

**Υπεύθυνος Επισιτιστικών Τμημάτων**

**Certified F&B Manager**

**SYLLABUS**

**Vellum Global Educational Services**

**Έκδοση 1.0**



Vellum Global Educational Services

Κεντρικά Γραφεία: Παύλου Μελά 12 / Αλεξάνδρεια / ΤΚ 59300 / Τηλ.: 2310 501895  
Γραφείο Θεσσαλονίκης: Αγίου Μηνά 7 / Θεσσαλονίκη / ΤΚ 54625 / Τηλ.: 2310 531323  
Γραφείο Αθήνας: Πολυτεχνείου 12 / Αθήνα / ΤΚ 10433 / Τηλ.: 210 3835114  
e-mail: [info@vellum.org.gr](mailto:info@vellum.org.gr) url: <https://www.vellum.org.gr>

### **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](http://www.vellum.org.gr)**, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

## Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
<b>1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ”</b> .....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	6
<b>2.1 Σκοπός - Ομάδα στόχος</b> .....	6
<b>2.2 Δομή του πιστοποιητικού</b> .....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ.....	9
<b>3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης</b> .....	9
<b>3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης</b> .....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	14

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ”

Ο τουρισμός αποτελεί ένα σημαντικό κοινωνικοοικονομικό φαινόμενο, με θεαματική δυναμική, κυρίως τα τελευταία πενήντα χρόνια και έχει αναδειχθεί σε μείζονα οικονομική δραστηριότητα παγκοσμίως. Ο τομέας των υπηρεσιών που περιλαμβάνει τις μεταφορές, το εμπόριο, την εστίαση και τον τουρισμό σημείωσε τα μεγαλύτερα ποσοστά απασχόλησης στην Ευρώπη.

Η Ελλάδα εμφανίζει υψηλά ποσοστά απασχόλησης στον τουριστικό τομέα με το συνολικό ανθρώπινο δυναμικό να ξεπερνάει το 1 εκατ. Επιπλέον, αναμένεται περαιτέρω αύξηση (~6%) των θέσεων απασχόλησης στον τομέα των καταλυμάτων και της εστίασης, καθώς και ευρύτερα των θέσεων υψηλής ειδίκευσης (~17%) στον τουρισμό μέχρι το 2030<sup>1</sup>. 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.

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. Σύμφωνα με το ΙΝΣΕΤΕ (2023), οι κύριες κατηγορίες στις οποίες κρίνεται αναγκαία η επένδυση από πλευράς των επιχειρήσεων αλλά και των απασχολούμενων του κλάδου είναι μεταξύ άλλων ο τομέας των Τροφίμων και Ποτών και η Γαστρονομία, ενώ καταγράφονται ελλείψεις και στις θέσεις του F&B Manager. Συνέπεια όλων των παραπάνω, όπως γίνεται αντιληπτό, είναι οι υποψήφιοι εργαζόμενοι του κλάδου αυτού να έχουν μια πληθώρα ευκαιριών εργασίας με επιβεβλημένη την ανάγκη εκπαίδευσης, καθώς όπως οι ίδιοι οι εργαζόμενοι στην εστίαση αναφέρουν ότι υπάρχει έλλειψη σεμιναρίων επιμόρφωσης και κατάρτισης.

---

<sup>1</sup> [https://insete.gr/wp-content/uploads/2023/04/23\\_03-Tourism\\_Training\\_Upskilling-Reskilling.pdf](https://insete.gr/wp-content/uploads/2023/04/23_03-Tourism_Training_Upskilling-Reskilling.pdf)

Με βάση την αύξηση της τουριστικής κίνησης στην Ελλάδα, τη δημιουργία θέσεων εργασίας και την αύξηση των απαιτήσεων στο σύνολο των επισιτιστικών επιχειρήσεων το παρόν πιστοποιητικό αφορά στην πιστοποίηση δεξιοτήτων, γνώσεων και ικανοτήτων που θεωρούνται απαραίτητες για το επάγγελμα του F&B Manager.

Ο F&B είναι εκείνος που φροντίζει για την εύρυθμη λειτουργία των εστιατορίων, των μπαρ αλλά και γενικά όλων των επισιτιστικών τμημάτων που μπορεί να διαθέτει μια επιχείρηση (π.χ. καφετέρια, room service, μίνι μπαρ κ.α.).

Τα καθήκοντα που πρέπει να αναλάβει ένας F&B manager είναι αρκετά και περιλαμβάνουν οτιδήποτε έχει να κάνει με τη φροντίδα, την ομαλή λειτουργία και την επίλυση προβλημάτων και κρίσεων που μπορεί να προκύψουν σε οποιοδήποτε επισιτιστικό τμήμα της επιχείρησης.

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.

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 τις γνώσεις/δεξιότητες ενός υποψηφίου ως F&B Manager, επαγγελματία που πρέπει να διαθέτει υψηλή θεωρητική και πρακτική κατάρτιση, αλλά και γνώση όλων των παραγωγικών διαδικασιών, από το σερβίρισμα των φαγητών έως την καθαριότητα των χώρων εστίασης, το απόθεμα του εστιατορίου και των υπολοίπων επισιτιστικών τμημάτων, τη σύνθεση μενού, την οικονομική παρακολούθηση των επισιτιστικών τμημάτων, τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και την εξυπηρέτηση πελατών.

Επίσης σκοπός του είναι να αξιολογήσει και τεχνικές γνώσεις όπως τον εξοπλισμό του εστιατορίου και τη χρήση του, τα γεύματα και τους κανόνες σύνταξης μενού, τους κανόνες Υγιεινής, την κοστολόγηση- τιμολόγηση αλλά και βασικές δεξιότητες όπως εξυπηρέτηση πελατών, ηγεσία και διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, αντιμετώπιση των παράπονων και διοίκηση των επιχειρήσεων.

Το πιστοποιητικό αφορά όλους τους εργαζόμενους στο χώρο του τουρισμού και της εστίασης, αλλά και όσους θέλουν να δραστηριοποιηθούν στον κλάδο αυτό.

## 2.2 Δομή του πιστοποιητικού

Το πιστοποιητικό αποτελείται από τέσσερις 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
Ενότητα 1: ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ	Βασική Ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
Ενότητα 2: ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	Βασική Ενότητα	
Ενότητα 3: ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ	Βασική Ενότητα	
Ενότητα 4: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	Βασική Ενότητα	

Η βάση ερωτήσεων (QDB) αποτελείται από 120 κρυπτογραφημένες με σύγχρονο αλγόριθμο (MD5) ερωτήσεις και πιθανές απαντήσεις (δολώματα).

Το εξεταστικό σύστημα της Vellum ακολουθεί την τυχαία λήψη 30 ερωτήσεων, 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 Βί-

ου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Συγκεκριμένα οι «μαθητές»:

α. που έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής (κωφοί, βαρήκοοι) σε ποσοστό 67% και πάνω εξετάζονται κανονικά με την παρουσία ατόμου που γνωρίζει τη νοηματική μέθοδο για την παροχή οδηγιών και διευκρινήσεων προς τον εξεταζόμενο.

β. που έχουν αδυναμία αντίληψης των χρωμάτων, όλες οι ερωτήσεις που αφορούν σε χρώματα, αναφέρονται και ονομαστικά στο ζητούμενο χρώμα. Για την ορθή απάντηση στην αντίστοιχη ερώτηση οι εξεταζόμενοι επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν τις ετικέτες των χρωμάτων που εμφανίζονται στα αντίστοιχα μενού.

γ.1 που είναι τυφλοί, σύμφωνα με το ν.958/79 (ΦΕΚ 191 Α) ή έχουν ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67% ή είναι αμβλύωπες με ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67%, ή

γ.2 έχουν κινητική αναπηρία τουλάχιστον 67% μόνιμη ή προσωρινή που συνδέεται με τα άνω άκρα, ή

γ.3 πάσχουν από σπαστικότητα των άνω άκρων, ή

γ.4 πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή

γ.5 παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνωσία, δυσορθρογραφία και

γ.6 παρουσιάζουν το φάσμα αυτισμού,

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

**Σημείωση:** Οι «μαθητές» της περίπτωσης γ.1 αν δεν υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό λογισμικό (Screen magnification software) μπορούν να χρησιμοποιήσουν επίσης από τα Βοηθήματα των Windows τον Μεγεθυντικό φακό.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ 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 ποντικιού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

**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<sup>η</sup>: ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

Στην εισαγωγική αυτή ενότητα εξετάζεται η έννοια και τα βασικά στοιχεία των επισιτιστικών επιχειρήσεων, η ιστορική εξέλιξη αυτών, οι εργαζόμενοι και η ιεραρχία, οι χώροι και οι προδιαγραφές οργάνωσης των επισιτιστικών τμημάτων. Ακόμα πιο συγκεκριμένα, αντικείμενα εξέτασης είναι το τμήμα των προμηθειών και οι εργασίες που λαμβάνουν χώρα σε αυτό, το τμήμα της κουζίνας και του εστιατορίου, καθώς και το τμήμα του μπαρ και των βασικών γνώσεων που αφορούν στα αλκοολούχα και μη ποτά. Τέλος, εξετάζονται οι γνώσεις που αφορούν στις υπηρεσίες μαζικών εκδηλώσεων (catering), οργάνωσης συνεδρίων (mice) και άλλων επαγγελματικών εκδηλώσεων.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1 Επισιτιστικές επιχειρήσεις και εργαζόμενοι	<p><b>Δεξιότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Γνώση της θεωρίας που αφορά στις επισιτιστικές επιχειρήσεις.</li> <li>▪ Κατανόηση της σπουδαιότητας του επαγγέλματος του F&amp;B</li> <li>▪ Διάκριση Επισιτιστικών Επιχειρήσεων</li> <li>▪ Κατανόηση δραστηριοτήτων επισιτιστικών τμημάτων</li> <li>▪ Γνώση της ιεραρχίας και των αρμοδιοτήτων των εργαζόμενων στις επισιτιστικές επιχειρήσεις</li> <li>▪ Κατανόηση του κύκλου των προμηθειών των επισιτιστικών επιχειρήσεων</li> <li>▪ Κατανόηση της σημασίας οργάνωσης και συνεργασίας των επισιτιστικών τμημάτων</li> </ul> <p><b>Ικανότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να αντιλαμβάνονται σειρά γεγονότων που συνέβαλαν στην εξέλιξη των επισιτιστικών επιχειρήσεων</li> <li>▪ Να αξιοποιούν τις εξελίξεις στην αγορά της εστίασης.</li> <li>▪ Να εφαρμόζουν και να αποδέχονται την ιεραρχία</li> <li>▪ Να εφαρμόζουν τις απαραίτητες ενέργειες κατά την παραλαβή, επεξεργασία και διάθεση των προμηθειών</li> <li>▪ Να εφαρμόζουν τους τρόπους σερβιρίσματος</li> <li>▪ Να αναγνωρίζουν όλες τις κατηγορίες ποτών και αναμείξεων</li> </ul>
1.2 Οργάνωση και λειτουργία του τμήματος Προμηθειών	
1.3 Οργάνωση και λειτουργία Κουζίνας	
1.4 Οργάνωση και λειτουργία Εστιατορίου	
1.5 Οργάνωση και λειτουργία Μπαρ	
1.6 Οργάνωση Μαζικών Εκδηλώσεων - Συνέδρια	

## Ενότητα 2<sup>η</sup>: ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Η συγκεκριμένη ενότητα εξετάζει τις γνώσεις που αφορούν στην εμπορευματογνωσία που αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τον επαγγελματία F&B Manager και περιλαμβάνει θέματα που σχετίζονται με τη χρήση των προϊόντων, τα ποιοτικά χαρακτηριστικά, την απόδοση τους. Γνωστικό αντικείμενο εξέτασης αποτελεί και η οινογνωσία, σε βασικές γνώσεις όπως οι ποικιλίες σταφυλιών, αλλά και πιο σύνθετες όπως το αίθριασμα φαγητού με κρασί. Ένα ακόμα αντικείμενο εξέτασης είναι η Υγιεινή των τροφίμων και οι αρχές εφαρμογής του συστήματος HACCP.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
2.1 Τροφογνωσία	<p><b>Δεξιότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να γνωρίζουν την διάκριση των τροφίμων</li> <li>▪ Να αναλύουν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των εμπορευμάτων</li> <li>▪ Να κατανοούν τις διαφορετικές ανάγκες αποθήκευσης των εμπορευμάτων</li> <li>▪ Να κατανοήσουν τη σπουδαιότητα της σχέσης κρασιού και φαγητού.</li> </ul>
2.2 Οινογνωσία	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να διακρίνουν τις ποικιλίες των σταφυλιών</li> <li>▪ Να γνωρίζουν τα στάδια της οινοποίησης</li> <li>▪ Να γνωρίζουν τους παράγοντες που επιμολύνουν τα τρόφιμα και τους τρόπους αποφυγής της επιμόλυνσης</li> <li>▪ Να περιγράφουν τις κύριες τροφικές δηλητηριάσεις</li> <li>▪ Να γνωρίζουν το σύστημα HACCP και τους λόγους εφαρμογής του</li> </ul> <p><b>Ικανότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να υιοθετούν τη σπουδαιότητά της εμπορευματογνωσίας στις επισιτιστικές επιχειρήσεις</li> </ul>
2.3 Υγιεινή και Ασφάλεια Τροφίμων	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να αναγνωρίζουν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των εμπορευμάτων</li> <li>▪ Να εφαρμόζουν τους κανόνες και τις οδηγίες που αφορούν στη διαχείριση των εμπορευμάτων</li> <li>▪ Να αντιλαμβάνονται τη σημασία του οίνου στις επισιτιστικές επιχειρήσεις.</li> <li>▪ Να εφαρμόζουν ορθά την τεχνική της γευστικής δοκιμής του κρασιού και τη χρήση των γενικών όρων γευσιγνωσίας.</li> <li>▪ Να αντιλαμβάνονται τους λόγους για τους οποίους εφαρμόζεται η Υγιεινή στα καταστήματα Υγειονομικού ενδιαφέροντος</li> </ul>

### Ενότητα 3<sup>η</sup>: ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ

Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται βασικές γνώσεις που αφορούν στην κοστολόγηση - τιμολόγηση και στη σύνθεση μενού, στοιχεία που αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της δουλειάς ενός F&B Manager. Εξετάζονται ως αντικείμενα τα είδη των γευμάτων, οι κανόνες σύνθεσης μενού, η αποτελεσματική διαχείριση ενός μενού, αλλά και βασικές γνώσεις των λογιστικών και διαχειριστικών τεχνικών που χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό του συνολικού κόστους.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
3.1 Σύνθεση μενού	<p><u>Δεξιότητες:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να γνωρίζουν τους κανόνες και τους όρους σύνθεσης των μενού</li> <li>▪ Να διακρίνουν τα διαφορετικά είδη γευμάτων</li> <li>▪ Να γνωρίζουν τη Μηχανική Μενού</li> <li>▪ Να γνωρίζουν τα συστήματα και τις τεχνικές κοστολόγησης</li> <li>▪ Να γνωρίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν γενικά το κόστος</li> <li>▪ Να γνωρίζουν τις μεθόδους τιμολόγησης</li> </ul>
3.2 Κοστολόγηση - Τιμολόγηση	<p><u>Ικανότητες:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να εφαρμόζουν τη σχετική νομοθεσία στη σύνθεση μενού</li> <li>▪ Να αξιοποιούν τους κανόνες σύνταξης εδεσματολογίου</li> <li>▪ Να επιλέγουν την κατάλληλη σε κάθε περίπτωση μέθοδο τιμολόγησης</li> <li>▪ Να εφαρμόζουν τα συστήματα και τις τεχνικές κοστολόγησης</li> </ul>

#### Ενότητα 4<sup>η</sup>: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - MANAGEMENT

Η τέταρτη ενότητα εξετάζει τις αποκτηθείσες γνώσεις σε θέματα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού και Εξυπηρέτησης Πελατών. Η εξέταση αυτών των γνώσεων σχετίζονται άμεσα με το επάγγελμα του F&B Manager, καθώς οι υπηρεσίες της διεύθυνσης επισιτισμού αποτελούν ουσιώδης αρμοδιότητα ενός Διευθυντή Τροφίμων και Ποτών. Ένα εξίσου σημαντικό αντικείμενο εξέτασης που αφορά και στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού είναι η εξυπηρέτηση πελατών και πελατών με αναπηρία, όπως αυτή εφαρμόζεται στις επισιτιστικές επιχειρήσεις.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
4.1 Βασικές Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων	<p><b>Δεξιότητες:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να γνωρίζουν τις βασικές αρχές της διοίκησης των επιχειρήσεων</li> <li>▪ Να αναγνωρίζουν τα επίπεδα της Διοίκησης</li> <li>▪ Να κατανοούν τη σπουδαιότητα της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης.</li> <li>▪ Να κατανοούν το ρόλο του εργαζομένου μέσα στην εργασιακή ομάδα</li> </ul>
4.2 Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να αντιλαμβάνονται την ανθρώπινη συμπεριφορά και τη σημασία των καλών σχέσεων στον εργασιακό χώρο</li> <li>▪ Να γνωρίζουν συστημάτων εκπαίδευσης, αξιολόγησης και παρακίνησης προσωπικού</li> <li>▪ Να διακρίνουν τις διάφορες μορφές της αναπηρίας</li> </ul> <p><b>Ικανότητες:</b></p>
4.3 Εξυπηρέτηση Πελατών	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Να εφαρμόζουν τους κανόνες συνεργασίας με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους</li> <li>▪ Να εμφυσήσουν τη φιλοσοφία της εξυπηρέτησης στο χώρο των επισιτιστικών επιχειρήσεων</li> <li>▪ Να προτείνουν πρακτικές, εφαρμόσιμες λύσεις στην εξυπηρέτηση πελατών</li> <li>▪ Να εφαρμόζουν τα συστήματα εκπαίδευσης, αξιολόγησης και παρακίνησης του προσωπικού</li> <li>▪ Να εφαρμόζουν τις λειτουργίες της Διοίκησης</li> <li>▪ Να εξυπηρετούν τα άτομα με αναπηρία</li> </ul>

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

- Bhavana Agarwal (2009) service Etiquette διαθέσιμο στο <https://www.slideshare.net/bhavna123/waiters-etiquette> (πρόσβαση 1/8/2019)
- Catterjee, A, (2023) Πώς να υπολογίσετε το ποσοστό κόστους των τροφίμων για εστιατόρια; | Αυξήστε την κερδοφορία σας. Διαθέσιμο στο <https://www.waiterio.com/blog/el/pos-na-ypologisete-to-pososto-kostoys-ton-trofimon-gia-estiatoria-ayxiste-tin-kerdoforia-sas/>
- Crisis Plan Κοστολόγηση και Τιμολόγηση Εμπορευμάτων στο <https://crisisplan.gr/kostologisi-timologisi-proionton-emporevmaton/>
- Dahmer S. & Kahl K. (1996) The waiter and waitress training manual. Αθήνα: Ελλην
- ELEVATOR (2018) Οδηγός Προσβάσιμου Τουρισμού. Διαθέσιμο στο [https://www.accessibletourism.org/resources/20180812\\_enat\\_greek\\_3\\_io3-\\_policy-makers\\_kp-20180817.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/20180812_enat_greek_3_io3-_policy-makers_kp-20180817.pdf)
- EPROM Τι είναι κοστολόγηση προϊόντων και γιατί πρέπει να τη γνωρίζετε αν έχετε μία επιχείρηση. Στο <https://www.eprom.gr/ti-einai-i-kostologisi-proionton-kai-giati-prepei-na-ti-gnorizete-an-echete-mia-epicheirisi/>
- Βαξεβανίδου, Μ. &. Ρεκλείτης, Π. Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, διαθέσιμο στο <http://ebooks.edu.gr/courses/DSGL-C122/document/4e0eb71duwf9/4e0eb71dko5u/4e29bbd3nfil.pdf>
- Βασιλείου, π. (2004) Τεχνολογία Εστιατορικής Τέχνης Α Έτος.
- ΔΥΠΑ (2022 ) Οδηγός Εξυπηρέτησης Ατόμων για Ειδικές και Ευπαθείς Κοινωνικές Ομάδες. Διαθέσιμο στο <https://www.dypa.gov.gr/storage/eko/odhgos-eksyphrethshs-gia-idikes-kai-efpathis-kinonikes-omades.pdf>
- 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: ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ
- ΙΝΣΕΤΕ (2021) Ελληνικός Τουρισμός Σχέδια Δράσης 2030. Διαθέσιμο στο <https://insete.gr/wp-content/uploads/2021/12/Megatrends.pdf>. Πρόσβαση 23/7/2023
- ΙΝΣΕΤΕ (2023) Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022. Διαθέσιμο στο [https://insete.gr/wp-content/uploads/2023/03/23-03\\_Apasxolhsh\\_Eleipseis\\_2022-1.pdf](https://insete.gr/wp-content/uploads/2023/03/23-03_Apasxolhsh_Eleipseis_2022-1.pdf) Πρόσβαση 22/7/2023
- ΙΝΣΕΤΕ: Εγχειρίδιο Εκπαιδευόμενου «Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα»
- ΚΕ.Π.Ε.Α. () Εργασιακοί Νόμοι-Εγκύκλιοι. Διαθέσιμο στο <https://www.kepea.gr/aarticle.php?id=124#>, πρόσβαση 18/8/2023
- Κουτροβίδης, Π. (n.d) Διαχείριση χρόνου. ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ
- Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης ( 2021) Διεθνές Πρότυπο για τον Προσβάσιμο Τουρισμό. Διαθέσιμο στο [https://www.cys.org.cy/images/ISO\\_21902\\_2021\\_Tourism\\_and\\_related\\_services\\_Accessible\\_tourism\\_for\\_all\\_Requirements\\_and\\_recommendations.pdf](https://www.cys.org.cy/images/ISO_21902_2021_Tourism_and_related_services_Accessible_tourism_for_all_Requirements_and_recommendations.pdf)
- Λαλούμης, Δ & Στεφανακίδης, Κ (2013) Εστιατορική Τεχνική. Αθήνα: ICC Printing Ιωαννίδης Copy Center
- Λαλούμης, Δ (2015) Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων. Αθήνα : Ελληνικά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα
- Λαλούμης, Δ (2015) Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων. Διαθέσιμο στο <https://online.anyflip.com/cevl/bnxi/mobile/#p=1>. Πρόσβαση 26/7/2023
- Λειτουργίες Επισιτιστικών Τμημάτων (Θεωρία). Διαθέσιμο στο [http://www.tour.teithe.gr/get\\_file.php?f=1511](http://www.tour.teithe.gr/get_file.php?f=1511).
- Μάρας Α. (2005) Food & Beverage management. Αθήνα: Interbooks
- Μάρας Α. (2006) Στοιχεία διαιτητικής και σύνθεση δεσματολογίων στις επισιτιστικές μονάδες. Αθήνα: Interbooks
- Μάρας, Α. (2007), Bar – Ποτά –Οινολογία. Αθήνα: interbooks
- Ντάλλας, ν. (2016) Savoir vivre: Στο εστιατόριο. Διαθέσιμο στο <https://www.tovima.gr/2016/01/26/afieromata/savoir-vivre-sto-estiatorio/>, πρόσβαση 3/8/2019.
- Παναγιωτάκης. Α. (n.d) Οινολογία. Σημειώσεις ΕΠΑΣ: Υπουργείο Τουρισμού

- Πρωτοπαπαδάκης Ι. (2005). Marketing Εστιατορίου. Αθήνα: Σταμούλης
- Ράπτης, Ν. (1999) Εμπορευματογνωσία – Προμήθειες. Αθήνα: Interbooks
- Σαλεσιώτης Μ. (1999). Ανθρώπινες Εργασιακές Σχέσεις στις τουριστικές επιχειρήσεις. Αθήνα: Interbooks
- Σαλεσιώτης Μ. (2000). Σύνοψη εδεσματολογίου με στοιχεία διαιτητικής. Αθήνα: Interbooks
- Σκουμιάς Ν. (2004) Εστιατορική Τέχνη και διοίκηση. Αθήνα: Interbooks
- Στεφανακίδης, Κ. (n.d) Σύνοψη σημειώσεων οινολογίας. Διαθέσιμο στο <https://docplayer.gr/206279-Synopsisimeioseon-oinologias.html>
- Τζωρακολευθεράκης, Ζ. (1999) Προμήθειες ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων – Εμπορευματογνωσία. Αθήνα: Interbooks
- Χειλαδάκης, Σ. (2014) Εγχειρίδιο Τεχνικού Μαγειρικής Τέχνης. Αθήνα: Επτάλοφος