
Food & Beverage Manager

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Food & Beverage Manager»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Food & Beverage Manager»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Σκοπός του προγράμματος είναι η εκπαίδευση των συμμετεχόντων/ουσών στον επαγγελματικό ρόλο του Food & Beverage Manager, με έμφαση στη διοίκηση και λειτουργική εποπτεία του τμήματος Τροφίμων και Ποτών, στη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και στον έλεγχο προϋπολογισμών, ποιοτικών προτύπων και εμπειρίας πελατών. Το πρόγραμμα παρέχει ένα ολοκληρωμένο σύνολο γνώσεων και εργαλείων που επιτρέπουν τη συστηματική οργάνωση, παρακολούθηση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών που συνθέτουν τη λειτουργία μιας επιχείρησης του κλάδου.

Στο πλαίσιο του προγράμματος εξετάζονται θεματικές όπως η διαμόρφωση προϋπολογισμού, η κοστολόγηση και τιμολόγηση μενού, η διαχείριση αποθεμάτων, προμηθειών και εξοπλισμού, καθώς και η ενσωμάτωση βιώσιμων πρακτικών στη λειτουργία της επιχείρησης. Παρουσιάζονται τα διεθνή πρότυπα ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων (HACCP, ISO 22000, BRC, IFS, Kosher), ζητήματα υγιεινής και ασφάλειας στην εστίαση, καθώς και η σύνθεση και οργάνωση γευμάτων και ποτών. Επιπλέον, το πρόγραμμα εστιάζει στην ανάπτυξη ηγετικών ικανοτήτων, την ενίσχυση της συνεργασίας και της επικοινωνίας, την παρακίνηση και αξιολόγηση προσωπικού, καθώς και στη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη διαχείριση χρόνου και προτεραιοτήτων, καθώς και στη χρήση της αγγλικής γλώσσας για αποτελεσματική επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες.

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι συμμετέχοντες/ουσες θα είναι σε θέση να συντονίζουν αποτελεσματικά την οργάνωση και λειτουργία ενός τμήματος Τροφίμων και Ποτών, εφαρμόζοντας με συνέπεια πρακτικές κοστολόγησης, ασφάλειας, ποιότητας και εξυπηρέτησης, ενώ παράλληλα θα διασφαλίζουν την αποδοτική διαχείριση των ανθρώπινων πόρων και τη συμμόρφωση με τα λειτουργικά και κανονιστικά πρότυπα της επιχείρησης.

3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

- ▶ **απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής**
- ▶ **απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με συναφή στο αντικείμενο εργασιακή εμπειρία**

Αναλυτικότερα, το πρόγραμμα απευθύνεται σε:

- ▶ **Στελέχη και Υπεύθυνους Λειτουργίας Επισιτιστικών Επιχειρήσεων (Εστιατόρια, Ξενοδοχεία, Catering),** που ασκούν ή επιδιώκουν να αναλάβουν ρόλους ευθύνης στον συντονισμό και τη διοίκηση τμημάτων Τροφίμων και Ποτών.
- ▶ **Επαγγελματίες του Κλάδου του Τουρισμού και της Φιλοξενίας,** οι οποίοι ασκούν καθήκοντα στη διαχείριση προσωπικού, τον έλεγχο ποιότητας και τη διαμόρφωση της εμπειρίας πελάτη και επιδιώκουν να ενισχύσουν τις διοικητικές και οργανωτικές τους δεξιότητες.
- ▶ **Αποφοίτους Τουριστικών Σχολών και Ειδικοτήτων Επισιτισμού,** οι οποίοι επιδιώκουν να αποκτήσουν εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες στη διοίκηση τμημάτων Τροφίμων και Ποτών, ενισχύοντας το επαγγελματικό τους προφίλ.
- ▶ **Νέους ή ελεύθερους επαγγελματίες,** που δραστηριοποιούνται στην εστίαση ή σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και επιθυμούν να αναπτύξουν δεξιότητες στη διοίκησης μονάδων και την αποτελεσματική διαχείριση του τμήματος Τροφίμων και Ποτών.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

<https://elearningekpa.gr/>

4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «αυτονομία», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

6. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον

εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

► Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικά με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:

<https://elearningekpa.gr/regulation>

8. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **12 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Μάθημα - Το Επάγγελμα του Food & Beverage Manager

Διδακτική Ενότητα 1: Οι Τάσεις του Μέλλοντος και η Αγορά Εργασίας στον Κλάδο Εστίασης

Η συγκεκριμένη διδακτική ενότητα παρουσιάζει τις κυριότερες εξελίξεις και τάσεις που διαμορφώνουν το μέλλον του κλάδου της εστίασης, όπως η βιώσιμη κατανάλωση, η τεχνολογική καινοτομία και η αυξανόμενη σημασία της εμπειρίας πελάτη. Παράλληλα, αναλύονται οι προοπτικές απασχόλησης και οι νέες δεξιότητες που απαιτούνται για τα στελέχη του χώρου, με στόχο την κατανόηση των προκλήσεων και ευκαιριών της σύγχρονης αγοράς εργασίας.

Διδακτική Ενότητα 2: Το Τμήμα, το Προφίλ και οι Αρμοδιότητες του Food & Beverage Manager

Η συγκεκριμένη διδακτική ενότητα εξετάζει τη δομή και λειτουργία του επισιτιστικού τμήματος σε ξενοδοχειακές και τουριστικές επιχειρήσεις, εστιάζοντας στον ρόλο του Food & Beverage Manager. Αναλύονται οι βασικές ευθύνες, οι διοικητικές και λειτουργικές αρμοδιότητες, καθώς και το προφίλ ικανοτήτων και δεξιοτήτων που απαιτείται για την αποτελεσματική διαχείριση προσωπικού, πόρων και ποιότητας υπηρεσιών

Μάθημα - Οικονομική και Λειτουργική Διαχείριση του Τμήματος Food & Beverage

Διδακτική Ενότητα 1: Προϋπολογισμός, Έλεγχος Δαπανών και Απόδοσης

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι η κατανόηση και εφαρμογή των αρχών οικονομικής διαχείρισης στον κλάδο Τροφίμων και Ποτών. Μέσα από τη μελέτη θεωρητικών εννοιών και πρακτικών εργαλείων, όπως οι ευέλικτοι προϋπολογισμοί, οι δείκτες απόδοσης (KPIs) και η ανάλυση κόστους-οφέλους, οι εκπαιδευόμενοι θα αποκτήσουν τη δυνατότητα να σχεδιάζουν, να ελέγχουν και να βελτιώνουν τη λειτουργία του Τμήματος Τροφίμων και Ποτών της επιχείρησης. Η ενότητα προβαίνει σε σύνδεση της διαδικασίας προϋπολογισμού με τη στρατηγική διοίκηση, με απώτερο στόχο την ενίσχυση της βιωσιμότητας, της αποδοτικότητας και της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης.

Διδακτική Ενότητα 2: Οικονομικός και Λειτουργικός Προγραμματισμός - Κοστολόγηση Ι

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να εισαγάγει τους εκπαιδευόμενους στις βασικές έννοιες του οικονομικού και λειτουργικού προγραμματισμού. Αρχικά επιδιώκεται μία προσέγγιση του οικονομικού σχεδιασμού μέσω του προϋπολογισμού που καλείται να συντάξει ο

υπεύθυνος. Στη συνέχεια, αναπτύσσονται τα εργαλεία που δύνανται να χρησιμοποιηθούν κατά τη διαδικασία του λειτουργικού προγραμματισμού και αφορούν στον σχεδιασμό της παραγωγής, των εσόδων και των εξόδων. Τέλος, παρουσιάζεται η διαδικασία αξιολόγησης του σχεδιασμού μέσω κατάλληλων εργαλείων όπως είναι οι στατιστικοί δείκτες. Η ενότητα ολοκληρώνεται με μία εισαγωγή στην έννοια της κοστολόγησης και στη σημασία αυτής κατά τη λειτουργία ενός εστιατορίου. Κατά το εισαγωγικό αυτό στάδιο, αναλύονται και οι παράγοντες που διαμορφώνουν την τιμή των προϊόντων του εστιατορίου και λαμβάνονται υπόψη κατά τη διαδικασία τιμολόγησης.

Διδακτική Ενότητα 3: Κοστολόγηση II

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να εισάγει τους εκπαιδευόμενους στην έννοια και διαδικασία της κοστολόγησης των προϊόντων του εστιατορίου. Αρχικά αναλύονται τρεις μέθοδοι κοστολόγησης, αυτή του οριακού κόστους, η κλασική και της αγοράς. Χρησιμοποιώντας τα εργαλεία αυτά οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να υπολογίζουν το ημερήσιο κόστος τροφίμων εξάγοντας τους συντελεστές κόστους. Η διαδικασία αυτή είναι πολύ σημαντική για την επιτυχή λειτουργία και βιωσιμότητα της επιχείρησης. Στην ενότητα αυτή οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν επιπλέον τη διαδικασία τιμολόγησης πρότυπων συνταγών και πώς να κοστολογούν συνεστιάσεις. Τέλος αναλύονται και οι αποδόσεις των πρώτων υλών και το ιδανικό βάρος των μερίδων ώστε να γίνεται σωστός προγραμματισμός στο εστιατόριο.

Διδακτική Ενότητα 4: Ο Τιμοκατάλογος

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει στους εκπαιδευόμενους τις βασικές αρχές διαχείρισης και εμφάνισης του καταλόγου ενός εστιατορίου καθώς και φόρμες αυτών. Ο κατάλογος, ο οποίος είναι το ουσιαστικό μέσον προώθησης των πωλήσεων και προβολής του εστιατορίου, διαμορφώνεται με τέτοιον τρόπο ώστε να περιγράφει ορθά τα προϊόντα του εστιατορίου αλλά και να εντυπωσιάζει τους πελάτες. Η περιγραφή, η σύνταξη και η εκτύπωση ενός καταλόγου είναι τα βασικά θέματα που αναπτύσσονται στην παρούσα διδακτική ενότητα. Η ενότητα ολοκληρώνεται με μία ανάλυση της μορφής των καταλόγων σε γεύμα ή δείπνο “à la carte” και “table d’hôte” καθώς και της μορφής του καταλόγου των κρασιών.

Διδακτική Ενότητα 5: Διαχείριση Προμηθειών, Αποθεμάτων και Εξοπλισμού

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι η συστηματική διαχείριση των προμηθειών, των αποθεμάτων και του εξοπλισμού στο Τμήμα Τροφίμων και Ποτών, με στόχο τη διασφάλιση της απρόσκοπτης λειτουργίας και της οικονομικής αποδοτικότητας. Εξετάζονται οι διαδικασίες επιλογής, αξιολόγησης και συνεργασίας με προμηθευτές, η οργάνωση του κύκλου παραγγελίας-παραλαβής-

αποθήκευσης, καθώς και τα εργαλεία ελέγχου αποθεμάτων (stock control, FIFO, safety stock). Παρουσιάζονται μέθοδοι για την πρόληψη απωλειών, την παρακολούθηση των επιπέδων αποθήκης μέσω δεικτών απόδοσης (KPIs) και τη διατήρηση της λειτουργικής ροής. Επιπλέον, αναλύονται οι βασικές αρχές διαχείρισης και συντήρησης του εξοπλισμού, με έμφαση στη λειτουργική ασφάλεια, τη διάρκεια ζωής των παγίων και την ορθολογική αξιοποίηση των πόρων. Τέλος, γίνεται αναφορά στη χρήση ψηφιακών εργαλείων και πληροφοριακών συστημάτων για την υποστήριξη των διαδικασιών προμηθειών και αποθεμάτων, στο πλαίσιο της συνολικής οικονομικής διαχείρισης του Τμήματος Τροφίμων και Ποτών.

Διδακτική Ενότητα 6: Βιώσιμη Διαχείριση Πόρων και Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος

Σκοπός της ενότητας είναι η βιώσιμη διαχείριση πόρων στις επιχειρήσεις εστίασης, με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος μέσω εξοικονόμησης ενέργειας, νερού και πρώτων υλών. Παρουσιάζονται πρακτικές για περιορισμό αποβλήτων, πράσινες προμήθειες και υπεύθυνη κατανάλωση και εφαρμόζονται στρατηγικές βιωσιμότητας που ενισχύουν την αποδοτικότητα και την περιβαλλοντική ευθύνη της επιχείρησης.

Μάθημα - Οργάνωση και διαχείριση δεδομένων στο MS Excel

Διδακτική Ενότητα 1: Δομές ελέγχου στο MS Excel

Σκοπό της παρούσας διδακτικής ενότητας αποτελεί η εισαγωγή του εκπαιδευόμενου σε περίπλοκες δομές ελέγχου. Αφού γίνει σύντομη εισαγωγή στις λογικές τιμές που μπορούν να αξιοποιηθούν σε ένα υπολογιστικό φύλλο και τον τρόπο δημιουργίας νέων τιμών (TRUE/FALSE) βάσει των διαθέσιμων δεδομένων μας, θα εξετάσουμε αναλυτικά τις συναρτήσεις του MS Excel οι οποίες επιστρέφουν λογικές τιμές και μας επιτρέπουν να κατανοήσουμε καλύτερα τα δεδομένα μας, να εντοπίσουμε πιθανά προβλήματα και να αξιοποιήσουμε ευκολότερα τη διαθέσιμη πληροφορία. Παράλληλα, θα μελετήσουμε τον τρόπο υλοποίησης λογικών πράξεων (AND, OR) για την ευκολότερη ολοκλήρωση περισσότερου περίπλοκων ελέγχων βάσει πολλαπλών κριτηρίων. Τέλος, θα εξετάσουμε τον τρόπο με τον οποίο μπορούμε να μεταβάλουμε τα δεδομένα μας με χρήση της συνάρτησης IF, και την περίπτωση που η περιπλοκότητα των κριτηρίων απαιτεί «εμφωλιασμένη» χρήσης της συνάρτησης (nested IF).

Διδακτική Ενότητα 2: Περιγραφική στατιστική στο MS Excel

Σκοπό της παρούσας διδακτικής ενότητας αποτελεί η εξοικείωση με τις σημαντικότερες συναρτήσεις του MS Excel και των πρόσθετων εργαλείων (add-ins) που επιτρέπουν τον εύκολο υπολογισμό

μετρήσεων περιγραφικής στατιστικής (descriptive statistics). Συγκεκριμένα, σκοπό της διδακτικής ενότητας αποτελεί η εκμάθηση των κυριότερων συναρτήσεων για τον εύκολο υπολογισμό του μέσου όρου, του διαμέσου, της τυπικής απόκλισης και της διακύμανσης των δεδομένων μας, καθώς και η εκτίμηση μετρήσεων περιγραφικής στατιστικής για υποσύνολα δεδομένων που πληρούν τα επιθυμητά, κάθε φορά, κριτήρια.

Διδακτική Ενότητα 3: Το MS Excel ως εργαλείο βάσης δεδομένων

Σκοπό της παρούσας διδακτικής ενότητας αποτελεί η εξοικείωση των εκπαιδευόμενων με μεθόδους που επιτρέπουν τη χρήση υπολογιστικών φύλλων για την αποθήκευση πληροφορίας, την αντιστοίχιση δεδομένων και την εύκολη ανάκτηση πληροφορίας από τα διαθέσιμα δεδομένα. Επιπρόσθετα, οι εκπαιδευόμενοι θα εξοικειωθούν με επιλογές του MS Excel που επιτρέπουν την καλύτερη οργάνωση των δεδομένων και την ευκολότερη διαχείρισή της διαθέσιμης πληροφορίας. Τέλος, θα γνωρίσουν μεθόδους που επιτρέπουν τον περιορισμό των τιμών που επιτρέπεται να εισαχθούν σε επιλεγμένες περιοχές δεδομένων.

Διδακτική Ενότητα 4: Συγκεντρωτικοί Πίνακες (Pivot tables) στο MS Excel

Σκοπό της παρούσας διδακτικής ενότητας αποτελεί η εξοικείωση των εκπαιδευόμενων με τη χρήση συγκεντρωτικών πινάκων και συγκεντρωτικών γραφημάτων. Οι συγκεντρωτικοί πίνακες αποτελούν ένα εξαιρετικά χρήσιμο εργαλείο, προσφέροντας τη δυνατότητα σύνοψης δεδομένων με διαφορετικούς τρόπους, και εναλλακτικής μορφοποίησης των αποτελεσμάτων. Επιπλέον, οι αναφορές συγκεντρωτικού πίνακα μας επιτρέπουν να δημιουργούμε φίλτρα και να εστιάζουμε στα επιθυμητά υποσύνολα δεδομένων. Με το πέρας της ενότητας οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να αξιοποιούν τα χρήσιμα εργαλεία των συγκεντρωτικών αναφορών με σκοπό να συνοψίζουν τα δεδομένα τους, να αντλούν χρήσιμη πληροφόρηση από αυτά, υλοποιώντας προχωρημένες αναλύσεις.

Μάθημα - Σύνθεση & Οργάνωση Γευμάτων - Ποτών

Διδακτική Ενότητα 1: Γεύματα - Σύνθεση γευμάτων

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να γίνει μία εκτενής ανάλυση των γευμάτων ως προϊόν του εστιατορίου. Αρχικά αναφέρεται η εξέλιξη των γευμάτων στη σύγχρονη εποχή, οι τύποι και οι μορφές αυτών καθώς επίσης αναπτύσσονται οι διαφορές του γεύματος ελεύθερης επιλογής και υποχρεωτικής κατανάλωσης. Στη συνέχεια αναφέρονται οι βασικές πρώτες ύλες και τροφές, μεταξύ των οποίων, τα ζυμαρικά, κρέατα, αυγά, λαχανικά, ορεκτικά κλπ, οι τρόποι κατανάλωσής τους, τρόποι μαγειρικής αλλά και πώς χρησιμοποιούνται στις διάφορες τροφές.

Διδακτική Ενότητα 2: Τα Ποτά στα Γεύματα: Νερά - Αναψυκτικά - Ροφήματα – Αλκοολούχα

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει την αρχική ομαδοποίηση του πλήθους των διαφόρων ποτών με προσδιοριστικό κριτήριο το αλκοόλ. Το πρώτο σύνολο περιλαμβάνει ποτά χωρίς αλκοόλ και το δεύτερο ποτά με αλκοόλ. Έτσι, αναλύονται εκτενώς οι κατηγορίες και τα είδη κάθε κατηγορίας μη αλκοολούχων ποτών με έμφαση στα ροφήματα όπως ο καφές και το τσάι. Ακολουθεί μία ανάλυση των αλκοολούχων ποτών που παράγονται με τη διαδικασία της ζύμωσης, δηλαδή του κρασιού και της μπίρας, με απώτερο σκοπό οι εκπαιδευόμενοι να γνωρίζουν τις ποικιλίες αυτών, τα χαρακτηριστικά και τους τρόπους σερβιρίσματος. Στη συνέχεια, αναπτύσσονται εκτενώς τα οινοπνευματώδη ποτά και οι τρόποι που αυτά σερβίρονται στα γεύματα, δηλαδή σκέτα ή σύνθετα.

Μάθημα - Η Επικοινωνία

Διδακτική Ενότητα 1: Έννοια και σημασία, είδη και βασικές αρχές επικοινωνίας

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να αναδείξει τη σπουδαιότητα της επικοινωνίας στον επαγγελματικό χώρο αλλά και στην προσωπική ζωή. Εξηγεί τα κρίσιμα σημεία στη διαδικασία της επικοινωνίας, παρουσιάζει διαφορετικά είδη επικοινωνίας και αναλύει βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας.

Διδακτική Ενότητα 2: Βασικές δεξιότητες επικοινωνίας και τρόποι ανάπτυξής τους

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει τρεις βασικές δεξιότητες επικοινωνίας: τη δεξιότητα λεκτικής επικοινωνίας, τη δεξιότητα μη λεκτικής επικοινωνίας και τη δεξιότητα της ενεργητικής ακρόασης. Παράλληλα με την ανάλυση των δεξιοτήτων αυτών, στην ενότητα προτείνονται πρακτικοί τρόποι για την περαιτέρω βελτίωσή τους.

Μάθημα - Διεθνή Πρότυπα Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων & Ποτών

Διδακτική Ενότητα 1: Γενικές Αρχές Ποιότητας στην Εστίαση & Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Στην συγκεκριμένη διδακτική ενότητα παρουσιάζονται οι γενικές αρχές που διέπουν την ασφάλεια και την ποιότητα των τροφίμων που παράγονται σε επισιτιστικές μονάδες. Η ασφάλεια των τροφίμων είναι μια από τις παραμέτρους της ποιότητας. Για την παραγωγή ασφαλών τροφίμων, είναι απαραίτητο να γνωρίζουμε τις βασικές αρχές ασφάλειας και ποιότητας. Επίσης, περιγράφεται το πρότυπο ISO14001 ως το πλέον κατάλληλο πρότυπο για ορθή περιβαλλοντική διαχείριση.

Διδακτική Ενότητα 2: Διεθνή Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας

Στην συγκεκριμένη διδακτική ενότητα παρουσιάζονται τα τρέχοντα συστήματα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων. Αναλύεται με λεπτομέρειες το σύστημα HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) και πώς αυτό το σύστημα εφαρμόζεται ως μέρος του διεθνούς προτύπου για την διαχείριση της ασφάλειας: ISO22000:2018.

Διδακτική Ενότητα 3: Διεθνή Πρότυπα Ασφάλειας Τροφίμων (BRC, IFS, Kosher)

Στην συγκεκριμένη διδακτική ενότητα αναλύονται τα συστήματα διαχείρισης της ασφάλειας τροφίμων: BRC (British Retailer Consortium), IFS (International Featured Standard) καθώς και το σύστημα παραγωγής τροφίμων για Ιουδαίους (Kosher).

Διδακτική Ενότητα 4: Εφαρμογές των Διεθνών Προτύπων Ασφάλειας σε Κατηγορίες Προϊόντων Τροφίμων & Ποτών

Η συγκεκριμένη διδακτική ενότητα παρουσιάζει την εφαρμογή των συστημάτων διαχείρισης της ασφάλειας τροφίμων μέσα από τρία χαρακτηριστικά παραδείγματα: ένα πιάτο με θαλασσινά, μια χωριάτικη σαλάτα και ένα πιάτο με αρνάκι kosher. Μέσα από αυτά τα παραδείγματα αναδεικνύεται ο τρόπος με τον οποίο εφαρμόζονται οι αρχές και τα συστήματα ασφάλειας και ποιότητας τροφίμων (HACCP, ISO 22000:2018, BRC, IFS, Kosher) στην πράξη, κατά την παραγωγή και παρασκευή τροφίμων σε επισιτιστικές μονάδες.

Μάθημα - Ποιότητα, Υγιεινή και Ασφάλεια

Διδακτική Ενότητα 1: Υγιεινή των Τροφίμων και των Εγκαταστάσεων

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιαστούν οι κανόνες υγιεινής των τροφίμων και των εγκαταστάσεων. Το εστιατόριο έχει άμεση σχέση με τη δημόσια υγεία και πρέπει να διασφαλίζει παραγωγή και διάθεση υγιεινών και ασφαλών τροφίμων. Η διασφάλιση της υγιεινής εφαρμόζεται σε όλους τους χώρους του εστιατορίου και αφορά σε όλα τα τρόφιμα που διαθέτει. Στην ενότητα αυτή οι εκπαιδευόμενοι αποκτούν μία σφαιρική αντίληψη για τους κανόνες υγιεινής, τα είδη των μολύνσεων που μπορεί να δημιουργηθούν και πώς να τα αποφεύγουν, και τέλος πώς να εφαρμόζουν διαδικασίες ελέγχου.

Διδακτική Ενότητα 2: Κίνδυνοι - Ατυχήματα: Πρόληψη και Αντιμετώπιση

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει τους κινδύνους και τα ατυχήματα που μπορεί να παρουσιαστούν κατά τη διάρκεια λειτουργίας ενός εστιατορίου. Πολλές φορές κατά τη διάρκεια των εργασιών προκαλούνται στο προσωπικό καθώς και στους πελάτες

ατυχήματα και προβλήματα υγείας που προέρχονται από διάφορους κινδύνους, όπως μηχανικούς, θερμικούς, ηλεκτρικούς, χημικούς, φυσικούς, έκρηξης, εργονομικούς, ψυχολογικούς, από ολισθήματα ή προσκρούσεις σε αντικείμενα. Στην ενότητα αυτή αναλύονται τα ανωτέρω είδη κινδύνων ή ατυχημάτων αλλά και τα μέτρα πρόληψης αυτών καθώς και οι τρόποι αντιμετώπισής τους. Μεταξύ αυτών τονίζεται η σημασία της ενημέρωσης και εκπαίδευσης του προσωπικού καθώς και η σημασία της σωστής συντήρησης του εξοπλισμού.

Μάθημα - Η Εξυπηρέτηση στην Πράξη

Διδακτική Ενότητα 1: Η Εξυπηρέτηση του Πελάτη Βήμα-Βήμα

Η Εξυπηρέτηση του πελάτη είναι καλό να ακολουθεί βήματα, ο αριθμός των οποίων εξαρτάται από το είδος της Εξυπηρέτησης, τον χαρακτήρα των Εξυπηρετούντων και την προσωπικότητα των Εξυπηρετούμενων. Έτσι δημιουργείται ένα μονοπάτι του οποίου την κατεύθυνση δίνει ο Εξυπηρετών και τα βήματα τα ακολουθεί ο πελάτης. Τα βήματα, πριν, κατά την διάρκεια και μετά την Εξυπηρέτηση βοηθούν στην, κατά το δυνατόν, αποτελεσματική και προγραμματισμένη Εξυπηρέτηση με οφέλη για αυτούς που συμμετέχουν στην Εξυπηρέτηση.

Διδακτική Ενότητα 2: Λεπτομέρειες της Εξυπηρέτησης

Στην συγκεκριμένη διδακτική ενότητα εξετάζονται έννοιες όπως: η διάρκεια, το ύψος, ο ρυθμός, η σταθερότητα και η ισότητα στην Εξυπηρέτηση, καθώς και η διαδικασία της Εξυπηρέτησης σε σχέση με το αποτέλεσμά της. Οι σχέσεις που αναπτύσσονται με τον πελάτη με την συμμετοχή του στην Εξυπηρέτηση, τις σχέσεις γνώσης μαζί του και την εκπαίδευσή του είναι σημαντικές για το αποτέλεσμα της Εξυπηρέτησης. Η αλληλεπίδραση Εξυπηρετούντα-Εξυπηρετούμενου, το θετικό κλίμα και η εντιμότητα στην Εξυπηρέτηση συντελούν στην επιτυχία της.

Διδακτική Ενότητα 3: Η Ποιότητα της Εξυπηρέτησης

Οι διαστάσεις της ποιότητας βοηθούν στην αξιολόγηση της Εξυπηρέτησης που παρέχεται. Η χαρτογράφηση της Εξυπηρέτησης παρουσιάζει την εικόνα της και δίνει κατευθύνσεις για την βελτίωσή της. Ο πελάτης αναζητά προσωπική σχέση, με ονομαστική προσέγγιση και γνώση των προτιμήσεών του. Η σχέση που υπάρχει ανάμεσα στις προσδοκίες του πελάτη και την αντίληψή του για την Εξυπηρέτηση με την πραγματικότητα που βιώνει, όταν Εξυπηρετείται, διαμορφώνουν τον βαθμό ικανοποίησής του από αυτήν. Η αναγνώριση των αναγκών του πελάτη και η συμβουλευτική προσέγγιση συντελούν στην άρτια Εξυπηρέτησή του. Ο υπολογισμός της Αξίας ζωής του πελάτη αποτυπώνει την αξία του ποσοτικά. Η προστιθέμενη αξία στην Εξυπηρέτηση κάνει την επαφή με τον πελάτη ποιοτική.

Διδακτική Ενότητα 4: Παράπονα - Αντιρρήσεις στην Εξυπηρέτηση

Τα παράπονα και οι αντιρρήσεις των πελατών αποτελούν σημαντικό μέρος της επαφής ανάμεσα στον Εξυπηρετούντα και τον πελάτη. Η σωστή διαχείριση των παραπόνων γίνεται η αφορμή για το κτίσιμο μακροχρόνιας και σταθερής σχέσης με τον πελάτη. Οι αντιρρήσεις των πελατών πρέπει να ιδωθούν σαν πρώτη ένδειξη αποδοχής της Εξυπηρέτησης. Τα παράπονα και οι αντιρρήσεις των πελατών είναι δώρα για τον Εξυπηρετούντα, γιατί συντελούν στην βελτίωση των Εξυπηρετήσεων και στην εξέλιξή τους. Εάν ο Εξυπηρετών αποκαταστήσει τα παράπονα του πελάτη και λύσει τις απορίες και τις αντιρρήσεις του, προσωπικά, ο πελάτης θα νιώσει ότι ο Εξυπηρετών τού φέρεται δίκαια και δείχνει ενδιαφέρον. Έτσι θα γίνει οπαδός της Εξυπηρέτησης και θα συζητά θετικά για αυτήν στους άλλους, κάτι που θα προάγει την Εξυπηρέτηση.

Μάθημα - Ανάπτυξη αποτελεσματικών ομάδων

Διδακτική Ενότητα 1: Ομάδες στο χώρο εργασίας

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να αναδείξει τη σπουδαιότητα της αποτελεσματικής λειτουργίας των ομάδων σε επαγγελματικό περιβάλλον. Εξηγεί την έννοια της ομάδας, παρουσιάζει διαφορετικούς τύπους ομάδων που αναπτύσσονται στον εργασιακό χώρο, αναλύει τα στάδια ανάπτυξης μιας ομάδας και εντοπίζει τα χαρακτηριστικά των επιτυχημένων ομάδων.

Διδακτική Ενότητα 2: Παρακίνηση ομάδας και μελών διαφορετικών τύπων

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να αναδείξει τη σημασία της παρακίνησης των ομάδων και των μελών τους στον εργασιακό χώρο. Μέσα από την εξέταση βασικών θεωριών και προσεγγίσεων παρακίνησης, σε συνδυασμό με τη μελέτη διαφορετικών τύπων προσωπικότητας, η ενότητα αναδεικνύει κρίσιμους παράγοντες και παρουσιάζει καλές πρακτικές παρακίνησης ομάδων.

Διδακτική Ενότητα 3: Ενδυνάμωση ομάδων

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να αναδείξει πώς η ενδυνάμωση της ομάδας βελτιώνει την αποτελεσματικότητα και αυξάνει την ικανοποίηση των μελών της. Μελετά τους κύριους παράγοντες που επηρεάζουν τη δύναμη της ομάδας και παρουσιάζει πρακτικές που συμβάλλουν στην ενδυνάμωσή της.

Διδακτική Ενότητα 4: Διαχείριση συγκρούσεων

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να εξηγήσει τη σημασία της αποτελεσματικής αντιμετώπισης των συγκρούσεων στον χώρο εργασίας. Η ενότητα εξηγεί τις φάσεις της σύγκρουσης,

αναλύει διαφορετικές πηγές συγκρούσεων και τις συνέπειές τους στα άτομα, στις ομάδες και στο τελικό αποτέλεσμα. Παρουσιάζει τρόπους για την πρόληψη δημιουργίας και εκδήλωσης συγκρούσεων στην εργασία και αναλύει προσεγγίσεις για την αποτελεσματική επίλυση της σύγκρουσης, ανάλογα με τις συνθήκες και το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα. Τέλος, εξετάζει τον ρόλο του ηγέτη της ομάδας στην αποτελεσματική διαχείριση των συγκρούσεων.

Μάθημα - Αγγλικά για Food & Beverage Managers

Διδακτική Ενότητα 1: Αγγλική Ορολογία Φαγητών - Ποτών - Menu

Η συγκεκριμένη διδακτική ενότητα εισάγει και εξασκεί βασική αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται στην προετοιμασία, παρουσίαση και περιγραφή μενού φαγητού και ποτών. Οι εκπαιδευόμενοι εξερευνούν λεξιλόγιο και εκφράσεις που αφορούν διαφορετικά είδη κουζινών, συστατικά, διατροφικές ανάγκες, μεθόδους μαγειρέματος και σχεδιασμό μενού. Η ενότητα ενισχύει την αυτοπεποίθηση στην επεξήγηση πιάτων, την παροχή προτάσεων και την προσαρμογή της γλώσσας του μενού σε διαφορετικά κοινά.

Διδακτική Ενότητα 2: Επικοινωνία και Εξυπηρέτηση Πελατών

Η συγκεκριμένη διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στη γλώσσα και τις δεξιότητες που χρειάζονται οι Υπεύθυνοι Εστίασης και Ποτών (Food & Beverage Managers) για να επικοινωνούν αποτελεσματικά με πελάτες, προσωπικό και προμηθευτές. Δίνεται έμφαση στην αγγλική γλώσσα φιλοξενίας για πραγματικές επαγγελματικές αλληλεπιδράσεις — λήψη παραγγελιών, διαχείριση παραπόνων, παροχή λύσεων και διασφάλιση ικανοποίησης πελατών. Η πολιτισμική ευαισθησία, η ενσυναίσθηση και η καθαρή, πολύγλωσση επικοινωνία τονίζονται σε όλη τη διάρκεια της ενότητας.

Μάθημα - Planning and ways of working

Διδακτική Ενότητα 1: Ευέλικτος τρόπος σκέψης & πρακτικές εργασίας

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι η παρουσίαση του ευέλικτου τρόπου σκέψης και των πρακτικών εργασίας. Αρχικά, θα δούμε τι είναι ο ευέλικτος τρόπος σκέψης και πώς αντικατοπτρίζεται η υιοθέτησή του στην οργάνωση μίας εταιρείας ή ενός οργανισμού. Στη συνέχεια, θα δούμε πώς επιτυγχάνεται ο ευέλικτος τρόπος σκέψης. Πιο συγκεκριμένα, θα δούμε τις πρακτικές που χρησιμοποιούνται, όπως τον καθορισμό και την οργάνωση ξεκάθαρων στόχων, την εστίαση στον πελάτη, την εξάσκηση στην κριτική σκέψη, την επικοινωνία και τη συνεργασία, καθώς και τη διαφάνεια. Ακόμη, θα δούμε την ευέλικτη ομάδα, τον τρόπο οργάνωσής της και τους ρόλους των μελών της.

Διδακτική Ενότητα 2: Τεχνικές για τη διαχείριση χρόνου και την ιεράρχηση προτεραιοτήτων

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι η παρουσίαση βασικών πρακτικών διαχείρισης χρόνου και ιεράρχησης προτεραιοτήτων σε εργασιακά περιβάλλοντα. Αρχικά, θα δούμε τι είναι η διαχείριση χρόνου (time management) και για ποιους λόγους είναι σημαντική. Στη συνέχεια, θα δούμε συγκεκριμένες πρακτικές διαχείρισης χρόνου που μπορούμε να εφαρμόσουμε στην εργασία μας. Πιο συγκεκριμένα, θα δούμε την πρακτική του αποτελεσματικού σχεδιασμού, την πρακτική της ομαδοποίησης των συναφών εργασιών, τον καθορισμό ξεκάθαρων στόχων, τον καθορισμό καταληκτικών προθεσμιών (deadlines), την ανάθεση αρμοδιοτήτων, την προτεραιοποίηση των εργασιών με βάση τη σημαντικότητά τους, την αφιέρωση του κατάλληλου χρόνου στη σωστή δραστηριότητα, τον περιορισμό της απόσπασης της προσοχής και την εστίαση της προσοχής σε μία εργασία και την εξάλειψη του multitasking. Ακόμη, θα αναλυθούν τεχνικές διαχείρισης χρόνου και ιεράρχησης προτεραιοτήτων, όπως ο πίνακας Eisenhower, η ανάλυση ABC, η μέθοδος MoSCoW και το σύστημα του Steven Cove.

Διδακτική Ενότητα 3: Δημιουργία ενός πλάνου εργασιών

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι η παρουσίαση του τρόπου δημιουργίας ενός πλάνου εργασιών. Αρχικά, θα δούμε τι είναι ένα πλάνο εργασιών, γιατί χρησιμοποιείται και ποια η διαφορά μεταξύ ενός πλάνου εργασιών στις παραδοσιακές προσεγγίσεις διαχείρισης και ενός πλάνου εργασιών στις ευέλικτες. Στη συνέχεια, θα δούμε τα βήματα δημιουργίας του πλάνου εργασιών. Πιο συγκεκριμένα, θα δούμε τον καθορισμό των στόχων και των αποτελεσμάτων, τον καθορισμό των ευθυνών της ομάδας, τον καθορισμό του χρονοδιαγράμματος και τον καθορισμό του προϋπολογισμού. Ακόμη, θα δούμε τους τύπους των πλάνων εργασιών όπως το πλάνο εργασιών των εργαζομένων, το πλάνο εργασιών του διαχειριστή του έργου και το πλάνο εργασιών του επικεφαλής της εταιρείας ή του οργανισμού.

Μάθημα - Στελέχωση και Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Διδακτική Ενότητα 1: Η Διαδικασία Προσέλκυσης και Πρόσληψης Προσωπικού

Η συγκεκριμένη διδακτική ενότητα εστιάζει στα στάδια της διαδικασίας προσέλκυσης και επιλογής προσωπικού στον κλάδο της εστίασης, από τη διαμόρφωση προδιαγραφών θέσης έως τη διεξαγωγή συνεντεύξεων και την τελική πρόσληψη. Παρουσιάζονται οι αρχές της στοχευμένης στελέχωσης, τα σύγχρονα κανάλια αναζήτησης υποψηφίων και οι βέλτιστες πρακτικές που συμβάλλουν στη δημιουργία αποτελεσματικών ομάδων.

Διδακτική Ενότητα 2: Επιλογή και Διατήρηση του Προσωπικού

Η συγκεκριμένη διδακτική ενότητα αναλύει τα κριτήρια επιλογής προσωπικού και τις στρατηγικές διατήρησης ικανών και παρακινημένων εργαζομένων. Εξετάζονται οι παράγοντες που ενισχύουν την επαγγελματική δέσμευση, η σημασία της εκπαίδευσης και ανάπτυξης δεξιοτήτων, καθώς και οι πολιτικές που συμβάλλουν στη μείωση της κινητικότητας προσωπικού και στη διατήρηση υψηλής απόδοσης.

Διδακτική Ενότητα 3: Συντονισμός και Αξιολόγηση Απόδοσης Προσωπικού

Η συγκεκριμένη διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στις τεχνικές συντονισμού ομάδων και στα συστήματα αξιολόγησης της απόδοσης προσωπικού. Παρουσιάζονται εργαλεία διοίκησης και επικοινωνίας, δείκτες αποδοτικότητας και μέθοδοι ανατροφοδότησης που υποστηρίζουν την επαγγελματική εξέλιξη και την αποτελεσματική λειτουργία του προσωπικού στο περιβάλλον της εστίασης.