

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Σερβιτόρος

Syllabus

Μάρτιος 2017
Έκδοση 01.1



PEOPLECERT

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.

Το περιεχόμενο του εγγράφου αυτού είναι **αυστηρά εμπιστευτικό** και αποκλειστικά προορισμένο για το άτομο(α) ή νομικό(α) πρόσωπο(α) στο οποίο αποστέλλεται. Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η ανατύπωση μέρους ή του συνόλου αυτού καθώς και η διανομή, αντιγραφή ή κοινοποίησή του σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο χωρίς την έγγραφη έγκριση της PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη.

ΑΠΟΚΗΡΥΞΗ: Παρ' όλα τα μέτρα που έχουν ληφθεί από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. για την προετοιμασία αυτής της έκδοσης, καμία εγγύηση δεν παρέχεται από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε., ως εκδότης, για την πληρότητα των πληροφοριών που περιέχονται εντός αυτής. Επίσης, η PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. δεν είναι υπεύθυνη ή υπόχρεη για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, φθορά, οποιοδήποτε μεγέθους προκύψει λόγω πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται σ' αυτό το έγγραφο.

1. Εισαγωγή

Ο κλάδος των εργαζομένων στο χώρο της εστίασης αναφέρεται σε μια πολύ ευρεία κατηγορία εργαζομένων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, προσόντα, δεξιότητες, καθήκοντα και εργασιακές ευθύνες που αφορούν το σερβίρισμα εδεσμάτων και ποτών στους πελάτες χώρων εστίασης-αναψυχής (ξενοδοχεία, εστιατόρια, επιχειρήσεις κέτερινγκ, αναψυκτήρια, λέσχες, οργανισμούς, καφετέριες κ.λπ.), και διεξάγονται από τον **σερβιτόρο**. Το σχήμα πιστοποίησης της **PEOPLECERT** παρέχει αναγνώριση, σε διεθνές επίπεδο, για τους επαγγελματίες που καλύπτουν θέσεις, για τις οποίες απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διάφορων εργασιών που αφορούν την προετοιμασία του χώρου εστίασης-αναψυχής τις υπηρεσίες σερβιρίσματος εδεσμάτων και ποτών, την είσπραξη λογαριασμών και το κλείσιμο του χώρου εστίασης-αναψυχής.

Η πιστοποίηση **Σερβιτόρος** της **PEOPLECERT** καλύπτει τις απαιτούμενες **γνώσεις** που θα πρέπει να έχει ένας υποψήφιος για να αποδείξει μια σταθερή κατανόηση του περιεχομένου και τις απαιτήσεις των εθνικών και διεθνών πρακτικών που αφορούν το σερβίρισμα εδεσμάτων και ποτών, καθώς και των απαραίτητων **δεξιοτήτων πρακτικής** εφαρμογής αυτών. Περιλαμβάνει τις κύριες και επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες και επαγγελματικές εργασίες οι οποίες αποτελούν το βασικό του πυρήνα και ασκούνται σε πάσης φύσεως σχετικές επιχειρήσεις οργανισμούς ή φορείς, ενώ ταυτόχρονα αποτελούν προϋπόθεση για οποιαδήποτε εξειδικευμένη άσκηση του.

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 και εκπαίδευσης που συνδέονται με το αντικείμενο της πιστοποίησης.

2. Σε ποιους απευθύνεται / Ακροατήριο

Η παρούσα πιστοποίηση απευθύνεται σε υφιστάμενους σερβιτόρους καθώς και σε υποψήφιους που επιθυμούν να στελεχώσουν έναν 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 **Σερβιτόρος** της **PEOPLECERT** δηλώνει την ικανότητα του κατόχου της να ασκήσει/εκτελέσει εργασίες για τις ακόλουθες κατηγορίες εργασιών:

- i. Προετοιμασία του ανοίγματος του χώρου εστίασης-αναψυχής για σερβίρισμα γευμάτων - ποτών και για διάφορες εκδηλώσεις
- ii. Υποδοχή των πελατών, εφαρμογή των προκαταρκτικών διαδικασιών εξυπηρέτησης και σερβίρισμα διάφορων εδεσμάτων και
- iii. Είσπραξη των λογαριασμών
- iv. Κλείσιμο του χώρου εστίασης-αναψυχής.

Η πιστοποίηση **Σερβιτόρος** της **PEOPLECERT** αποδεικνύει με τον καλύτερο και πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός της κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και πρακτικές έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υψηλού επιπέδου υπηρεσίες σερβιρίσματος, σε οποιοδήποτε χώρο εστίασης-αναψυχής.

3. Μαθησιακοί στόχοι

Δεδομένου ότι η πιστοποίηση αυτή είναι επαγγελματικού επιπέδου, οι υποψήφιοι θα εκπαιδευτούν σε όλες τις σχετικές γνώσεις και δεξιότητες των τυπικών εργασιών και πρακτικών που αφορούν υπηρεσίες σερβιρίσματος έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν όλες τις σχετικές και αναγκαίες για τη λειτουργία ενός χώρου εστίασης-αναψυχής, εργασίες.

Οι **κάτοχοι** της πιστοποίησης **Σερβιτόρος** της **PEOPLECERT** θα είναι σε θέση να αποδείξουν τις γνώσεις τους, την ικανότητα, την κατανόηση και την αρμοδιότητα για την εφαρμογή όλων των

απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων εκτέλεσης εργασιών σερβιρίσματος και θα μπορούν να:

- Προετοιμάζουν το χώρο εστίασης-αναψυχής για την υποδοχή των πελατών.
- Υποδέχονται τους πελάτες στο χώρο εστίασης – αναψυχής φροντίζοντας για τη δημιουργία μιας ευχάριστης ατμόσφαιρας.
- Ενημερώνουν τους πελάτες για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες και να λαμβάνουν παραγγελίες
- Σερβίρουν στους πελάτες των εδεσμάτων και των ποτών.
- Εισπράττουν λογαριασμούς.
- Κλείνουν τον χώρο εστίασης αναψυχής

4. Εξέταση

Η εξέταση για την πιστοποίηση **Σερβιτόρος** της **PEOPLECERT** έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επικυρώνει τις γνώσεις των υποψηφίων σε σχέση τόσο επί των περιεχομένων των γνώσεων που απαιτούνται αλλά και στην εφαρμογή όλων όσων διέπουν τις εργασίες και τις πρακτικές των εργασιών προετοιμασίας, υποδοχής και κλεισίματος του χώρου εστίασης, ενημέρωσης, σερβιρίσματος των πελατών και είσπραξης των λογαριασμών.

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)**

4.1 Κριτήρια Ένταξης / Απαιτήσεις Εκπαίδευσης

Υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια ένταξης στις εξετάσεις καθώς και ακαδημαϊκές, εκπαιδευτικές και επαγγελματικές απαιτήσεις για τις εξετάσεις πιστοποίησης **Σερβιτόρος** της **PEOPLECERT**.

Πιο συγκεκριμένα οι απαιτήσεις είναι οι εξής:

Ακαδημαϊκά κριτήρια	<ul style="list-style-type: none">• -Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ• -ή/και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε εγκεκριμένου προγράμματος κατάρτισης στην αντίστοιχη ειδικότητα• -ή/ και πρόγραμμα κατάρτισης όπως αυτό προδιαγράφεται στο πλαίσιο του προγράμματος VOUCHER 29-64: Κατάρτιση και Πιστοποίηση Ανέργων 29-64 ετών σε κλάδους, ΕΠ Ανάπτυξη Ανθρωπίνου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια βίου Μάθηση.
Βασικές δεξιότητες/γνώσεις	<ul style="list-style-type: none">• Βασικά Μαθηματικά (αριθμητική, άλγεβρα, γεωμετρία, μαθηματική ανάλυση)• Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών• Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)• Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση και γραφή)

¹ Η ταξινόμια/κατάταξη του Bloom (Bloom's taxonomy) ορίζει έξι (6) επίπεδα μάθησης σε **γνωστικό επίπεδο** (γνώση, κατανόηση, εφαρμογή, ανάλυση, σύνθεση, αξιολόγηση - 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.

4.2 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 σεβριρίσματος
- Διαδικασίες, κανόνες και διεργασίες σεβριρίσματος

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 να 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.

Η αξιολόγηση ενσωματώνει τα παραπάνω μαθησιακά αποτελέσματα μάθησης καθώς χρησιμοποιεί αντίστοιχου στόχους της αξιολόγησης που ανταποκρίνονται στις παραπάνω γνωστικές κατηγορίες.

4.3 Μορφή Εξέτασης

Η μορφή της εξέτασης πιστοποίησης παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Μέθοδος	Γραπτώς (paper based) ή Μέσω Η/Υ (web)
Τύπος Τεστ	1 ενιαίο τεστ 40 ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής (Multiple choice) με ή χωρίς σενάριο εργασίας (θεωρητικές και πρακτικές καταστάσεις) <i>40 συνολικά βαθμοί.</i> <i>Μία δυνατή απάντηση από 4 πιθανές απαντήσεις.</i> <i>Κάθε ερώτηση λαμβάνει ένα (1) βαθμό.</i>
Διάρκεια	1 ώρα (60 λεπτά)
Βάση Επιτυχίας	Τουλάχιστον 60% στο σύνολο του τεστ (24/40 βαθμοί)
Επιτήρηση	Ναι <i>Φυσική επιτήρηση ή μέσω Web 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 σ' έναν υποψήφιο στην περίπτωση πολλαπλών προσπαθειών στην ίδια ενότητα πιστοποίησης.

4.4 Η Εξεταστέα Ύλη Αναλυτικά

Η εξεταστέα ύλη περιλαμβάνει τις κυριότερες ενότητες που αφορούν σε σημαντικά θέματα, ομαδοποιημένα ανά κατηγορία, βάση των γνώσεων και πρακτικών εφαρμογών τους, με μονοψήφιο αριθμό σε κάθε κατηγορία.

Πιο συγκεκριμένα το περίγραμμα της Εξεταστέας (και Διδακτέας) Ύλης έχει ως εξής:

1. Ο Σερβιτόρος πρέπει να έχει γνώση των πεδίων που αφορούν την προετοιμασία του ανοίγματος του χώρου εστίασης-αναψυχής για σερβίρισμα γευμάτων - ποτών και για διάφορες εκδηλώσεις:

1.1. Βασικές αρχές

Ο Σερβιτόρος πρέπει να έχει γνώση του βασικού πλαισίου οργάνωσης χώρων εκδήλωσης, τεχνικών τοποθέτησης τραπέζιων και σκευών, των βασικών αρχών Υγιεινής και Ασφάλειας στις Επιχειρήσεις Επισιτισμού – Αναψυχής και του Εξοπλισμού και των στοιχειώδη αρχών Νομοθεσίας (υγειονομικές, πυροσβεστικές και άλλες διατάξεις)

1.2. Έλεγχος για την καθαριότητα και την καταλληλότητα-αρτιότητα του χώρου εργασίας του και διαμόρφωση του ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης

Ο Σερβιτόρος πρέπει να ελέγχει την καθαριότητα του χώρου εργασίας του και των προσκείμενων βοηθητικών χώρων και την τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας και του κανονισμού καθαριότητας με σχολαστικό έλεγχο της καθαριότητας του χώρου εστίασης-αναψυχής και των προσκείμενων βοηθητικών χώρων, να ελέγχει και ειδοποιεί τους αρμόδιους για την αποκατάσταση τυχόν δυσλειτουργιών και βλαβών στις ηλεκτρικές, υδραυλικές και κλιματιστικές εγκαταστάσεις του χώρου εστίασης-αναψυχής και των προσκείμενων κοινόχρηστων χώρων, να διευθετεί στο χώρο εστίασης-αναψυχής τα τραπέζια και τις καρέκλες, σε διάφορους προεπιλεγμένους σχηματισμούς, ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης και να διακοσμεί το χώρο εστίασης-αναψυχής και φροντίζει για την συντήρηση τυχόν διακοσμητικών φυτών.

1.3. Φροντίδα για την καθαριότητα, την καταλληλότητα και την αρτιότητα του απαιτούμενου εξοπλισμού για το σερβίρισμα γευμάτων και ποτών

Ο Σερβιτόρος πρέπει να παραλαμβάνει τα σερβίτσια από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και αρτιότητα τους και τα τακτοποιεί στα πάσα εργασίας (ταμπλ ντε σερβίς) σε προεπιλεγμένους χώρους, ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εκδήλωσης και την τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας σχετικά με τις παραπάνω διαδικασίες, να παραλαμβάνει από τη λινόθηκη τα απαραίτητα λινά, ελέγχει την καθαριότητα και καταλληλότητα τους και τα ταξινομεί στους κατάλληλους αποθηκευτικούς χώρους, να παραλαμβάνει τα υαλικά από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και αρτιότητα τους, σύμφωνα με τις ενδεδειγμένες τεχνικές, να τα ταξινομεί σε ειδικές προθήκες, και να τηρεί τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας σχετικά με τις παραπάνω διαδικασίες και να τακτοποιεί και ταξινομεί τα είδη στα πάσα εργασίας (Table de service).

1.4. Στρώνσιμο των τραπέζιων του χώρου εστίασης - αναψυχής και τοποθέτηση των απαραίτητων σκευών

Ο Σερβιτόρος πρέπει να στρώνει στα τραπέζια τα λινά (υποτραπεζομάντιλα, τραπεζομάντιλα, επιτραπεζομάντιλα, σου πλά) ακολουθώντας την «τεχνική παρουσίασης τραπέζιου» (art de la table) και προδιαγεγραμμένες λειτουργίες, να τοποθετεί τα υαλικά, τα ασημικά, τις πετσέτες και τις πορσελάνες στα τραπέζια και ελέγχει την τελική κατάσταση στρωσίματος στο χώρο, να προμηθεύεται τα μενάζ και τα τοποθετεί στα τραπέζια.

2. Ο Σερβιτόρος πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων που αφορούν την υποδοχή των πελατών, εφαρμογή των προκαταρκτικών διαδικασιών εξυπηρέτησης και σερβιρίσματος των διάφορων εδεσμάτων και ποτών, με βάση τους διατυπωμένους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας:

2.1. Υποδοχή των πελατών στο χώρο εστίασης – αναψυχής, φροντίζοντας για τη δημιουργία μιας ευχάριστης ατμόσφαιρας

Ο Σερβιτόρος πρέπει να καλωσορίζει και χαιρετά τους πελάτες που εισέρχονται στο χώρο εστίασης-αναψυχής, δημιουργώντας ένα ευχάριστο και φιλικό κλίμα, να ελέγχει τις κρατήσεις και φροντίζει για την ευχάριστη τυχόν αναμονή των πελατών. Συνοδεύει τους πελάτες, οδηγώντας τους στο τραπέζι που προβλέπεται να καθίσουν και να προσφέρει στους πελάτες την κάρτα εδεσμάτων και ποτών.

2.2. Ενημέρωση των πελατών για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, σερβίρισμα

τους στο τραπέζι των προκαταρτικών και λήψη της παραγγελίας για τα εδέσματα και ποτά της επιλογής τους

Ο Σερβιτόρος πρέπει να ενημερώνει, προτείνει και σερβίρει στους πελάτες τα ορεκτικά ποτά που διαθέτει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής, να σερβίρει στους πελάτες νερό, ψωμί και τα απαραίτητα συνοδευτικά που προσφέρει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής, να ενημερώνει τους πελάτες και δίνει τις απαραίτητες διευκρινίσεις για τα διαθέσιμα εδέσματα και κρασιά που προσφέρονται από την επιχείρηση επισιτισμού-αναψυχής, να λαμβάνει και καταγράφει την παραγγελία τους για ορεκτικά, κύρια πιάτα, επιδόρπια και κρασιά ανάλογα με τα επιλεγμένα εδέσματα, να προωθεί την παραγγελία στο ταμείο και την κουζίνα και ελέγχει το χρόνο ετοιμασίας της και να συγκεντρώνει και παραλαμβάνει την παραγγελία από τους χώρους παραγωγής και ελέγχει την ορθότητα της.

- 2.3. Σερβίρισμα στους πελάτες των παραγγελιών εδεσμάτων και ποτών, μάζεμα και αντικατάσταση των σερβίσιων για κάθε ενδιάμεση χρήση

Ο Σερβιτόρος πρέπει να μεταφέρει και σερβίρει τα εδέσματα στους πελάτες σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους τρόπους σερβιρίσματος, να σερβίρει τα ποτά και κρασιά που έχουν παραγγείλει οι πελάτες και ανταποκρίνεται στις ενδιάμεσες παραγγελίες ,αναπλήρωσης και αλλαγής της αρχικής παραγγελίας, να επιβλέπει τα τραπέζια του χώρου ευθύνης του και ανταποκρίνεται στην ικανοποίηση τυχόν νέων απαιτήσεων των πελατών και να καθαρίζει τα τραπέζια, αντικαθιστά και στρώνει υαλικά, πορσελάνες και ανοξείδωτα σκεύη, για κάθε ενδιάμεσο έδεσμα.

3. Ο Σερβιτόρος πρέπει να έχει γνώσεις των πεδίων εισπραξης των λογαριασμών και συμμετοχής στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής:

- 3.1. Εφαρμογή των διαδικασιών εισπραξης των λογαριασμών σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης επισιτισμού – αναψυχής

Ο Σερβιτόρος πρέπει να εφαρμόζει τις διαδικασίες εισπραξης των λογαριασμών σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης επισιτισμού – αναψυχής, να επιστρέφει στους πελάτες την απόδειξη εισπραξης και τα τυχόν ρέστα και να ευχαριστεί τους πελάτες κατά την αποχώρησή τους και τους συνοδεύει στην έξοδο, δημιουργώντας θετικό κλίμα ώστε να επισκεφτούν εκ νέου το χώρο εστίασης-αναψυχής.

- 3.2. Διαμόρφωση της ευταξίας του χώρου εργασίας του

Ο Σερβιτόρος πρέπει να μαζεύει από τα τραπέζια που αδειάζουν τα λινά και τα λερωμένα σκεύη και τα μεταφέρει στον προεπιλεγμένο χώρο, να διευθετεί και επανατοποθετεί τα τραπεζοκαθίσματα στο αρχικό τους σχήμα και στρώνει τα τραπέζια κάθε φορά που αποχωρούν οι πελάτες και να διαμορφώνει το χώρο για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών.

- 3.3. Συμμετοχή στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής

Ο Σερβιτόρος πρέπει να αποσύρει όλα τα χρησιμοποιημένα και μη χρησιμοποιημένα σκεύη από τον χώρο εστίασης – αναψυχής, να ξεστρώνει και καθαρίζει τα τραπεζοκαθίσματα, να εφαρμόζει τους κανόνες υγιεινής με προσεκτικό έλεγχο της καθαριότητας των τραπεζοκαθισμάτων και να διαμορφώνει το χώρο εστίασης-αναψυχής για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών.

Οι λεπτομέρειες επί των στόχων και των γνωστικών αντικειμένων ή δεξιοτήτων ανά θεματική κατηγορία, παρουσιάζονται στον παρακάτω συγκεντρωτικό πίνακα της εξεταστέας ύλης:

Σερβιτόρος			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα
1. Προετοιμασία ανοίγματος χώρου	1.1 Βασικές Αρχές	1.1.1	Βασικό πλαίσιο οργάνωσης χώρων εκδηλώσεων, τεχνικές τοποθέτησης τραπέζιων και σκευών

Σερβιτόρος			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα
εστίασης-αναψυχής			
		1.1.2	Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας στις Επιχειρήσεις Επισιτισμού – Αναψυχής και του Εξοπλισμού
		1.1.3	Στοιχειώδεις αρχές Νομοθεσίας (υγειονομικές, πυροσβεστικές και άλλες διατάξεις)
	1.2 Έλεγχος καθαριότητας, καταλληλότητας-αρτιότητας χώρου εργασίας και διαμόρφωση του ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης	1.2.1	Έλεγχος καθαριότητας χώρου εργασίας και προσκείμενων βοηθητικών χώρων και τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας και του κανονισμού καθαριότητας με σχολαστικό έλεγχο της καθαριότητας του χώρου εστίασης-αναψυχής και των προσκείμενων βοηθητικών χώρων
		1.2.2	Έλεγχος και ειδοποίηση των αρμόδιων για αποκατάσταση τυχόν δυσλειτουργιών και βλαβών στις ηλεκτρικές, υδραυλικές και κλιματιστικές εγκαταστάσεις του χώρου εστίασης-αναψυχής και των προσκείμενων κοινόχρηστων χώρων
		1.2.3	Διευθέτηση τραπέζιων και καρεκλών στο χώρο εστίασης-αναψυχής, σε διάφορους προεπιλεγμένους σχηματισμούς, ανάλογα με το είδος εκδήλωσης
		1.2.4	Διακόσμηση χώρου εστίασης-αναψυχής συντήρηση τυχόν διακοσμητικών φυτών
	1.3 Καθαριότητα, καταλληλότητα και αρτιότητα του απαιτούμενου εξοπλισμού για το σερβίρισμα γευμάτων και ποτών	1.3.1	Παραλαβή σερβίτσων από το πλυντήριο, σκούπισμά τους και έλεγχος καταλληλότητας και αρτιότητας τους και τακτοποίηση τους στα πάσα εργασίας (ταμπλ ντε σερβίς) σε προεπιλεγμένους χώρους, ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εκδήλωσης και τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας σχετικά με τις παραπάνω διαδικασίες
		1.3.2	Παραλαβή από τη λινόθηκη των απαραίτητων λινών, έλεγχος καθαριότητας και καταλληλότητας τους και τα ταξινόμηση στους κατάλληλους αποθηκευτικούς χώρους
		1.3.3	Παραλαβή υαλικών από το πλυντήριο, σκούπισμά τους και έλεγχος καταλληλότητας και αρτιότητας τους, σύμφωνα με τις ενδεδειγμένες τεχνικές, και τα ταξινόμηση σε ειδικές προθήκες και τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας σχετικά με τις παραπάνω διαδικασίες
		1.3.4	Τακτοποίηση και ταξινόμηση των ειδών στα πάσα εργασίας (Table de service)
	1.4 Στρώσιμο των τραπέζιων χώρου εστίασης - αναψυχής και τοποθέτηση απαραίτητων σκευών	1.4.1	Στρώσιμο στα τραπέζια των λινών (υποτραπεζομάντιλα, τραπεζομάντιλα, επιτραπεζομάντιλα, σου πλά) ακολουθώντας την «τεχνική παρουσίασης τραπέζιου» (art de la table) και προδιαγεγραμμένες λειτουργίες
		1.4.2	Τοποθέτηση υαλικών, ασημικών, πετσετών και πορσελάνων στα τραπέζια και έλεγχος τελικής κατάστασης στρωσίματος στο χώρο

Σερβιτόρος			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα
		1.4.3	Προμήθεια των μενάζ και τοποθέτηση τους στα τραπέζια
2. Υποδοχή και σερβίρισμα πελατών	2.1 Υποδοχή πελατών στο χώρο εστίασης – αναψυχής, και δημιουργία ευχάριστης ατμόσφαιρας	2.1.1	Καλωσόρισμα και χαιρετισμός των πελατών που εισέρχονται στο χώρο εστίασης-αναψυχής, δημιουργώντας ένα ευχάριστο και φιλικό κλίμα
		2.1.2	Έλεγχος των κρατήσεων και φροντίδα για την ευχάριστη τυχόν αναμονή των πελατών. Συνοδεία των πελατών στο τραπέζι που προβλέπεται να καθίσουν
		2.1.3	Προσφορά στους πελάτες της κάρτας δεσμάτων και ποτών
	2.2 Ενημέρωση πελατών για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, σερβίρισμά τους στο τραπέζι των προκαταρτικών και λήψη της παραγγελίας για τα εδέσματα και ποτά της επιλογής τους	2.2.1	Ενημέρωση, πρόταση και σερβίρισμα ορεκτικών ποτών που διαθέτει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής
		2.2.2	Σερβίρισμα νερού, ψωμιού και απαραίτητων συνοδευτικών που προσφέρει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής.
		2.2.3	Ενημέρωση των πελατών και παροχή των απαραίτητων διευκρινίσεων για τα διαθέσιμα εδέσματα και κρασιά.
		2.2.4	Λήψη και καταγραφή παραγγελίας για ορεκτικά, κύρια πιάτα, επιδόρπια και κρασιά
		2.2.5	Πρωώθηση παραγγελίας στο ταμείο και την κουζίνα και έλεγχος του χρόνου ετοιμασίας της
		2.2.6	Συγκέντρωση και παραλαβή παραγγελίας από τους χώρους παραγωγής και έλεγχος της ορθότητας της
	2.3 Σερβίρισμα των παραγγελιών εδεσμάτων και ποτών, μάζεμα και αντικατάσταση σερβίσιων για κάθε ενδιάμεση χρήση	2.3.1	Μεταφορά και σερβίρισμα των εδεσμάτων στους πελάτες σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους τρόπους σερβιρίσματος
		2.3.2	Σερβίρισμα ποτών και κρασιών που έχουν παραγγείλει οι πελάτες και ανταπόκριση στις ενδιάμεσες παραγγελίες ,αναπλήρωσης και αλλαγής της αρχικής παραγγελίας
		2.3.3	Επίβλεψη των τραπεζιών του χώρου ευθύνης του και ανταπόκριση στην ικανοποίηση τυχόν νέων απαιτήσεων των πελατών
		2.3.4	Καθαρισμός τραπεζιών, αντικατάσταση και στρώσιμο υαλικών, πορσελάνων και ανοξείδωτων σκευών, για κάθε ενδιάμεσο έδεσμα
3. Είσπραξη λογαριασμών και συμμετοχή στη	3.1 Εφαρμογή διαδικασιών είσπραξης λογαριασμών σύμφωνα με τους	3.1.1	Προσκόμιση λογαριασμού στους πελάτες (όταν ζητηθεί) και είσπραξη του αντίτιμου

Σερβιτόρος			
Κατηγορία	Γνωστική Περιοχή	Αναφ	Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα
διαδικασία κλεισίματος χώρου εστίασης-αναψυχής	κανόνες της επιχείρησης επισιτισμού – αναψυχής		
		3.1.2	Επιστροφή στους πελάτες της απόδειξης είσπραξης και τα τυχόν ρέστα
		3.1.3	Ευχαρίστηση των πελατών κατά την αποχώρησή τους και συνοδεία τους στην έξοδο, δημιουργώντας θετικό κλίμα ώστε να επισκεφτούν εκ νέου το χώρο εστίασης-αναψυχής
	3.2 Ευταξίας χώρου εργασίας	3.2.1	Μάζεμα από τα τραπέζια που αδειάζουν των λινών και των λερωμένων σκευών και μεταφορά τους στον προεπιλεγμένο χώρο
		3.2.2	Διευθέτηση και επανατοποθέτηση των τραπεζοκαθισμάτων στο αρχικό τους σχήμα και στρώσιμο των τραπεζιών κάθε φορά που αποχωρούν οι πελάτες
		3.2.3	Διαμόρφωση χώρου για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών
	3.3 Διαδικασία κλεισίματος χώρου εστίασης-αναψυχής	3.3.1	Απόσυρση όλων των χρησιμοποιημένων και μη χρησιμοποιημένων σκευών από τον χώρο εστίασης – αναψυχής
		3.3.2	Ξεστρώσιμο και καθαρισμός των τραπεζοκαθισμάτων και εφαρμογή των κανόνων υγιεινής με προσεκτικό έλεγχο της καθαριότητας των τραπεζοκαθισμάτων
		3.3.3	Διαμόρφωση του χώρου εστίασης-αναψυχής για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών

4.5 Προδιαγραφές Εξέτασης

Η εξέταση αποτελείται από ένα ενιαίο τεστ σετ, που αποτελείται από **τρεις (3)** ενότητες, σχετικές με την Εξεταστέα ύλη, με την παρακάτω δομή:

Τμήμα	Περιγραφή (Κατηγορία Εξ. Ύλης)	Τεστ (%)
1	Προετοιμασία του ανοίγματος του χώρου εστίασης-αναψυχής	30%
2	Υποδοχή και σερβίρισμα των πελατών	50%
3	Είσπραξη των λογαριασμών και συμμετοχή στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής	20%
	Σύνολο (40 ερωτήσεις - 40 βαθμοί)	100%

Οι ερωτήσεις ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας τους έχουν διακριθεί σε: χαμηλής, μέτριας και υψηλής δυσκολίας. Η κατανομή των ερωτήσεων του τεστ επί του συνόλου των 40 ερωτήσεων ανά κατηγορία δυσκολίας είναι: **25% χαμηλής δυσκολίας, 50% μέτριας δυσκολίας και 25% υψηλής δυσκολίας.**

PEOPLECERT

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