

Πίνακας 1: Βασικοί άξονες του ωρολογίου αναλυτικού προγράμματος κατάρτισης

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	
	Εκπαιδευτικές ώρες ανά επιμέρους ενότητες του αναλυτικού προγράμματος
Εναρκτήρια Συνάντηση – Αξιολόγηση εκπαιδευτικής διεργασίας	5 ώρες
<i>Εναρκτήρια συνάντηση (Γνωριμία, Διερεύνηση εκπαιδευτικών αναγκών, Παρουσίαση προγράμματος - Εκπαιδευτικό συμβόλαιο)</i> Αξιολόγηση εκπαιδευτικής διεργασίας	5 ώρες
Κοινές Διδακτικές ενότητες (βάσει ΕΣΔΕΚ)	15 ώρες
Χρήση βασικών εφαρμογών Η/Υ	8 ώρες
Υγεία και ασφάλεια στην εργασία	2 ώρες
Βασικές αρχές εργατικού δικαίου	2 ώρες
Προετοιμασία για την αγορά εργασίας	3 ώρες
Εξειδικευμένο επαγγελματικό αντικείμενο θεωρητικής κατάρτισης	100 ώρες
Θεματική Ενότητα 1: «Εισαγωγή στο επάγγελμα του σερβιτόρου και τον χώρο της εστίασης-αναψυχής»	10 ώρες
Θεματική Ενότητα 2: «Γνωριμία με τους χώρους εστίασης- αναψυχής»	20 ώρες
Θεματική Ενότητα 3: «Τα βασικά όργανα, συσκευές, σκεύη, έπιπλα, στοιχεία ιματισμού και διάκοσμου ενός χώρου εστίασης- αναψυχής»	8 ώρες
Θεματική Ενότητα 4: «Τα κύρια και τα δευτερεύοντα γεύματα»	7 ώρες
Θεματική Ενότητα 5: «Μέθοδοι παράθεσης γευμάτων»	10 ώρες
Θεματική Ενότητα 6: «Εργασίες προετοιμασίας και αποκατάστασης στον χώρο εστίασης-αναψυχής απουσία των Πελατών»	15 ώρες
Θεματική Ενότητα 7: «Εξυπηρέτηση των πελατών ενός χώρου εστίασης-αναψυχής»	20 ώρες
Θεματική Ενότητα 8: «Τμήμα εξυπηρέτησης δωματίων (Room service- Mini bar)»	10 ώρες

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ

120 ώρες

ΠΙΝΑΚΑΣ Α1: Σύντομη αναφορά στο περιεχόμενο και τον εκπαιδευτικό στόχο του προγράμματος

« Σερβιτόρος»

Σύντομη αναφορά στο περιεχόμενο του θεματικού αντικειμένου (περίληψη):

Ο σερβιτόρος μπορεί να οριστεί ως ο εργαζόμενος σε χώρους εστίασης-αναψυχής του ιδιωτικού τομέα (ξενοδοχεία, εστιατόρια, επιχειρήσεις κέτερινγκ, αναψυκτήρια, λέσχες, οργανισμούς, καφετέριες κ.λπ.). Ο σερβιτόρος βασιζόμενος από την μια στην εστιατορική τέχνη και από την άλλη στους κανόνες της γαστρονομίας- οινολογίας, σερβίρει εδέσματα και ποτά σε πελάτες των χώρων εστίασης-αναψυχής εφαρμόζοντας τους κανόνες σερβιρίσματος με ευπρέπεια και ευγένεια. Ο απώτερος σκοπός του συγκεκριμένου επαγγέλματος είναι η δημιουργία ενός φιλικού, άνετου, ασφαλούς, επαγγελματικού και αποτελεσματικού περιβάλλοντος που θα προτρέψει τους πελάτες των χώρων εστίασης-αναψυχής να γίνουν τακτικοί επισκέπτες. (Πιστοποιημένο Επαγγελματικό Περίγραμμα: Σερβιτόρος και Ninemeier & Hayes, 2005)

Με βάση τα παραπάνω το επάγγελμα του σερβιτόρου περιλαμβάνει τους παρακάτω βασικούς τομείς:

- Προετοιμάζει το άνοιγμα του χώρου εστίασης-αναψυχής για το σερβίρισμα γευμάτων - ποτών και για διάφορες εκδηλώσεις.
- Υποδέχεται τους πελάτες, εφαρμόζει τις προκαταρκτικές διαδικασίες εξυπηρέτησης και τους σερβίρει τα διάφορα εδέσματα και ποτά, με βάση τους διατυπωμένους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας. Εισπράττει τους λογαριασμούς.
- Συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.

(Πιστοποιημένο Επαγγελματικό Περίγραμμα: Σερβιτόρος, σελ. 4 και 5)

Εκπαιδευτικός στόχος:

Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής διαδικασίας οι εκπαιδευόμενοι θα έχουν αποκτήσει τις απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες με σκοπό να ανταποκριθούν με αποτελεσματικότητα στους βασικούς τομείς του επαγγέλματος του σερβιτόρου έτσι όπως περιγράφησαν παραπάνω.

ΠΙΝΑΚΑΣ Α2: Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα ανά θεματική ενότητα του προγράμματος κατάρτισης

ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (επιθυμητές Γνώσεις – Δεξιότητες – Ικανότητες)
<p>Θεματική Ενότητα 1: Εισαγωγή στο επάγγελμα του σερβιτόρου και τον χώρο της εστίασης- αναψυχής</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γνωριμία με το επάγγελμα του σερβιτόρου. <ul style="list-style-type: none"> ○ Το προσφερόμενο προϊόν των χώρων εστίασης-αναψυχής. • Εισαγωγή στον τουρισμό: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ορισμός του τουρισμού. ○ Το τουριστικό προϊόν. ○ Η τουριστική βιομηχανία. ○ Τα χαρακτηριστικά του τουριστικού προϊόντος. ○ Η εργασία στον τουρισμό. • Κανόνες εμφάνισης, ατομικής υγείας και υγιεινής και καλής/ επαγγελματικής συμπεριφοράς. • Αντιμετώπιση παραπόνων/ προβλημάτων. • Η σημασία της ομαδικής εργασίας. • Εξέλιξη της γαστρονομίας. 	<p>Με την ολοκλήρωση της πρώτης θεματικής ενότητας οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να ορίζουν το επάγγελμα του σερβιτόρου. • Να απαριθμούν τα βασικά χαρακτηριστικά της εργασίας του σερβιτόρου. • Να απαριθμούν τους βασικούς τομείς εργασίας του σερβιτόρου. • Να ορίζουν το προσφερόμενο προϊόν των χώρων εστίασης-αναψυχής. • Να ορίζουν τον τουρισμό. • Να απαριθμούν και να αναλύουν σύντομα τις τουριστικές υπηρεσίες που απαρτίζουν το τουριστικό προϊόν. • Να ορίζουν την τουριστική βιομηχανία. • Να ορίζουν την πλαίσια της εργασίας του σερβιτόρου εντός της τουριστικής βιομηχανίας. • Να απαριθμούν τα χαρακτηριστικά του τουριστικού προϊόντος. • Να εξηγούν τον τρόπο που τα χαρακτηριστικά του τουριστικού προϊόντος επηρεάζουν το επάγγελμα του σερβιτόρου. • Να αναφέρουν τα χαρακτηριστικά της εργασίας στον τουριστικό κλάδο. • Να ορίζουν τους βασικούς κανόνες εμφάνισης, ατομικής υγείας και υγιεινής και επαγγελματικής συμπεριφοράς. • Να περιγράφουν την διαδικασία αντιμετώπισης παραπόνων/ προβλημάτων. • Να αναγνωρίζουν τη σημασία της ομαδικής εργασίας. • Να απαριθμούν σημαντικούς ιστορικούς σταθμούς και μελλοντικές τάσεις στη γαστρονομία.
<p>Θεματική Ενότητα 2: Γνωριμία με τους χώρους εστίασης- αναψυχής</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διακρίσεις Χώρων Εστίασης-Αναψυχής. • Οι Ειδικότητες του Χώρου Εστίασης- Αναψυχής. • Τα Κύρια και τα Βοηθητικά Τμήματα ενός Χώρου Εστίασης-Αναψυχής. • Menu: Table d' hôte και À la carte. • Βασικοί Κανόνες Υγιεινής και Ασφάλειας στο Σερβίρισμα Τροφίμων. 	<p>Με την ολοκλήρωση της δεύτερης θεματικής ενότητας οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να αναφέρουν τις βασικές ομάδες χώρων εστίασης- αναψυχής. • Να διακρίνουν τους χώρους εστίασης- αναψυχής βάσει της ομάδας στην οποία ανήκουν. • Να ορίζουν τα βασικά χαρακτηριστικά και το προσφερόμενο προϊόν κάθε διαφορετικού τύπου χώρων εστίασης- αναψυχής. • Να διακρίνουν την θέση του κάθε εργαζόμενου στα πλαίσια της ιεραρχικής δομής ενός εστιατορίου.

	<ul style="list-style-type: none"> • Να αναφέρουν τα βασικά καθήκοντα της κάθε διαφορετικής ειδικότητας στα πλαίσια της ιεραρχικής δομής ενός εστιατορίου. • Να απαριθμούν τις σημαντικότερες ειδικότητες στα πλαίσια του χώρου εστίασης- αναψυχής. • Να αναφέρουν τα βασικά καθήκοντα της καθεμίας ειδικότητας στα πλαίσια του χώρου εστίασης- αναψυχής. • Να απαριθμούν τα κύρια και τα βοηθητικά τμήματα ενός χώρου εστίασης-αναψυχής. • Να αναφέρουν την βασική εργασία που διεκπεραιώνεται σε κάθε τμήμα ενός χώρου αναψυχής- εστίασης. • Να ορίζουν τους δυο τύπους μενού στα πλαίσια ενός χώρου εστίασης-αναψυχής. • Να αναλύουν και να αντιπαραβάλουν τα χαρακτηριστικά των μενού: Table d' hôte & À la carte. • Να διακρίνουν τα προτερήματα και τα μειονεκτήματα των Table d' hôte & À la carte. • Να κατανοούν την καίρια σημασία τήρησης των κανόνων της υγιεινής και ασφάλειας στο σερβίρισμα φαγητού και ποτού στα πλαίσια ενός χώρου εστίασης-αναψυχής. • Να ορίζουν τους βασικούς κανόνες υγιεινής και ασφάλειας στο σερβίρισμα φαγητού και ποτού στα πλαίσια ενός χώρου εστίασης-αναψυχής.
<p>Θεματική Ενότητα 3: Τα βασικά σκευή, έπιπλα, όργανα και συσκευές/ μηχανήματα, στοιχεία ιματισμού και διακόσμησης ενός χώρου εστίασης- αναψυχής.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τα Βασικά Σκευή, Έπιπλα, Όργανα και Συσκευές/ Μηχανήματα, Στοιχεία Ιματισμού και Διακόσμησης ενός Χώρου Εστίασης- Αναψυχής: <ul style="list-style-type: none"> ○ Παρουσίαση. ○ Προσδιορισμός χρήσης. 	<p>Με την ολοκλήρωση της τρίτης θεματικής ενότητας οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να απαριθμούν τα βασικά σκευή, έπιπλα, όργανα και συσκευές/ μηχανήματα, στοιχεία ιματισμού και διακόσμησης ενός χώρου εστίασης-αναψυχής. • Να προσδιορίζουν την χρήση του κάθε βασικού σκεύους, επίπλου, οργάνου και συσκευής/ μηχανήματος, στοιχείου ιματισμού και διακόσμησης ενός χώρου εστίασης- αναψυχής.
<p>Θεματική Ενότητα 4: Τα κύρια και τα δευτερεύοντα γεύματα.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ανάλυση των κύριων γευμάτων: <ul style="list-style-type: none"> ○ Πρωινό ○ Μεσημεριανό ○ Βραδινό • Ανάλυση των δευτερευόντων γευμάτων <ul style="list-style-type: none"> ○ Early tea 	<p>Με την ολοκλήρωση της τέταρτης θεματικής ενότητας οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Να απαριθμούν τα κύρια γεύματα μιας ημέρας. • Να προσδιορίζουν την χρονική περίοδο σερβιρίσματος του κάθε κύριου γεύματος μιας ημέρας. • Να αναφέρουν την βασική εδεσματολογική σύνθεση του κάθε κύριου γεύματος μιας ημέρας.

- Δεκατιανό- Coffee break
- Brunch
- Five o'clock tea
- High tea
- Soupe
- Εκδρομικό πακέτο

- Να ορίζουν τα βασικά χαρακτηριστικά του κάθε κύριου γεύματος μιας ημέρας.
- Να απαριθμούν τα δευτερεύοντα γεύματα μιας ημέρας.
- Να προσδιορίζουν την χρονική περίοδο σερβιρίσματος του κάθε δευτερεύοντος γεύματος μιας ημέρας.
- Να αναφέρουν την βασική εδεσματολογική σύνθεση του κάθε δευτερεύοντος γεύματος μιας ημέρας.
- Να ορίζουν τα βασικά χαρακτηριστικά του κάθε δευτερεύοντος γεύματος μιας ημέρας.

Θεματική Ενότητα 5: Μέθοδοι παράθεσης γευμάτων

- Οικογενειακός τρόπος σερβιρίσματος.
- Αυστριακός τρόπος σερβιρίσματος (Plated Service).
- Αγγλικός τρόπος σερβιρίσματος.
- Γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος.
- Ρωσικός τρόπος σερβιρίσματος.
- Αμερικάνικος τρόπος σερβιρίσματος (Self service).
- Σερβίρισμα με καροτσάκι (Gueridon Service- Decoupage & Flambage).
- Σερβίρισμα από το μπουφέ.

Με την ολοκλήρωση της πέμπτης θεματικής ενότητας οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν:

- Να προσδιορίζουν τα βασικά χαρακτηριστικά της κάθε ξεχωριστής μεθόδου παράθεσης γευμάτων.
- Να διακρίνουν τα προτερήματα και τα μειονεκτήματα της κάθε ξεχωριστής μεθόδου παράθεσης γευμάτων.
- Να αναφέρουν τα βασικά σκευή απαραίτητα για την διεκπεραίωση της κάθε ξεχωριστής μεθόδου παράθεσης γευμάτων.
- Να περιγράφουν την ακολουθούμενη διαδικασία για την κάθε ξεχωριστή μέθοδο παράθεσης γευμάτων.
- Να προσδιορίζουν αιτιολογημένα την κατάλληλη ή τις κατάλληλες μεθόδους παράθεσης γευμάτων, ανάλογα με τα γενικά χαρακτηριστικά του προσφερόμενου γεύματος.

Θεματική Ενότητα 6: Εργασίες προετοιμασίας και αποκατάστασης στον χώρο εστίασης- αναψυχής απουσία των πελατών

- Εργασίες προετοιμασίας και αποκατάστασης
 - Κεντρικές εργασίες προετοιμασίας απουσία πελατών.
 - Κεντρικές εργασίες αποκατάστασης απουσία πελατών.
- Ανάλυση Κεντρικών Εργασιών
 - Ενημέρωση των σερβιτόρων.
 - Βασικές εργασίες καθαριότητας και ελέγχου της καθαριότητας.
 - Διαρρύθμιση του πλάνου τραπεζιών και καρεκλών.
- Βασικές αρχές και στάδια στο στρώσιμο των τραπεζιών.
 - Οι αρχές σωστού χειρισμού του εξοπλισμού.
 - Στρώσιμο: Table d' hôte ή À la carte.
 - Στρώσιμο ανάλογο με το είδος του γεύματος.
 - Στρώσιμο ανάλογο με το είδος των παρασκευασμάτων.
- Η κράτηση ενός τραπεζιού.

Με την ολοκλήρωση της έκτης θεματικής ενότητας οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν:

- Να προσδιορίζουν τις κεντρικές εργασίες προετοιμασίας ενός χώρου εστίασης-αναψυχής πριν την άφιξη των πελατών.
- Να προσδιορίζουν τις κεντρικές εργασίες αποκατάστασης ενός χώρου εστίασης-αναψυχής μετά την αποχώρηση των πελατών.
- Να αναγνωρίζουν την σημασία της σωστής προετοιμασίας ως μέθοδο αποφυγής κοινών προβλημάτων.
- Να αναγνωρίζουν τη σημασία της σωστής αποκατάστασης ως μέθοδο αποφυγής κοινών προβλημάτων.
- Να αντιλαμβάνονται τη σημασία της σωστής ενημέρωσης στα πλαίσια της προετοιμασίας και αποκατάστασης του χώρου εστίασης- αναψυχής.
- Να απαριθμούν τις βασικές εργασίες καθαριότητας και ελέγχου της καθαριότητας στα πλαίσια της προετοιμασίας και αποκατάστασης του χώρου εστίασης- αναψυχής.

- Να προσδιορίζουν τους γενικούς κανόνες διαρρύθμισης των τραπεζιών και των καρεκλών στα πλαίσια ενός χώρου εστίασης-αναψυχής.
- Να απαριθμούν τους βασικούς τύπους διαρρύθμισης τραπεζιών και καρεκλών στα πλαίσια ενός χώρου εστίασης-αναψυχής.
- Να ορίζουν τον κατάλληλο τύπο διαρρύθμισης τραπεζιών και καρεκλών στα πλαίσια ενός χώρου εστίασης-αναψυχής ανάλογα με την κατάσταση.
- Να απαριθμούν τις βασικές αρχές και στάδια στο στρώσιμο των τραπεζιών.
- Να παρουσιάζουν τις αρχές του σωστού χειρισμού του εξοπλισμού.
- Να ορίζουν τα σκεύη που θα χρησιμοποιήσουν για να στρώσουν ένα τραπέζι για σερβίρισμα: Table d' hôte ή À la carte.
- Να ορίζουν τα σκεύη που θα χρησιμοποιήσουν για να στρώσουν ένα τραπέζι ανάλογα με το είδος του γεύματος.
- Να ορίζουν τα σκεύη που θα χρησιμοποιήσουν για να στρώσουν ένα τραπέζι ανάλογα με το είδος των παρασκευασμάτων.
- Να περιγράψουν την διαδικασία πραγματοποίησης μιας κράτησης τραπεζιού.

Θεματική Ενότητα 7: Εξυπηρέτηση των πελατών ενός χώρου εστίασης-αναψυχής

Η διαδικασία της εξυπηρέτησης των πελατών:

1. Υποδοχή των πελατών
2. Τακτοποίηση των πελατών στο τραπέζι τους.
3. Η παράδοση των μενού.
4. Η καταγραφή/ λήψη της παραγγελίας (ηλεκτρονικά & χειρόγραφα).
4. Η ενημέρωση των τμημάτων (ηλεκτρονικά & χειρόγραφα).
6. Το σερβίρισμα και η εναλλαγή πιάτων και κρασιού.
7. Ολοκλήρωση του γεύματος- προσφορά ποτών και πούρων.
8. Ο λογαριασμός των πελατών.
9. Η αποχώρηση των πελατών.

Επιπλέον καθοριστικά στοιχεία για την διαδικασία εξυπηρέτησης των πελατών:

1. Η ενσυναίσθηση- Τύποι πελατών.
2. Το μενού
3. Το άνοιγμα της φιάλης και το σερβίρισμα του κρασιού.
4. Βασικές αρχές στο ταίριασμα φαγητού και κρασιού.
5. Αύξηση των πωλήσεων κατά την εξυπηρέτηση των πελατών.

Με την ολοκλήρωση της εβδομης θεματικής ενότητας οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν:

- Να περιγράφουν την διαδικασία υποδοχής των πελατών στον χώρο εστίασης-αναψυχής.
- Να αναφέρουν τον τρόπο αντιμετώπισης κοινών προβλημάτων κατά τη διαδικασία υποδοχής των πελατών.
- Να περιγράφουν την διαδικασία συνοδείας και τακτοποίησης των πελατών στο τραπέζι τους.
- Να αναλύουν την διαδικασία λήψης και καταγραφής της παραγγελίας του πελάτη από τον σερβιτόρο (ηλεκτρονικά & χειρόγραφα).
- Να περιγράφουν την διαδικασία κατάθεσης της παραγγελίας των πελατών στα ανάλογα τμήματα από τον σερβιτόρο (ηλεκτρονικά & χειρόγραφα).
- Να αναλύουν την διαδικασία παράδοσης της παραγγελίας στο τραπέζι του πελάτη.
- Να περιγράφουν την διαδικασία εναλλαγής πιάτων και ποτών.
- Να αναλύουν την ακολουθία του σερβιρίσματος φαγητού και ποτού.
- Να παρουσιάζουν τους βασικούς κανόνες ευγένειας και αντιμετώπισης παραπόνων/ προβλημάτων κατά την ακολουθία του σερβιρίσματος φαγητού και ποτού.

- Να περιγράφουν την διαδικασία ολοκλήρωσης του γεύματος.
- Να κατανοούν την σημασία της προσφοράς ποτών και πούρων κατά την ολοκλήρωση του γεύματος.
- Να περιγράφουν την διαδικασία σερβιρίσματος ποτών και πούρων.
- Να περιγράφουν την διαδικασία της προετοιμασίας του λογαριασμού των πελατών.
- Να περιγράφουν την διαδικασία εξόφλησης του λογαριασμού από τους πελάτες.
- Να παρουσιάζουν τους βασικούς κανόνες ευγένειας και αντιμετώπισης παραπόνων/ προβλημάτων κατά τη διαδικασία εξόφλησης του λογαριασμού από τους πελάτες.
- Να περιγράφουν την διαδικασία αποχώρησης των πελατών από τον χώρο εστίασης-αναψυχής.
- Να ορίζουν την σημασία και την έννοια της ενσυναίσθησης.
- Να απαριθμούν πιθανούς τύπους πελατών ενός χώρου εστίασης-αναψυχής με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους.
- Να εκθέτουν τους πιθανούς τρόπους εξυπηρέτησης τους.
- Να απαριθμούν και να εξηγούν τους λόγους που το μενού ως έντυπο είναι σημαντικό για την λειτουργία ενός χώρου εστίασης- αναψυχής.
- Να απαριθμούν τα γενικά χαρακτηριστικά ενός καλού μενού.
- Να απαριθμούν διαφορετικά είδη μενού.
- Να αναφέρουν τις αρχές σερβιρίσματος κρασιού.
- Να αντιλαμβάνονται τις βασικές αρχές στο ταίριασμα φαγητού και κρασιού.
- Να αναγνωρίζουν την σημασία της αύξησης των πωλήσεων.
- Να αντιλαμβάνονται ότι η αύξηση των πωλήσεων είναι σημαντική για τους πελάτες, τους σερβιτόρους και την επιχείρηση.
- Να εκθέτουν τις βασικές μεθόδους αύξησης των πωλήσεων κατά την λήψη της παραγγελίας.

Θεματική Ενότητα 8: Τμήμα εξυπηρέτησης δωματίων (Room service- Mini bar)

- Οι υπηρεσίες του τμήματος εξυπηρέτησης δωματίων.
- Η χωροταξική τοποθέτηση και οργάνωση του τμήματος εξυπηρέτησης δωματίων σε ένα ξενοδοχείο.
- Βασικοί κανόνες επικοινωνίας μέσω τηλεφώνου.
- Διαδικασία λήψης παραγγελίας μέσω τηλεφώνου και Door Knob.
- Τα τυπικά χρονικά όρια στην παράδοση φαγητού και ποτού από το τμήμα εξυπηρέτησης δωματίων.
- Οι κανόνες εισόδου σε ένα δωμάτιο πελάτη.

Με την ολοκλήρωση της εβδομης θεματικής ενότητας οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν:

- Να ορίζουν τις υπηρεσίες που προσφέρει το τμήμα εξυπηρέτησης δωματίων.
- Να αναφέρουν την χωροταξική τοποθέτηση και οργάνωση του τμήματος εξυπηρέτησης δωματίων στα πλαίσια ενός ξενοδοχείου.
- Να αναφέρουν τους βασικούς κανόνες επικοινωνίας μέσω τηλεφώνου.
- Να αναλύουν την διαδικασία λήψης παραγγελίας μέσω τηλεφώνου και Door Knob.

- Βασικοί κανόνες ευγένειας και διακριτικότητας στα πλαίσια της υπηρεσίας του τμήματος εξυπηρέτησης δωματίων.
- Κοινά προβλήματα και αντιμετώπιση αυτών στο Room Service
- Η διαδικασία χρέωσης των πελατών λόγω κατανάλωσης ειδών του Mini Bar και ανανέωση του Mini Bar.
- Κοινά προβλήματα και αντιμετώπιση αυτών στα πλαίσια της υπηρεσίας του Mini Bar.

- Να αναφέρουν τα τυπικά χρονικά όρια στην παράδοση φαγητού και ποτού από το τμήμα εξυπηρέτησης δωματίων.
- Να ορίζουν τους κανόνες σχετικά με την είσοδο στο δωμάτιο ενός πελάτη.
- Να παρουσιάζουν τους βασικούς κανόνες ευγένειας και διακριτικότητας κατά την παράδοση μιας παραγγελίας στο δωμάτιο ενός πελάτη.
- Να αναγνωρίζουν την σημασία της τήρησης των βασικών κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας κατά την παράδοση μιας παραγγελίας στο δωμάτιο ενός πελάτη.
- Να απαριθμούν κοινά προβλήματα κατά την παράδοση μιας παραγγελίας στο δωμάτιο του πελάτη από το Room Service.
- Να αναγνωρίζουν την σημασία της σωστής προετοιμασίας ως μεθόδου αποφυγής κοινών προβλημάτων στο Room Service.
- Να περιγράφουν την διαδικασία χρέωσης των πελατών από την κατανάλωση ειδών του Mini Bar.
- Να περιγράφουν την διαδικασία ανανέωσης του Mini Bar.
- Να απαριθμούν κοινά προβλήματα της υπηρεσίας του Mini Bar και να γνωρίζουν τους τρόπους αντιμετώπισης αυτών.

ΠΙΝΑΚΑΣ Β: Κατανομή θεωρητικής κατάρτισης σε θεματικές ενότητες (τίτλοι), υπο -ενότητες (τίτλοι), περιεχόμενο (συνοπτικά) και χρονική διάρκεια αυτών

ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΕΣ	ΣΥΝΤΟΜΗ ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	ΔΙΑΡΚΕΙΑ
Θεματική Ενότητα 1: «Εισαγωγή στο επάγγελμα του σερβιτόρου και τον χώρο της εστίασης- αναψυχής»			[10 ώρες]
	Υποενότητα 1: «Γνωριμία με το επάγγελμα του σερβιτόρου. • Το προσφερόμενο προϊόν των χώρων εστίασης-αναψυχής»	Ορισμός του επαγγέλματος του σερβιτόρου σύμφωνα με το επαγγελματικό περίγραμμα και το προσφερόμενο προϊόν των χώρων εστίασης- αναψυχής.	[2 ώρες]
	Υποενότητα 2: «Εισαγωγή στον τουρισμό»:	<ul style="list-style-type: none"> • Ορισμός του τουρισμού. • Το τουριστικό προϊόν. • Η τουριστική βιομηχανία. • Τα χαρακτηριστικά του τουριστικού προϊόντος. • Η εργασία στον τουρισμό 	[2 ώρες]
	Υποενότητα 3: «Κανόνες εμφάνισης, ατομικής υγείας και υγιεινής και καλής/ επαγγελματικής συμπεριφοράς»	Στολή, ατομική υγεία και υγιεινή και κανόνες καλής/ επαγγελματικής συμπεριφοράς.	[3 ώρες]
	Υποενότητα 3: «Αντιμετώπιση παραπόνων/ προβλημάτων»	Η διαδικασία αντιμετώπισης παραπόνων/ προβλημάτων.	[1 ώρα]
	Υποενότητα 4: «Η σημασία της ομαδικής εργασίας»	Τα προτερήματα της ομαδικής εργασίας.	[1 ώρα]
	Υποενότητα 5: «Εξέλιξη της γαστρονομίας»	Παρουσίαση σημαντικών ιστορικών σταθμών και μελλοντικών τάσεων της γαστρονομίας.	[1 ώρα]
Θεματική Ενότητα 2: «Γνωριμία με τους χώρους εστίασης- αναψυχής»			[20 ώρες]
	Υποενότητα 1: «Διακρίσεις χώρων εστίασης-αναψυχής»	Διακρίσεις των χώρων εστίασης- αναψυχής με βάση συνδυασμό ιδιαίτερων χαρακτηριστικών.	[7 ώρες]
	Υποενότητα 2: «Οι Ειδικότητες του Χώρου Εστίασης- Αναψυχής»	Ανάλυση των διαφορετικών ειδικοτήτων που εργάζονται στα πλαίσια ενός εστιατορίου αλλά και στον χώρο εστίασης- αναψυχής γενικά.	[5 ώρες]
	Υποενότητα 3: «Τα κύρια και τα βοηθητικά τμήματα ενός χώρου εστίασης-αναψυχής»	Ανάλυση των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών καθώς και των εργασιών που εκτελούνται σε κάθε τμήμα ενός εστιατορίου.	[4 ώρες]
	Υποενότητα 4: «Menu: Table d' hôte και À la carte»	Ανάλυση των όρων: Table d' hôte και À la carte. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.	[1 ώρα]
	Υποενότητα 5: «Βασικοί Κανόνες Υγιεινής και Ασφάλειας στο Σερβίρισμα Τροφίμων.»	Βασικοί κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.	[3 ώρες]
Θεματική Ενότητα 3: «Τα βασικά όργανα, συσκευές, σκεύη, έπιπλα, στοιχεία ιματισμού και διάκοσμος ενός χώρου εστίασης- αναψυχής»			[8 ώρες]
	Υποενότητα 1: «Τα Βασικά Σκευή, Έπιπλα, Όργανα και Συσκευές/ Μηχανήματα, Στοιχεία Ιματισμού και	Απαρίθμηση και παρουσίαση των βασικών οργάνων, συσκευών, σκευών, επίπλων, στοιχείων ιματισμού και διακόσμου.	[8 ώρες]

Διακόσμησης ενός Χώρου Εστίασης- Αναψυχής: <ul style="list-style-type: none"> • Παρουσίαση. • Προσδιορισμός χρήσης» 	Παρουσίαση της χρήσης για το κάθε αντικείμενο χωριστά.	
Θεματική Ενότητα 4: «Τα κύρια και τα δευτερεύοντα γεύματα»		[7 ώρες]
Υποενότητα 1: «Ανάλυση των κύριων γευμάτων»: <ul style="list-style-type: none"> ο Πρωινό ο Μεσημεριανό ο Βραδινό 	Παρουσίαση και ανάλυση: των τρόπων παράθεσης, της χρονικής περιόδου παράθεσης, του χώρου παράθεσης, των βασικών εδεσματολογίων, συνθέσεις και άλλα.	[3 ώρες]
Υποενότητα 2: «Ανάλυση των δευτερευόντων γευμάτων» <ul style="list-style-type: none"> ο Early tea ο Δεκατιανό- Coffee break ο Brunch ο Five o'clock tea ο High tea ο Soupe ο Εκδρομικό πακέτο 	Παρουσίαση και ανάλυση: των τρόπων παράθεσης, της χρονικής περιόδου παράθεσης, του χώρου παράθεσης, των βασικών εδεσματολογίων, συνθέσεις και άλλα.	[4 ώρες]
Θεματική Ενότητα 5: Μέθοδοι παράθεσης γευμάτων		[10 ώρες]
Υποενότητα 1: «Οικογενειακός τρόπος σερβιρίσματος»	Ανάλυση του συγκεκριμένου τρόπου σερβιρίσματος. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Ιδιαιτερότητες. Προσδιορισμός των περιπτώσεων χρήσης της συγκεκριμένης μεθόδου. Εντοπισμός απαραίτητων βασικών σκευών για παράθεση.	[1 ώρα]
Υποενότητα 2: «Αυστριακός τρόπος σερβιρίσματος (Plated Service)»	Ανάλυση του συγκεκριμένου τρόπου σερβιρίσματος. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Ιδιαιτερότητες. Προσδιορισμός των περιπτώσεων χρήσης της συγκεκριμένης μεθόδου. Εντοπισμός απαραίτητων βασικών σκευών για παράθεση.	[1 ώρα]
Υποενότητα 3: «Αγγλικός τρόπος σερβιρίσματος»	Ανάλυση του συγκεκριμένου τρόπου σερβιρίσματος. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Ιδιαιτερότητες. Προσδιορισμός των περιπτώσεων χρήσης της συγκεκριμένης μεθόδου. Εντοπισμός απαραίτητων βασικών σκευών για παράθεση.	[1 ώρα]
Υποενότητα 4: «Γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος»	Ανάλυση του συγκεκριμένου τρόπου σερβιρίσματος. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Ιδιαιτερότητες. Προσδιορισμός των περιπτώσεων χρήσης της συγκεκριμένης μεθόδου. Εντοπισμός απαραίτητων βασικών σκευών για παράθεση.	[1 ώρα]
Υποενότητα 5: «Ρωσικός τρόπος σερβιρίσματος»	Ανάλυση του συγκεκριμένου τρόπου σερβιρίσματος. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Ιδιαιτερότητες. Προσδιορισμός των περιπτώσεων χρήσης της συγκεκριμένης μεθόδου. Εντοπισμός απαραίτητων βασικών σκευών για παράθεση.	[1 ώρα]
Υποενότητα 6: «Αμερικάνικος τρόπος σερβιρίσματος (Self service)»	Ανάλυση του συγκεκριμένου τρόπου σερβιρίσματος. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Ιδιαιτερότητες. Προσδιορισμός των περιπτώσεων χρήσης της συγκεκριμένης μεθόδου. Εντοπισμός απαραίτητων βασικών σκευών για παράθεση.	[1 ώρα]

Υποενότητα 7: «Σερβίρισμα με καρτσάκι (Gueridon Service- Decoupage & Flambage)»	Ανάλυση του συγκεκριμένου τρόπου σερβιρίσματος. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Ιδιαιτερότητες. Προσδιορισμός των περιπτώσεων χρήσης της συγκεκριμένης μεθόδου. Εντοπισμός απαραίτητων βασικών σκευών για παράθεση.	[2 ώρες]
Υποενότητα 8: «Σερβίρισμα από το μπουφέ»	Ανάλυση του συγκεκριμένου τρόπου σερβιρίσματος. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Ιδιαιτερότητες. Προσδιορισμός των περιπτώσεων χρήσης της συγκεκριμένης μεθόδου. Εντοπισμός απαραίτητων βασικών σκευών για παράθεση.	[2 ώρες]
Θεματική Ενότητα 6: «Εργασίες προετοιμασίας και αποκατάστασης στον χώρο εστίασης- αναψυχής απουσία των Πελατών»		[15 ώρες]
Υποενότητα 1: «Εργασίες προετοιμασίας και αποκατάστασης»	<ul style="list-style-type: none"> Κεντρικές εργασίες προετοιμασίας απουσία πελατών. Κεντρικές εργασίες αποκατάστασης απουσία πελατών. 	[4 ώρες]
Υποενότητα 2: «Ανάλυση Κεντρικών Εργασιών»	<ul style="list-style-type: none"> Ενημέρωση των σερβιτόρων. Βασικές εργασίες καθαριότητας και ελέγχου της καθαριότητας. Διαρρύθμιση του πλάνου τραπεζιών και καρεκλών 	[5 ώρες]
Υποενότητα 3: «Βασικές αρχές και στάδια στο στρώσιμο των τραπεζιών»	<ul style="list-style-type: none"> Οι αρχές σωστού χειρισμού του εξοπλισμού. Στρώσιμο: Table d' hôte ή À la carte. Στρώσιμο ανάλογο με το είδος του γεύματος. Στρώσιμο ανάλογο με το είδος των παρασκευασμάτων. 	[5 ώρες]
Υποενότητα 4: «Η κράτηση ενός τραπεζιού»	<ul style="list-style-type: none"> Ανάλυση της διαδικασίας κράτησης ενός τραπεζιού. 	[1 ώρα]
Θεματική Ενότητα 7: «Εξυπηρέτηση των πελατών ενός χώρου εστίασης-αναψυχής»		[20 ώρες]
Υποενότητα 1: «Η διαδικασία της εξυπηρέτησης των πελατών»	<ol style="list-style-type: none"> Υποδοχή των πελατών Τακτοποίηση των πελατών στο τραπέζι τους. Η παράδοση των μενού. Η καταγραφή/ λήψη της παραγγελίας (ηλεκτρονικά & χειρόγραφα). Η ενημέρωση των τμημάτων (ηλεκτρονικά & χειρόγραφα). Το σερβίρισμα και η εναλλαγή πιάτων και κρασιού. Ολοκλήρωση του γεύματος- προσφορά ποτών και πούρων. Ο λογαριασμός των πελατών. Η αποχώρηση των πελατών. 	[12 ώρες]
Υποενότητα 2: «Επιπλέον καθοριστικά στοιχεία για την διαδικασία εξυπηρέτησης των πελατών»	<ol style="list-style-type: none"> Η ενσυναίσθηση- Τύποι πελατών. Το μενού Το άνοιγμα της φιάλης και το σερβίρισμα του κρασιού. Βασικές αρχές στο ταίριασμα φαγητού και κρασιού. Αύξηση των πωλήσεων κατά την εξυπηρέτηση των πελατών. 	[8 ώρες]
Θεματική Ενότητα 8: «Τμήμα εξυπηρέτησης δωματίων (Room service- Mini bar)»		[10 ώρες]
Υποενότητα 1: «Οι υπηρεσίες του τμήματος εξυπηρέτησης»	Παρουσίαση των υπηρεσιών του τμήματος εξυπηρέτησης δωματίων.	[1 ώρα]

δωματίων»		
Υποενότητα 2: «Η χωροταξική τοποθέτηση και οργάνωση του τμήματος εξυπηρέτησης δωματίων σε ένα ξενοδοχείο»	Παρουσίαση της χωροταξικής τοποθέτησης και οργάνωση του τμήματος εξυπηρέτησης δωματίων.	[1 ώρα]
Υποενότητα 3: «Βασικοί κανόνες επικοινωνίας μέσω τηλεφώνου»	Παρουσίαση και ανάλυση των βασικών κανόνων επικοινωνίας μέσω τηλεφώνου.	[1 ώρα]
Υποενότητα 4: «Διαδικασία λήψης παραγγελίας μέσω τηλεφώνου και Door Knob»	Παρουσίαση και ανάλυση της διαδικασίας λήψης παραγγελίας μέσω τηλεφώνου και Door Knob.	[1 ώρα]
Υποενότητα 5: «Τα τυπικά χρονικά όρια στην παράδοση φαγητού και ποτού από το τμήμα εξυπηρέτησης δωματίων»	Παρουσίαση των τυπικών χρονικών ορίων στην παράδοση φαγητού και ποτού από το τμήμα εξυπηρέτησης δωματίων.	[1 ώρα]
Υποενότητα 6: «Οι κανόνες εισόδου σε ένα δωμάτιο πελάτη»	Παρουσίαση και ανάλυση των κανόνων εισόδου σε ένα δωμάτιο πελάτη.	[1 ώρα]
Υποενότητα 7: «Βασικοί κανόνες ευγένειας και διακριτικότητας στα πλαίσια της υπηρεσίας του τμήματος εξυπηρέτησης δωματίων»	Παρουσίαση των βασικών κανόνων ευγένειας και διακριτικότητας κατά την παράδοση της παραγγελίας στο δωμάτιο του πελάτη.	[1 ώρα]
Υποενότητα 8: «Κοινά προβλήματα και αντιμετώπιση αυτών στο Room Service»	Παρουσίαση των κοινών προβλημάτων και τρόποι αντιμετώπισης αυτών στο Room Service.	[1 ώρα]
Υποενότητα 9: «Η διαδικασία χρέωσης των πελατών από την κατανάλωση ειδών του Mini Bar και ανανέωση του Mini Bar»	Παρουσίαση και ανάλυση της διαδικασίας χρέωσης των πελατών λόγω κατανάλωσης ειδών του Mini Bar και ανανέωση του Mini Bar	[1 ώρα]
Υποενότητα 10: «Κοινά προβλήματα και αντιμετώπιση αυτών στα πλαίσια της υπηρεσίας του Mini Bar»	Παρουσίαση των κοινών προβλημάτων και τρόποι αντιμετώπισης αυτών στο Mini Bar	[1 ώρα]
ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΩΡΩΝ		100