μενού και της εμφάνισης της κάρτα φαγητών	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Κατανόηση των κανόνων και όρων στη σύνθεση των μενού ▪ Διάκριση των διαφορετικών ειδών γευμάτων
5.4 Όροι κατά τη σύνθεση ενός μενού	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Γνώση της Μηχανικής Μενού (Menu Engineering Analysis)
5.5 Η σύνταξη του καταλόγου	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Σωστή χρήση της μαγειρικής και ζαχαροπλαστικής ορολογίας
5.6 Μηχανική Μενού (Menu Engineering Analysis)	Ικανότητες:
5.7 Ορολογία και ονοματολογικοί όροι παρασκευών μαγειρικής και ζαχαροπλαστικής.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Τήρηση της σχετικής νομοθεσίας στη σύνθεση μενού ▪ Αξιοποίηση των όρων και κανόνων στη σύνταξη του καταλόγου ▪ Ορθή χρήση παραδειγμάτων σύνθεσης μενού για όλα τα είδη των γευμάτων
5.8 Παραδείγματα μενού	
5.9 Οι μερίδες	

Ενότητα 6^η: ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η ενότητα αυτή εμπεριέχει το σύνολο γνώσεων, των εργασιών και ενεργειών που απαιτούνται, κατά τη διαδικασία του σερβιρίσματος των πελατών. Εξετάζονται οι γνώσεις που αφορούν στο στάδιο της υποδοχής των πελατών, στις ενέργειες κατά τη λήψη της παραγγελίας και εφαρμογής των τεχνικών πωλήσεων. Ακολουθούν οι προϋποθέσεις παράθεσης και εφαρμογής του αντίστοιχου πρωτόκολλου, καθώς και ο σχεδιασμός της διαδικασίας Service. Τέλος σε αυτή την ενότητα εξετάζονται οι γνώσεις που αφορούν στους τρόπους σερβιρίσματος, όπως αυτοί αναλύονται και ακολουθούν τα διεθνή πρότυπα της εστιατορικής τέχνης, αλλά και ο ενδεδειγμένος τρόπος αντιμετώπισης παράπονων και κρίσεων.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
6.1 Υποδοχή Πελατών	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Χρήση βασικών τρόπων σερβιρίσματος ▪ Ευχερής διαχείριση των λογαριασμών ▪ Σχεδίαση της διαδικασίας σερβιρίσματος Πελατών. ▪ Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων ▪ Σωστή χρήση της τεχνικής απόσυρσης χρησιμοποιημένων σκευών. <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Τήρηση του πρωτοκόλλου και των προϋποθέσεων παράθεσης των γευμάτων. ▪ Αξιολόγηση τρόπων σερβιρίσματος και επιλογή του ενδεδειγμένου σε κάθε περίπτωση τρόπου ▪ Αξιοποίηση των αποτελεσματικών διαδικασιών κατά τη λήψη παραγγελίας. ▪ Βελτίωση της ικανότητας διαχείρισης κρίσεων και παραπονούμενων πελατών.
6.2 Λήψη παραγγελίας	
6.3 Τοποθέτηση επιτραπέζιων σκευών	
6.4 Προϋποθέσεις παράθεσης	
6.5 Προτεραιότητα και πρωτόκολλο κατά την παράθεση.	
6.6 Σχεδιασμός διαδικασίας Service	
6.7 Τρόποι σερβιρίσματος	
6.8 Απόσυρση σκευών και εδεσμάτων (debarrassage)	
6.9 Παρουσίαση λογαριασμού και είσπραξη	
6.10 Παράπονα πελατών και διαχείριση κρίσεων	

Ενότητα 7^η: ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ ΚΡΑΣΙΟΥ

Η συγκεκριμένη ενότητα επικεντρώνεται στη σημασία και την άρρηκτη σχέση του φαγητού με το κρασί και την απόκτηση των απαραίτητων γνώσεων των σερβιτόρων στην Οινολογία. Εμπεριέχει γνώσεις που αφορούν στην ιστορία του κρασιού, τη σύστασή του, τους παράγοντες που επηρεάζουν την καλλιέργεια του, αλλά και βασικές γνώσεις στις ποικιλίες σταφυλιών. Εξετάζονται επίσης οι γνώσεις σχετικά με τους τρόπους οινοποίησης, την ωρίμανση και παλαίωση του κρασιού και των αφρώδη οίνων, την ανάγνωση της ετικέτας, τη διάκριση των σχετικών ενδείξεων και την απαραίτητη γνώση του ταιριάσματος κρασιού και εδεσμάτων. Τέλος, αντικείμενο της συγκεκριμένης εξέτασης αποτελεί και η γνώση της τεχνικής σερβιρίσματος κρασιού όπως και γνώσεων που αφορούν στη θερμοκρασία, στην επιλογή των κατάλληλων ποτηριών, στη διαδικασία μετάγγισης κρασιού και στα βήματα της γευστικής δοκιμής του κρασιού.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
7.1 Γνωρίζοντας το κρασί	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Άμεση κατανόηση της σπουδαιότητας της σχέσης κρασιού και φαγητού. ▪ Διάκριση των ποικιλιών σταφυλιών. ▪ Γνώση της διαδικασίας οινοποίησης. ▪ Επιτυχή εφαρμογή των κανόνων ταιριάσματος κρασιού και εδεσμάτων. <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Αντίληψη της σπουδαιότητας του σωστού σερβιρίσματος των κρασιών. ▪ Βελτίωση της ικανότητας ταιριάσματος κρασιού και εδέσματος. ▪ Εφαρμογή των βημάτων στην παρουσίαση και το σερβίρισμα του κρασιού. ▪ Ορθή εφαρμογή της τεχνικής γευστικής δοκιμής του κρασιού και χρήση των γενικών όρων γευσιγνωσίας.
7.2 Ο κόσμος του κρασιού	
7.3 Η ιστορία του κρασιού.	
7.4 Το κρασί	
7.5 Ποικιλίες σταφυλιών	
7.6 Η οινοποίηση	
7.7 Τύποι κρασιού	
7.8 Αποθήκευση και ωρίμανση κρασιών	
7.9 Η ετικέτα	
7.10 Ταίριασμα κρασιού και εδεσμάτων	
7.11 Σερβίρισμα κρασιού	
7.12 Γευστική δόκιμη κρασιού	

Ενότητα 8^η: ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ ΠΟΤΩΝ

Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται οι βασικές κατηγορίες ποτών και οι αντίστοιχες αρχές που διέπουν το σερβίρισμα αυτών. Εμπεριέχεται η κατηγοριοποίηση τους ως προς το χρόνο κατανάλωσης, τον τρόπο παραγωγής και ο διαχωρισμός τους σε ορεκτικά και χωνευτικά. Ακολουθεί η εξέταση γνώσεων που αφορούν στα πιο διαδεδομένα ποτά, όπως ουίσκι, βότκα, τζιν, τεκίλα κ.α. τόσο ως προς την παραγωγή τους, όσο και ως προς τις διάφορες κατηγορίες τους.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
8.1 Βασικές αρχές στο σερβίρισμα των ποτών.	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Χρήση βασικών τρόπων σερβιρίσματος των ποτών ▪ Σωστή χρήση και επιλογή των κατάλληλων ποτηριών. ▪ Διάκριση των διάφορων τύπων και κατηγοριών των αλκοολούχων ποτών ▪ Κατανόηση του τρόπου παραγωγής των ποτών και των ιδιοτήτων τους <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Τήρηση της θερμοκρασίας και των ενδεδειγμένων ποσοτήτων σερβιρίσματος . ▪ Αξιοποίηση των γνώσεων σχετικά με τα ποτά και τις ιδιότητες τους ▪ Βελτίωση της ικανότητας των τεχνικών πωλήσεων που αφορούν το σερβίρισμα ποτών , πριν, κατά και μετά την παράθεση του γεύματος.
8.2 Ορεκτικά- Aperitifs	
8.3 Digestif - Χωνευτικά	
8.4 Brandy – Cognac- Armagnac	
8.5 WHISKY-WHISKEY	
8.6 GIN	
8.7 Tequila	
8.8 Rum-Ρούμι	
8.9 Βότκα- Vodka	
8.10 Ηδύποτα - Liqueurs	

Ενότητα 9^η: ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ

Η συγκεκριμένη ενότητα επικεντρώνεται στη σημασία των γενικών κανόνων Υγιεινής στο σύνολο των επισιτιστικών επιχειρήσεων. Αφορά σε γνώσεις σχετικά με τα μέτρα υγιεινής τα όποια θα πρέπει να εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις επισιτισμού, σχετικών οδηγιών για συμμόρφωση με την νομοθεσία και γνώσεις που αφορούν στις αρχές του συστήματος διαχείρισης της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων (HACCP).

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
9.1 Γενικοί Κανόνες Υγιεινής	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Κατανόηση των κανόνων υγιεινής ▪ Χρήση των μέτρων ατομικής Υγιεινής ▪ Αποτελεσματική κατάρτιση του προσωπικού σχετικά με την υγιεινή των τροφίμων. <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Να αντιλαμβάνονται τη σημασία της εφαρμογής των κανόνων Υγιεινής. ▪ Να αξιοποιούν και να εφαρμόζουν τις αρχές του HACCP. ▪ Να συμμορφώνονται με τις οδηγίες της σχετικής νομοθεσίας που αφορά στα μέτρα ατομικής Υγιεινής.
9.2 Οδηγίες για συμμόρφωση με την νομοθεσία	
9.3 Κατάρτιση προσωπικού	
9.4 Σύστημα Διαχείρισης της Υγιεινής και Ασφάλειας των Τροφίμων (HACCP).	
9.5 Αρχές HACCP	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Bhavana Agarwal (2009) service Etiquette διαθέσιμο στο <https://www.slideshare.net/bhavana123/waiters-etiquette> (πρόσβαση 1/8/2019)
- Dahmer S. & Kahl K. (1996) The waiter and waitress training manual. Αθήνα: ΕλληνΒασιλείου, π.
(2004) Τεχνολογία Εστιατορικής Τέχνης Α Έτος.
Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά συγγράμματα και Βοηθήματα (n.d.) Διοίκηση Τουριστικών επιχειρήσεων (κεφάλαιο 11). Διαθέσιμο στο <https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/5293/1/KEF11.pdf> (πρόσβαση 11/9/2019)
- ΕΟΠΠΕΠ (n.d.) Πιστοποιημένο Επαγγελματικό Περίγραμμα: ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣΙΝΣΕΤΕ:
Εγχειρίδιο Εκπαιδευόμενου «Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα»
- Κουτροβίδης, Π. (n.d) Διαχείριση χρόνου. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ
- Λαλούμης, Δ & Στεφανακίδης, Κ (2013) Εστιατορική Τεχνική. Αθήνα: ICC Printing ΙωαννίδηςCory Center
- Λειτουργίες Επισιτιστικών Τμημάτων (Θεωρία). Διαθέσιμο στο http://www.tour.teithe.gr/get_file.php?f=1511.
- Μάρας Α. (2006) Στοιχεία διαιτητικής και σύνθεση εδεσματολογίων στις επισιτιστικές μονάδες. Αθήνα: Interbooks
- Μάρας, Α. (2007), Bar – Ποτά –Οινολογία. Αθήνα: interbooks ΜάραςΑ.
(2005) Food & Beverage management. Αθήνα: InterbooksΝτάλλας, ν. (2016)
- Savoir vivre: Στο εστιατόριο. Διαθέσιμο στο <https://www.tovima.gr/2016/01/26/afieromata/savoir-vivre-sto-estiatorio/>, πρόσβαση3/8/2019.
- Παναγιωτάκης. Α. (n.d) Οινολογία. Σημειώσεις ΕΠΑΣ: Υπουργείο Τουρισμού
- Πρωτοπαπαδάκης Ι. (2005). Marketing Εστιατορίου. Αθήνα: Σταμούλης
- Σαλεσιώτης Μ. (2000). Σύνθεση εδεσματολογίου με στοιχεία διαιτητικής. Αθήνα: InterbooksΣκουμιός
- Ν. (2004) Εστιατορική Τέχνη και διοίκηση. Αθήνα: Interbooks
- Στεφανακίδης, Κ. (n.d) Σύνοψη σημειώσεων οινολογίας. Διαθέσιμο στο <https://docplayer.gr/206279-Synopsi-simeioseon-oinologias.html>