



Τίτλος: ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Βασικός σκοπός του εκπαιδευτικού πακέτου είναι η παρουσίαση των πιο διαδεδομένων και αποτελεσματικών μεθόδων διαχείρισης και λειτουργίας επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών εστίασης καθώς και τεχνικών ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών.

Όταν θα έχετε ολοκληρώσει τη μελέτη θα έχετε αποκτήσει εξειδικευμένα επαγγελματικά προσόντα και τις ζητούμενες από την επιχείρηση και την αγορά του κλάδου σας γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις σε θέματα οργάνωσης και λειτουργίας επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών εστίασης ώστε να μπορείτε να ασκείτε περισσότερο αποτελεσματικά και δημιουργικά το έργο σας και να διασφαλίζετε την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης και την αποτελεσματική συνεργασία των διαφόρων τμημάτων της

Ειδικότερα μέσω της μελέτης του εκπαιδευτικού πακέτου επιδιώκεται:

- * Η αναβάθμιση και η προσαρμογή των προσόντων σας σε επίπεδο γνώσεων και δεξιοτήτων στο αντικείμενο της οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων εστίασης και της ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών.
- * Η επαγγελματική ενίσχυσή σας για την αποτελεσματικότερη οργάνωση και λειτουργία των επιχειρήσεων και για τη δημιουργία προϋποθέσεων επίτευξης μιας σταθερής σχέσης με τον πελάτη μέσα από την αξιοποίηση και εφαρμογή των αρχών και κανόνων ποιοτικής εξυπηρέτησης.
- * Η πληροφόρηση και ευαισθητοποίησή σας αναφορικά με τις έννοιες και πρακτικές της τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας, όπως οι κίνδυνοι στην εργασία, γενικές αρχές της πρόληψης, εθνικό και κοινοτικό δίκαιο για την ασφάλεια, παροχή υπηρεσιών προστασίας και πρόληψης, προδιαγραφές των χώρων εργασίας, μέτρα προφύλαξης, ώστε να μπορείτε να λειτουργείτε μέσα στο πλαίσιο σύγχρονων αντιλήψεων και κανόνων προστασίας της εργασίας.
- * Η ενημέρωσή σας για θέματα και διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας και τα βασικά χαρακτηριστικά του ελληνικού συστήματος εργασιακών σχέσεων (εκπροσώπηση, διαπραγματεύσεις κλπ).

Το εκπαιδευτικό υλικό αποτελείται από **δεκατρία** κεφάλαια

Στο **πρώτο** κεφάλαιο περιγράφονται οι βασικές αρχές λειτουργίας και διοίκησης μιας επιχείρησης.

Στο **δεύτερο** κεφάλαιο παρουσιάζονται οι διατάξεις της εργατικής νομοθεσίας, καθώς και τα βασικά χαρακτηριστικά του ελληνικού συστήματος εργασιακών σχέσεων.



Στο **τρίτο** κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις έννοιες και πρακτικές τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας, όπως στους κινδύνους στην εργασία, στις γενικές αρχές της πρόληψης, στα μέτρα προφύλαξης.

Στο **τέταρτο** κεφάλαιο αναλύονται οι βασικές αρχές οργάνωσης των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών εστίασης και στο **πέμπτο** παρουσιάζονται οι διαδικασίες και εργασίες που απαιτούνται για τη λειτουργία τους.

Στο **έκτο** κεφάλαιο παρουσιάζονται τα είδη δεσμών που προσφέρονται στα εστιατόρια, η αρμονία δεσμών και κρασιών, οι κανόνες και οι τεχνικές σερβιρίσματος φαγητών, φρούτων, επιδορπίων, κρασιών και αφεψημάτων.

Στο **έβδομο** κεφάλαιο προσεγγίζονται θέματα που αφορούν στους θεμελιώδεις κανόνες συμπεριφοράς ενός εργαζόμενου στην εξυπηρέτηση πελατών και στις βασικές αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας και ποιοτικής εξυπηρέτησης των πελατών στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών εστίασης.

Στο **όγδοο** κεφάλαιο αναλύονται θέματα που αφορούν στην υγιεινή των επιχειρήσεων εστίασης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Οδηγού Υγιεινής Νο 1 για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής που εγκρίθηκε από τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων.

Στο **ένατο** κεφάλαιο παρουσιάζονται θέματα που σχετίζονται με τις δυνατότητες αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις εστίασης, το ηλεκτρονικό εμπόριο και την ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα, καθώς επίσης και τις εξειδικευμένες εφαρμογές που χρησιμοποιούνται στα καταστήματα εστίασης.

Στο **δέκατο** κεφάλαιο παρουσιάζεται η βασική ξενόγλωσση επαγγελματική ορολογία.

Στο **ενδέκατο** κεφάλαιο αναλύονται θέματα που σχετίζονται με τις μεθόδους διοίκησης και αποτελεσματικής διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων εστίασης.

Στο **δωδέκατο** κεφάλαιο παρουσιάζονται οι βασικές αρχές οργάνωσης και διαχείρισης της αποθήκης και τέλος στο **δέκατο τρίτο** κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις βασικές αρχές κοστολόγησης προϊόντων και υπηρεσιών επιχειρήσεων εστίασης.