

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα
(Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)

Syllabus

Ιούλιος 2017
Έκδοση 01.1





PEOPLECERT ΕΛΛΑΣ Α.Ε – Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού

Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, Τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101, e-mail: info@peoplecert.gr, www.peoplecert.gr

Copyright © 2017 PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε & ΙΝΣΕΤΕ

Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η αναπαραγωγή εν όλω ή εν μέρει του παρόντος σε οποιαδήποτε μορφή και με οποιοδήποτε μέσο (ηλεκτρονικά, φωτοτύπηση, φωνητική καταγραφή ή άλλως) χωρίς την έγγραφη συναίνεση της PEOPLECERT και του Ιδιοκτήτη των Σχημάτων των Ειδικοτήτων του Τουρισμού ΙΝΣΕΤΕ. Για οποιοδήποτε ερώτημα σχετικά με την άδεια αναπαραγωγής, μετάδοσης και χρήσης για οποιοδήποτε λόγο του παρόντος υλικού παρακαλούμε απευθυνθείτε στον εκδότη.

Αυτό το έγγραφο και τα περιεχόμενά του είναι εμπιστευτικά και προορίζονται μόνο για χρήση από τα άτομα στα οποία απευθύνονται. Απαγορεύεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση ή διάδοση ή κοινοποίηση σε τρίτους του συνόλου ή μέρους του εγγράφου αυτού, καθώς και η ανατύπωση μέρους ή του συνόλου αυτού χωρίς την έγγραφη έγκριση του Ινστιτούτου του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) και χωρίς αναφορά στην πηγή. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη. Δεν επιτρέπεται επίσης η αλλοίωση ή η παραποίηση μέρους ή και ολόκληρου του συγκεκριμένου υλικού. Το ΙΝΣΕΤΕ δεν υπέχει ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή αλλοίωση ή άλλη ζημία, οφειλόμενη σε χρήση πληροφοριών που περιέχονται στο υλικό αυτό

ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ

Το παρόν σχεδιάστηκε με σκοπό να παρέχει χρήσιμες πληροφορίες στον αναγνώστη. Παρ' όλο που η δημοσίευση του παρόντος έχει γίνει με κάθε επιμέλεια, η PEOPLECERT ως εκδότης δεν εγγυάται (ρητά ή σιωπηρά) την πληρότητα, αξιοπιστία, ακρίβεια, καταλληλότητα ή διαθεσιμότητα των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτό. Η PEOPLECERT δεν θα είναι υπεύθυνη ή υπαίτια για οποιαδήποτε απώλεια ή βλάβη (ενδεικτικώς, αλλά όχι περιοριστικώς, ειδική, έμμεση, ακολουθηματικού χαρακτήρα) η οποία ενδέχεται να προκύψει ή να είναι αποτέλεσμα πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται στο παρόν.

1. Εισαγωγή

Ο **Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)** διεκπεραιώνει το σύνολο των εργασιών επισιτισμού μιας επισιτιστικής επιχείρησης, με στόχο τη μεγαλύτερη δυνατή ικανοποίηση του πελάτη μέσω της κατάλληλης και άμεσης εξυπηρέτησης στα όποια αιτήματά του, προκειμένου να συμβάλλει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στην διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας των επιχειρήσεων αυτών και την εκπλήρωση των στόχων αποδοτικής λειτουργίας τους στο πλαίσιο των ισχυόντων κανονισμών, πολιτικών, μεθόδων και διαδικασιών που εφαρμόζονται από αυτές.

Πρόκειται για μια ειδικότητα χωρίς διαβαθμίσεις.

Η πιστοποίηση Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων) περιλαμβάνεται στο Σχήμα Πιστοποίησης Τουρισμού που αναπτύχθηκε από την PEOPLECERT για λογαριασμό του Ινστιτούτου του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων ΙΝΣΕΤΕ (Ιδιοκτήτη του Σχήματος Πιστοποίησης), και παρέχει αναγνώριση, σε διεθνές επίπεδο, για τους επαγγελματίες που καλύπτουν θέσεις, για τις οποίες απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διάφορων εργασιών σε επιχειρήσεις επισιτισμού όπως: εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση παραπόνων, διενέργεια των εργασιών πωλήσεων υπηρεσιών/προϊόντων, λειτουργιών επισιτισμού, λειτουργιών κουζίνας κ.ο.κ.

Η πιστοποίηση **Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)** καλύπτει τις απαιτούμενες γνώσεις που θα πρέπει να έχει ένας υποψήφιος για να αποδείξει την κατανόηση του περιεχομένου των απαιτήσεων των εθνικών και διεθνών πρακτικών εργασιών/αρμοδιοτήτων στο σύνολο των λειτουργιών επισιτισμού μιας επισιτιστικής επιχείρησης, καθώς και των απαραίτητων δεξιοτήτων πρακτικής εφαρμογής αυτών.

Συνιστάται οι υποψήφιοι προτού λάβουν μέρος στις εξετάσεις πιστοποίησης αυτού του επιπέδου, να κατέχουν τις βασικές γνώσεις που αναφέρονται στην αναλυτική εξεταστέα ύλη που ακολουθεί, καθώς και να έχουν παρακολουθήσει σχετικά προγράμματα κατάρτισης που συνδέονται με το αντικείμενο της πιστοποίησης.

2. Σε ποιους απευθύνεται / Ακροατήριο

Η παρούσα πιστοποίηση απευθύνεται σε υφιστάμενους υπαλλήλους επισιτιστικού τομέα καθώς και σε υποψήφιους που επιθυμούν να στελεχώσουν έναν τουριστικό οργανισμό σε μια τέτοια θέση.

Απαιτείται βασικό επίπεδο γνώσεων και εφαρμογής των σχετικών με το αντικείμενο δεξιοτήτων για την επιτυχή απόκτηση αυτής της πιστοποίησης, αφού η πιστοποίηση σε επίπεδο Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων) που αναπτύχθηκε από την PEOPLECERT για λογαριασμό του ΙΝΣΕΤΕ δηλώνει την ικανότητα του κατόχου της να ασκήσει/εκτελέσει εργασίες για τις ακόλουθες κατηγορίες εργασιών:

- i. Εξυπηρέτησης πελατών και διαχείριση παραπόνων
- ii. Αποτελεσματικής επικοινωνίας και σωστής συμπεριφοράς
- iii. Λειτουργίας επισιτισμού
- iv. Σύνταξης καταλόγου/μενού
- v. Αύξησης πωλήσεων
- vi. Διαρκούς εκπαίδευσης, ενημέρωσης και βελτίωσης στα θέματα της αρμοδιότητάς του

Η πιστοποίηση Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων) που αναπτύχθηκε από την PEOPLECERT για λογαριασμό του ΙΝΣΕΤΕ αποδεικνύει με τον καλύτερο και πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός της κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, και ικανότητες, έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υψηλού επιπέδου και αποδοτικότητας εργασίες υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών στον τουριστικό τομέα, σε υποστηρικτικό επίπεδο.

3. Μαθησιακοί στόχοι

Ο υποψήφιος πρέπει να έχει σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχει εκπαιδευτεί σε όλες τις σχετικές γνώσεις και δεξιότητες των τυπικών εργασιών λειτουργιών επισιτισμού, έτσι ώστε να διεκπεραιώνει όλες τις αναγκαίες εργασίες για την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης, σε υποστηρικτικό επίπεδο.

Οι κάτοχοι της πιστοποίησης Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων) θα μπορούν να αποδείξουν τις γνώσεις τους, την ικανότητα, την κατανόηση και την αρμοδιότητα για την εφαρμογή όλων των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων εκτέλεσης εργασιών επισιτισμού μιας επισιτιστικής επιχείρησης και θα είναι σε θέση να:

- Γνωρίζουν τις βασικές έννοιες στα θέματα τουρισμού και τουριστικών επιχειρήσεων
- Γνωρίζουν και να εφαρμόζουν τους κανόνες καλής συμπεριφοράς και εμφάνισης
- Γνωρίζουν και να εφαρμόζουν τις βασικές έννοιες και τις κύριες στρατηγικές εξυπηρέτησης πελατών
- Αντιμετωπίζουν τα αιτήματα και παράπονα των πελατών σχετικά με τις παρεχόμενες από την τουριστική επιχείρηση υπηρεσίες και να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για την επίλυση των προβλημάτων.
- Γνωρίζουν τις βασικές έννοιες των λειτουργιών επισιτισμού εστιατορίου και κουζίνας
- Γνωρίζουν τα βασικά είδη μενού και γευμάτων που μπορεί να προσφέρει μια επισιτιστική επιχείρηση
- Γνωρίζουν να εφαρμόζουν τις κύριες μεθόδους σερβιρίσματος εδεσμάτων και ποτών.
- Συμμετέχουν σε εκπαιδεύσεις, συγκεντρώσεις και συναντήσεις σχετικά με τη βελτίωση των υπηρεσιών υποδοχής και φιλοξενίας.

4. Εξέταση

Η εξέταση για την πιστοποίηση Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων) έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επικυρώνει τις γνώσεις των υποψηφίων τόσο επί των περιεχομένων των γνώσεων που απαιτούνται αλλά και στην εφαρμογή όλων όσων διέπουν τις εργασίες που σχετίζονται με την υποδοχή και την εξυπηρέτηση πελατών τουριστικών επιχειρήσεων.

Η εξέταση επικεντρώνεται στις παρακάτω **τέσσερις** κατηγορίες των γνωστικών κατηγοριών της **Ταξινόμιας του Bloom** (Bloom's taxonomy)¹:

- Γνώση (Knowledge)
- Κατανόηση (Comprehension)
- Εφαρμογή (Apply)
- Ανάλυση (Analyze)

¹ Η ταξινόμια/κατάταξη του Bloom (Bloom's taxonomy) ορίζει **έξι** (6) επίπεδα μάθησης σε **γνωστικό επίπεδο** (γνώση, κατανόηση, εφαρμογή, ανάλυση, αξιολόγηση, δημιουργία, - know, comprehend, apply, analyze, evaluate, create), τα οποία είναι σειριακά/διαδοχικά και συσσωρευτικά αφού προχωρούν από το απλό προς το σύνθετο. Προκειμένου λοιπόν να επιτευχθεί το 6^ο επίπεδο μάθησης, πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα προηγούμενα πέντε επίπεδα έχουν επιτευχθεί.

4.1 Κριτήρια Ένταξης / Απαιτήσεις Εκπαίδευσης

Υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια ένταξης στις εξετάσεις καθώς και ακαδημαϊκές, εκπαιδευτικές και επαγγελματικές απαιτήσεις για συμμετοχή στην εξέταση πιστοποίησης «Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)».

Πιο συγκεκριμένα οι απαιτήσεις είναι οι εξής:

Ακαδημαϊκά προσόντα	Επαγγελματική εμπειρία	Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση
Απόφοιτος τουλάχιστον δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	2 season ² απασχόλησης σε ξενοδοχειακές/τουριστικές μονάδες	και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε πιστοποιημένου προγράμματος κατάρτισης διάρκειας τουλάχιστον 30 ωρών στην αντίστοιχη ειδικότητα
Πιστοποίηση ΙΕΚ τουριστικού τομέα ή πτυχίο/τίτλος ΕΠΑΛ, ΕΠΑΣ, ΤΕΕ, ΤΕΣ, ΣΕΚ τουριστικού τομέα ή ισότιμος τίτλος σχολών της αλλοδαπής αναγνωρισμένος από την αρμόδια αρχή	1 season ² απασχόλησης σε ξενοδοχειακές/τουριστικές μονάδες	και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε πιστοποιημένου προγράμματος κατάρτισης διάρκειας τουλάχιστον 30 ωρών στην αντίστοιχη ειδικότητα
Πτυχίο/δίπλωμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΤΕΙ, ΑΕΙ, ΑΣΤΕ) τουριστικού τομέα ή ισότιμος τίτλος σπουδών της αλλοδαπής αναγνωρισμένος από την αρμόδια αρχή	1 season ² απασχόλησης σε ξενοδοχειακές/τουριστικές μονάδες	και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε πιστοποιημένου προγράμματος κατάρτισης διάρκειας τουλάχιστον 30 ωρών στην αντίστοιχη ειδικότητα
ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ		
Επιτυχής ολοκλήρωση θεωρητικής κατάρτισης και πρακτικής άσκησης, στα πλαίσια προγράμματος της Πράξης «Επιταγή εισόδου για νέους έως 29 ετών σε ιδιωτικές επιχειρήσεις στον κλάδο του Τουρισμού για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας» με δικαιούχο το ΙΝΣΕΤΕ (ΕΣΠΑ 2014-2020 ΕΠ Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια βίου Μάθηση)		
ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ		
Παρακολούθηση εγκεκριμένου προγράμματος όπως αυτό προδιαγράφεται στο πλαίσιο του προγράμματος VOUCHER 29-64: Κατάρτιση και Πιστοποίηση Ανέργων 29-64 ετών σε κλάδους, ΕΠ Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια βίου Μάθηση.		
Βασικές δεξιότητες		
Επαρκής γνώση γραφής, ανάγνωσης και κατανόησης της ελληνικής γλώσσας Γνώσεις ξένης γλώσσας (τουλάχιστον επίπεδο B2) Βασικές γνώσεις χειρισμού Η/Υ (Base) Βασικές γνώσεις διοίκησης επιχειρήσεων, ξενοδοχειακού marketing και ξενοδοχειακής νομοθεσίας		

² Η δωδεκάμηνη απασχόληση στον ξενοδοχειακό και τουριστικό τομέα θεωρείται ισοδύναμη των δύο season.

4.2 Μέθοδος Αξιολόγησης

Η μεθοδολογία της αξιολόγησης εστιάζει στις βασικές κατηγορίες Γνώση, Κατανόηση, Εφαρμογή και Ανάλυση.

Η **Γνώση (Knowledge)** ορίζεται ως η ανάκληση υλικού και πληροφοριών που έχει ήδη μάθει κάποιος, από γεγονότα μέχρι θεωρίες και αντιπροσωπεύει το χαμηλότερο επίπεδο μαθησιακών αποτελεσμάτων στο γνωστικό τομέα. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα μετατρέπονται σε στόχους αξιολόγησης και περιλαμβάνουν γνώση και ανάκληση σε:

- Κοινές ή/και βασικές έννοιες, ορισμούς, ορολογία και αρχών επικοινωνίας
- Τυπικές απαιτήσεις και δεξιότητες υποδοχής ξενοδοχείων και τουριστικών επιχειρήσεων
- Διαδικασίες, κανόνες και διεργασίες υποδοχής ξενοδοχείων και τουριστικών επιχειρήσεων

Η **Κατανόηση (Comprehension)** είναι το χαμηλότερο επίπεδο αντίληψης και κατανόησης και συνεπάγεται την ικανότητα αντίληψης της σημασίας της ύλης που διδάσκεται, συμπεριλαμβανομένου και κάποιου είδους ερμηνείας, μετάφρασης ή εκτίμησης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα και στη συνέχεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Κατανόηση γεγονότων, εννοιών και αρχών
- Ερμηνεία υλικού (π.χ. διαγράμματα, γραφήματα, κείμενο)
- Αιτιολόγηση μιας διαδικασίας, διεργασίας και μεθόδου αξιολόγησης

Η **Εφαρμογή (Application)** αφορά το επίπεδο όπου οι υποψήφιοι πρέπει να συνδυάζουν τη γνώση και την κατανόηση ενός αντικειμένου ή θέματος έτσι ώστε να είναι σε θέση να αντιληφθούν το αφηρημένο ή/και να δημιουργήσουν μία αφηρημένη έννοια (abstraction). Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι αναμένεται να εφαρμόσουν τις γνώσεις και την κατανόησή τους έτσι ώστε να δημιουργούνται αφηρημένες/γενικότερες έννοιες, γενικές αρχές και γενικεύσεις και να εφαρμόζονται σε συγκεκριμένες νέες καταστάσεις. Δηλαδή, σε αυτό το επίπεδο, ο υποψήφιος μπορεί να χρησιμοποιήσει μια έννοια ή γενίκευση σε νέες καταστάσεις και πλαίσια, και να εφαρμόσει τη γνώση από τη μάθηση/εκπαίδευση σε άλλους χώρους ή/και τομείς. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση και κατανόηση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Χρήση ιδεών, αρχών και θεωριών σε νέες, ιδιαίτερες και συγκεκριμένες καταστάσεις
- Δυνατότητα επιλογής της κατάλληλης διαδικασίας, εφαρμογή αρχών και χρήση ειδικών προσεγγίσεων ή προσδιορισμός των διαθέσιμων επιλογών σε μια δεδομένη κατάσταση
- Εφαρμογή του υλικού εκμάθησης και εκπαίδευσης σε μια νέα κατάσταση
- Εφαρμογή κανόνων, μεθόδων, εννοιών, αρχών, νόμων και θεωριών

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτήν την κατηγορία απαιτούν ένα υψηλότερο επίπεδο κατανόησης και αντίληψης που είναι πέραν του προηγούμενου επιπέδου κατανόησης.

Η **Ανάλυση (Analysis)** είναι το επίπεδο μάθησης το οποίο υπερβαίνει την απλή εφαρμογή αφού απαιτείται από τους υποψήφιους να μπορούν να διασπούν τις πληροφορίες σε βασικότερα στοιχεία και να διακρίνουν τα συστατικά μιας πληροφορίας, έτσι ώστε να καταλαβαίνουν και να αντιλαμβάνονται την οργανωτική δομή της πληροφορίας και να μπορούν να κάνουν αντίστοιχες αναγωγές. Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι θα πρέπει να διασπούν, διακρίνουν, ανιχνεύουν, ξεχωρίζουν και αναπαριστούν όλες τις σημαντικές εργασίες αυτού του επιπέδου μάθησης και συμπεριλαμβάνει και τα προηγούμενα επίπεδα γνώσης, κατανόηση και εφαρμογής. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν τη γνώση, την κατανόηση και την εφαρμογή και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Αναγνώριση μοτίβων που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση ενός προβλήματος
- Ανάπτυξη διαφορετικών συμπερασμάτων για την αναγνώριση/εντοπισμό κινήτρων ή αιτίων
- Εξαγωγή συμπερασμάτων
- Εύρεση στοιχείων για την υποστήριξη γενικεύσεων
- Αναγνώριση/Προσδιορισμός τμημάτων, ανάλυση των σχέσεων μεταξύ των τμημάτων

και αναγνώριση των οργανωτικών αρχών που εμπλέκονται.

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτό το επίπεδο αντιπροσωπεύουν ένα υψηλότερο επίπεδο γνωστικών δεξιοτήτων σε σχέση με την απλή κατανόηση και εφαρμογή του υλικού, εφόσον απαιτείται η ανάλυση, η σύνθεση γνώσεων και δεξιοτήτων και η αξιολόγησή τους.

4.3 Μορφή Εξέτασης

Η μορφή της εξέτασης πιστοποίησης παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Μέθοδος	Γραπτώς (paper based) ή Μέσω Η/Υ
Τύπος Τεστ	1 ενιαίο τεστ 55 ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής (Multiple choice) με σενάριο εργασίας <i>65 συνολικά βαθμοί.</i> <i>Οι ερωτήσεις διαφοροποιούνται σε:</i> <i>45 ερωτήσεις εξέτασης θεωρητικών γνώσεων η κάθε μια από τις οποίες βαθμολογείται με μια (1) μονάδα (70% των διαθέσιμων βαθμών της εξέτασης).</i> <i>10 ερωτήσεις εξέτασης πρακτικών γνώσεων με έμφαση στην επίλυση προβλημάτων και στις περιπτώσεις μελέτης η κάθε μια από τις οποίες βαθμολογείται με δύο (2) μονάδες (30% των διαθέσιμων βαθμών της εξέτασης).</i>
Διάρκεια	1 ½ ώρα (90 λεπτά)
Βάση Επιτυχίας	Τουλάχιστον 65% στο σύνολο του τεστ
Επιτήρηση	Ναι <i>Φυσική επιτήρηση ή μέσω Online Proctoring</i>
Χρήση Βιβλίων ή άλλου Υλικού	Όχι <i>Δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλου υλικού κατά τη διάρκεια της εξέτασης.</i> <i>Επιτρέπεται η χρήση Απλής Αριθμομηχανής με δυνατότητα εκθέτη (Calculator) εφόσον απαιτείται.</i>
Προαπαιτούμενα	<ul style="list-style-type: none">• Ακαδημαϊκά κριτήρια• Βασικές δεξιότητες/γνώσεις <i>όπως περιγράφονται στην ενότητα 4.1 του παρόντος εγγράφου</i>
Διάκριση	ΔΕΝ Υφίσταται

Οι ερωτήσεις προέρχονται από μια βάση ερωτήσεων (Question Test Base - QTB) που ενημερώνεται τακτικά βάσει των προδιαγραφών εξέτασης που περιγράφεται παρακάτω. Οι ερωτήσεις χρησιμοποιούνται εναλλακτικά μεταξύ διάφορων τεστ σετ. Όλα τα τεστ σετ που παράγονται έχουν τον ίδιο βαθμό δυσκολίας. Δεν ανατίθεται ποτέ το ίδιο τεστ σετ σε έναν υποψήφιο στην περίπτωση πολλαπλών προσπαθειών στην ίδια ενότητα πιστοποίησης.

4.4 Ανάλυση Εξεταστέας Ύλης

Η εξεταστέα ύλη περιλαμβάνει τις κυριότερες ενότητες που αφορούν σε σημαντικά θέματα, ομαδοποιημένα ανά κατηγορία, βάσει των γνώσεων και πρακτικών εφαρμογών τους. Οι λεπτομέρειες επί των στόχων και των γνωστικών αντικειμένων ή δεξιοτήτων ανά θεματική κατηγορία, παρουσιάζονται στον παρακάτω συγκεντρωτικό πίνακα της εξεταστέας ύλης:

Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα
1. Εισαγωγή στον Τουρισμό	1.1 Βασικές Έννοιες Τουρισμού	1.1.1	Εισαγωγή στον Τουρισμό
		1.1.2	Βιομηχανία Τουρισμού και κύριες διακρίσεις όπως: Εγχώριος, Διεθνής, Εισερχόμενος, Εξερχόμενος. Κατηγορίες τουριστικών προϊόντων όπως: Ήλιος & Θάλασσα, Τουρισμός πόλης, Συνεδριακός, Πολιτιστικός, Ναυτικός
		1.1.3	Παγκόσμιος Τουρισμός και βασικά μεγέθη του
		1.1.4	Ελληνικός Τουρισμός και βασικά μεγέθη του
		1.1.5	Διεθνείς Τουριστικοί Οργανισμοί και Φορείς Ελληνικού Τουρισμού
	1.2 Τουριστικές Επιχειρήσεις	1.2.1	Κατανόηση του όρου τουριστική επιχείρηση και αναφορά ενδεικτικών επιχειρήσεων όπως: ξενοδοχεία/καταλύματα, επιχειρήσεις εστίασης, τουριστικά πρακτορεία, αεροπορικές και ακτοπλοϊκές επιχειρήσεις κ.ο.κ
		1.2.2	Οργάνωση, τμήματα και λειτουργίες ξενοδοχείου
		1.2.3	Κύκλος πωλήσεων τουριστικών ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών
2. Κανόνες Συμπεριφοράς και Εμφάνισης	2.1 Εμφάνιση και Συμπεριφορά Εργαζομένου	2.1.1	Προσωπική εμφάνιση και υγιεινή
		2.1.2	Συμπεριφορά των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις
		2.1.3	Γενικός κώδικας συμπεριφοράς και λόγοι ύπαρξης του
		2.1.4	Ο εργαζόμενος ως εκπρόσωπος της επιχείρησης
	2.2 Παραπτώματα	2.2.1	Σοβαρά πειθαρχικά παραπτώματα
		2.2.2	Πειθαρχικά μέτρα
3. Εξυπηρέτηση Πελατών	3.1 Βασικές Έννοιες Εξυπηρέτησης Πελατών	3.1.1	Εισαγωγικές έννοιες εξυπηρέτησης πελατών: ποιότητα υπηρεσιών, ικανοποίηση – πιστότητα πελάτη
		3.1.2	Τύποι πελατών
		3.1.3	Βασικά βήματα εξυπηρέτησης πελατών

Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα
		3.1.4	Εμπειρία πελάτη στον χώρο του τουρισμού
	3.2 Στρατηγικές Εξυπηρέτησης Πελατών	3.2.1	Στρατηγική εξυπηρέτησης πελατών
		3.2.2	Υποχρεώσεις και δεξιότητες/ικανότητες των εργαζομένων στον τουρισμό
		3.2.3	Τρίγωνο μάρκετινγκ υπηρεσιών και εφαρμογή του
		3.2.4	Παροχή υπηρεσιών και εργαζόμενος
	3.3 Διαχείριση Παραπόνων	3.3.1	Εισαγωγικές έννοιες διαχείρισης παραπόνων
		3.3.2	Πηγές παραπόνων και συχνότερα παράπονα
		3.3.3	Διαχείριση και στάδια διαχείρισης παραπόνων
		3.3.4	Ανάκτηση Εξυπηρέτησης και στρατηγικές ανάκτησης/επανόρθωσης εξυπηρέτησης
4. Λειτουργίες Επισιτισμού	4.1 Εισαγωγή στις Επισιτιστικές Επιχειρήσεις	4.1.1	Βασικές έννοιες των λειτουργιών επισιτισμού εστιατορίου και κουζίνας
		4.1.2	Ανάγκες που καλύπτουν οι υπηρεσίες επισιτισμού
		4.1.3	Είδη επισιτιστικών επιχειρήσεων όπως: ανεξάρτητες επισιτιστικές επιχειρήσεις, αλυσίδες καταστημάτων, επιχειρήσεις τύπου catering κ.ο.κ
		4.1.4	Επισιτιστικές υπηρεσίες σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όπως: εστιατόρια, bars, οργάνωση εκδηλώσεων, υπηρεσίες επισιτισμού δωματίων
	4.2 Εργαζόμενοι στα Επισιτιστικά Τμήματα	4.2.1	Οργάνωση επισιτιστικών τμημάτων ξενοδοχειακής επιχείρησης
		4.2.2	Στελέχη διοίκησης ξενοδοχειακής επιχείρησης στα επισιτιστικά τμήματα όπως: Γενικός διευθυντής, Food and Beverage (F&B) Manager, Assistant F&B Manager και Controller, Restaurant Manager κ.ο.κ και αρμοδιότητές τους
		4.2.3	Καθήκοντα εργαζομένων εστιατορίου (αναλυτικά) πριν, κατά και μετά το service
		4.2.4	Καθήκοντα εργαζομένων κουζίνας (αναλυτικά)
	4.3 Διάταξη Εστιατορίου	4.3.1	Χώροι παραγωγής και εργασιών προετοιμασίας και βοηθητικοί χώροι και υποτμήματα τους όπως: κουζίνα, ζαχαροπλαστείο, λάντζα εστιατορίου και κουζίνας κ.ο.κ
		4.3.2	Χώροι εξυπηρέτησης πελατών και βοηθητικοί χώροι και υποτμήματα τους όπως: προθάλαμος υποδοχής πελατών, βεστιάριο, τραπεζαρία κ.ο.κ

Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα
	4.4 Εξοπλισμός Εστιατορίου	4.4.1	Έπιπλα εστιατορίου όπως: τραπέζια, καθίσματα, σκευοθήκες κ.ο.κ
		4.4.2	Ιματισμός εστιατορίου όπως: μολοτόν, τραπεζομάντιλα, ναπερόν κ.ο.κ και τρόποι διπλώματος πετσέτας για επίσημο γεύμα, μπουφέ και τρίγωνο δίπλωμα
		4.4.3	Επιτραπέζια σκεύη όπως: μεταλλικά, ειδικά κουβέρ, πορσελάνες, ποτήρια κ.ο.κ είδη και χρήσεις τους
		4.4.4	Στρώσιμο τραπέζιου (art de la table), βασικό κουβέρ και κουβέρ table d' hôte
	4.5 Κατάλογος Εστιατορίου	4.5.1	Βασικά είδη menu όπως: a la carte, table d' hôte menu, buffet
		4.5.2	Menu a la carte και χαρακτηριστικά του
		4.5.3	Table d' hôte menu και χαρακτηριστικά του
		4.5.4	Buffet menu και κατηγορίες ανάλογα με την ώρα και με το στρώσιμο των τραπεζιών και τη διάταξη του χώρου
	4.6 Είδη Γευμάτων	4.6.1	Πρωινό (Breakfast) και βασικοί τύποι όπως: Continental, Austrian, English, American, Ελληνικό και βασικό κουβέρ για κάθε τύπο
		4.6.2	Γεύμα (Lunch) και ελάχιστη σύνθεση γεύματος Table d' hôte
		4.6.3	Δείπνο (Dinner) ελάχιστη σύνθεση δείπνου
		4.6.4	Βοηθητικά γεύματα όπως: Early tea, Brunch, Snacks, Soupe, Lunch basket
		4.6.5	Όροι συμφωνίας γευμάτων/πελατών όπως Room Rate (RR), Bed and Breakfast (BB), Half Board (HB), Full Board (FB) All inclusive (AI)
	4.7 Κανόνες Σύνταξης Καταλόγου – Menu Engineering	4.7.1	Χαρακτηριστικά της σύνταξης καταλόγου όπως: πολιτική επιχείρησης, πελατειακή σύνθεση, ανταγωνισμός κ.ο.κ
		4.7.2	Μηχανική μενού (Menu engineering analysis)
		4.7.3	Κατηγορίες κατάταξης πιάτων βάση κερδοφορίας: Νικητές (Star), Υψηλές πωλήσεις -Χαμηλά κέρδη (Plow Horse), Υποψήφιοι Νικητές (Puzzle), Χαμένοι (Dog)
	4.8 Μέθοδοι Σερβιρίσματος	4.8.1	Παράγοντες επιλογής μεθόδου σερβιρίσματος όπως είδος επιχείρησης, πελατείας, σχεδιασμός παραγωγής προσφερόμενων προϊόντων κ.ο.κ
		4.8.2	Κύρια σημεία service όπως συντονισμένες και γρήγορες κινήσεις, σωστή παραγγελιοληψία κ.ο.κ
		4.8.3	Υποδοχή πελατών και θετική επικοινωνία
		4.8.4	Λήψη παραγγελίας και suggesting selling σε επισιτιστική επιχείρηση

Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα
		4.8.5	Παράπονα πελατών και διαχείριση κρίσεων σε επισιτιστική επιχείρηση
		4.8.6	Μέθοδος σερβιρίσματος αποκλειστικής εξυπηρέτησης και τρόποι σερβιρίσματος όπως: Service au Gueridon, Room Service, Οικογενειακός, Ρωσικός, Αγγλικός τρόπος κ.ο.κ και βασικά κουβέρ γι' αυτούς
		4.8.7	Μέθοδος σερβιρίσματος ημιεξυπηρέτησης και διαδικασία σερβιρίσματος buffet
		4.8.8	Μέθοδος σερβιρίσματος αυτοεξυπηρέτησης και τρόποι σερβιρίσματος όπως: Αμερικάνικος, Take away, Αυτόματοι πωλητές
	4.9 Service Κρασιού	4.9.1	Διαδικασία σερβιρίσματος κρασιού
		4.9.2	Κατηγορίες κρασιού όπως αφρώδη, λευκά, ερυθρά, ποικιλίες και κατάλληλα ποτήρια για κάθε τύπο κρασιού
		4.9.3	Ελληνικές ποικιλίες κρασιού όπως αγιωργίτικο, σαββατιανό, μανδηλαριά κ.ο.κ
		4.9.4	Θερμοκρασίες σερβιρίσματος για κάθε είδος κρασιού
		4.9.5	Συνδυασμοί κατάλληλου κρασιού για τα διάφορα είδη φαγητού
	4.10 Κανόνες Υγιεινής	4.10.1	Βασικές έννοιες υγιεινής και μέτρα υγιεινής σε ξενοδοχειακή επιχείρηση
		4.10.2	Μέτρα ατομικής υγιεινής εργαζομένων σε επισιτιστική επιχείρηση και συμμόρφωση με την νομοθεσία
		4.10.3	Κατάρτιση προσωπικού σχετικά με την υγιεινή των τροφίμων
		4.10.4	Σύστημα διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων (HACCP) και επτά βασικές αρχές εφαρμογής του συστήματος
5. Πωλήσεις	5.1 Βασικές Αρχές Πωλήσεων	5.1.1	Καταναλωτικές συνήθειες και συνήθειες προσδοκίες πελατών
		5.1.2	Χαρακτηριστικά καλού πωλητή
	5.2 Τεχνικές Πωλήσεων	5.2.1	Γενικές τεχνικές πωλήσεων
		5.2.2	Προσθετικές πωλήσεις (Upselling), Διατμηματικές πωλήσεις (Cross-selling), Προτεινόμενες και Συμπληρωματικές πωλήσεις (Suggestive selling)
		5.2.3	Διατμηματικές πωλήσεις (Cross-selling) στα ξενοδοχεία
6. Εκπαίδευση και Οριζόντιες Δεξιότητες	6.1 Βασικές Έννοιες Εκπαίδευσης	6.1.1	Βασικές έννοιες ενημέρωσης και εκπαίδευσης προσωπικού σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα
		6.1.2	Παρακίνηση προσωπικού

Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα (Υπάλληλος Εστιατορίου/Μπαρ/Συνεδρίων)			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα
		6.1.3	Συγκεντρώσεις και συμβούλια σχετικά με την βελτίωση των υπηρεσιών φιλοξενίας
	6.2 Οριζόντιες Δεξιότητες	6.2.1	Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας
		6.2.2	Βασικές γνώσεις νομοθεσίας

4.5 Προδιαγραφές Εξέτασης

Η εξέταση αποτελείται από ένα **ενιαίο** τεστ σετ, που αποτελείται από **έξι (6)** ενότητες, σχετικές με την Εξεταστέα ύλη, με την παρακάτω δομή:

Τμήμα	Περιγραφή (Κατηγορία Εξ. Ύλης)	Θεωρητικές Ερωτήσεις	Πρακτικές Ερωτήσεις	Σύνολο Εξέτασης (%)
1	Εισαγωγή στον Τουρισμό	7,69%	0,00%	7,69%
2	Κανόνες Συμπεριφοράς και Εμφάνισης	4,62%	0,00%	4,62%
3	Εξυπηρέτηση Πελατών	9,23%	6,15%	15,38%
4	Λειτουργίες Επισιτισμού	33,85%	21,54%	55,38%
5	Πωλήσεις	10,77%	3,08%	13,85%
6	Εκπαίδευση και Οριζόντιες Δεξιότητες	3,08%	0,00%	3,08%
	Σύνολο (55 ερωτήσεις)	70%	30%	100%

Οι **45** ερωτήσεις **θεωρητικών γνώσεων** ανήκουν στα Επίπεδα 1 (Γνώση), και 2 (Κατανόηση) της ταξινόμιας/κατάταξης του Bloom, καλύπτουν όλες τις ενότητες της εξεταστέας ύλης και έχουν διαβαθμιστεί ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας τους σε: χαμηλής, μέτριας και υψηλής δυσκολίας σε κατανομή που δηλώνεται παρακάτω:

- 25% χαμηλής δυσκολίας,
- 50% μέτριας δυσκολίας,
- 25% υψηλής δυσκολίας.

Οι **10** ερωτήσεις **πρακτικών γνώσεων** ανήκουν στο Επίπεδο 3 (Εφαρμογή) της ταξινόμιας/κατάταξης του Bloom και άνω, καλύπτουν τις κατηγορίες 3, 4, 5 της εξεταστέας ύλης και είναι τουλάχιστον μέτριας δυσκολίας.

Οι ερωτήσεις, στο σύνολο τους, ανάλογα με το επίπεδο ταξινόμιας/κατάταξης του Bloom που ανήκουν, έχουν κατανομή που δηλώνεται παρακάτω:

- 70% Γνώση, Κατανόηση
- 30% Εφαρμογή, Ανάλυση.

PEOPLECERT

PEOPLECERT - Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων
Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101
www.peoplecert.gr