



ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ -
ΚΕΝΤΡΟ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ & ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ



● www.kek10.gr ●

Επανεπίδραση και αναβάθμιση δεξιοτήτων στον τομέα του Τουρισμού

Επισιτισμός και υγιεινή
και ασφάλεια τροφίμων



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

Θεματικές Ενότητες

Εστιατορική Τεχνική -Στοιχεία Bar και Οινογνωσίας
Ώρες κατάρτισης: 93

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η επανακατάρτιση των εργαζομένων στον κλάδο του επισιτισμού ώστε να αποκτήσουν νέες γνώσεις και δεξιότητες για τους τρόπους παρουσίασης των εδεσμάτων, οίνων και ποτών και να κατανοήσουν τη σημασία της οργάνωσης και συνεργασίας των επισιτιστικών τμημάτων με τα λοιπά τμήματα του ξενοδοχείου και κυρίως με τα τμήματα παραγωγής.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις.
2. Το προσωπικό του εστιατορίου.
3. Οργάνωση εργασιών εστιατορίου.
4. Τρόποι και κανόνες σερβιρίσματος.
5. Κατηγορίες γευμάτων.
6. Τύποι γευμάτων.
7. Σερβίρισμα βασικών και ειδικών παρασκευών.
8. Οργάνωση μαζικών εκδηλώσεων.
9. Το μενού στο εστιατόριο.

ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑ

10. Η παραγωγή του κρασιού
11. Η παλαίωση του κρασιού -Συνθήκες κάβας
12. Η ποιοτική διάκριση των κρασιών.
13. Η γευσιγνωσία των κρασιών.
14. Αρμονία κρασιών και εδεσμάτων.
15. Η τεχνική σερβιρίσματος του κρασιού στο εστιατόριο.
16. Ο ελληνικός αμπελώνας και οι κυριότερες αμπελουργικές περιοχές του κόσμου.
17. Η κάρτα των κρασιών.
18. Ο ρόλος του μπαρτέντερ.
19. Τύποι μπαρ, εγκαταστάσεις και εξοπλισμός.
20. Λειτουργία του μπαρ.
21. Κατηγορίες ποτών -Ποτογνωσία.
22. Τεχνικές ανάμειξης ποτών -Κοκτέιλ (coctails).
23. Διεύθυνση μπαρ.

Εξυπηρέτηση πελατών -Επικοινωνία -Πωλήσεις

Ώρες κατάρτισης: 35

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι την έννοια της εξυπηρέτησης και επικοινωνίας για κάθε τύπο πελατών καθώς και την εφαρμογή διαφόρων τεχνικών πώλησης σύμφωνα με τους στόχους της επιχείρησης.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Βελτιστοποίηση εμπειρίας πελάτη.
2. Στρατηγική Εξυπηρέτησης Πελατών.
3. Ποιότητα-Ικανοποίηση-Πιστότητα.
4. Το προφίλ του ιδανικού εργαζόμενου στις υπηρεσίες.
5. Πηγές και Διαχείριση παραπόνων.
6. Επικοινωνία.
7. Δεξιότητες Πωλήσεων.
8. Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή.

Εργασιακές Σχέσεις Ώρες κατάρτισης: 20

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων σχετικά με τις θεμελιώδεις έννοιες για τις σύγχρονες Εργασιακές Σχέσεις (εργοδοτικές και εργατικές οργανώσεις, αμοιβές, συμβάσεις εργασίας).

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Θεμελιώδεις αρχές εργασιακών σχέσεων.
2. Οργάνωση εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις.
3. Χαρακτηριστικά ατόμου και οργανωσιακή συμπεριφορά.
4. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.
5. Εξελίξεις και συνέπειες στο πλαίσιο της εργασίας.
6. Η αναζήτηση εργασίας και η επιλογή προσωπικού.

Υγιεινή και Ασφάλεια εργαζομένων-HACCP

Ώρες κατάρτισης: 30

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια του προσωπικού και των χώρων μιας επισιτιστικής ή ξενοδοχειακής επιχείρησης. Επιπλέον, επιδιώκεται η εξοικείωση με τις βασικές αρχές ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας (ΣΔΠ) καθώς επίσης και με τις αρχές εφαρμογής ενός Συστήματος Ανάλυσης και Προσδιορισμού Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (HACCP) που, πλέον, εντάσσεται στα συστήματα Ποιότητας Υγιεινής και Ασφάλειας των Τροφίμων (ISO 22000, BRC, IFS).

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Οι έννοιες σχετικά με την υγιεινή.
2. Οι ασθένειες που προκαλούνται από τα τρόφιμα.
3. Οι κίνδυνοι μόλυνσης των τροφίμων.
4. Υγιεινή του προσωπικού.
5. Η υγιεινή των τροφίμων στην διαδικασία σερβιρίσματος.
6. Τα συστήματα διαχείρισης της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων (HACCP).
7. Η ασφάλεια στους χώρους εργασίας.
8. Η πυρασφάλεια.
9. Οι γενικοί όροι ίδρυσης και λειτουργίας εργαστηρίων τροφίμων και ποτών.
10. Τα συστήματα διαχείρισης των απορριμμάτων.
11. Τα προϊόντα καθαρισμού.

Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις

Ώρες κατάρτισης: 12

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Από το ιατρικό μοντέλο στη δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας
2. Ορολογία για την αναπηρία βάσει της δικαιωματικής προσέγγισης
3. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή στην πράξη
4. Εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία

Αγγλικά

Ώρες κατάρτισης: 60

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν και να εφαρμόζουν οι καταρτιζόμενοι την ορολογία των βασικών εργασιών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης στην αγγλική γλώσσα.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Hotel F and B/Front Office/ Housekeeping Organization Chart.
2. Making a Room Reservation -Confirming a Reservation.
3. Checking in.
4. Concierge-Airport Transfers.
5. Checking out.
6. Reservation Problems/Dealing with complaints
7. Cleaning Guest Rooms
8. Turndown.
9. Dealing with complaints in Housekeeping/Special requests.
10. Job Interviews.