

**ΟΑΕΔ**  
**ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΕΣ ΣΧΟΛΕΣ**  
**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**ΟΜΑΔΑ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΥ**

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**& ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**

**ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ**

**ΤΕΧΝΙΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ**  
**ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**

## ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

| Α/Α | ΜΑΘΗΜΑΤΑ   | Α' ΕΤΟΣ |    |    | Β' ΕΤΟΣ |   |    | Γ' ΕΤΟΣ |   |    |
|-----|--|---------|----|----|---------|---|----|---------|---|----|
|     |  | Θ       | Ε  | Σ  | Θ       | Ε | Σ  | Θ       | Ε | Σ  |
| 1   | ΕΛΛΗΝΙΚΑ   | 2       |    | 2  | 2       |   | 2  | 2       |   | 2  |
| 2   | ΜΑΘΗΜΑΤΙΚΑ   | 2       |    | 2  | 2       |   | 2  | 2       |   | 2  |
| 3   | ΑΓΓΛΙΚΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ  | 2       |    | 2  | 2       |   | 2  | 2       |   | 2  |
| 4   | ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ  | 2       |    | 2  | 2       |   | 2  | 2       |   | 2  |
| 5   | ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ   | 2       |    | 2  |         |   |    |         |   |    |
| 6   | ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ Η/Υ  |         | 3  | 3  |         |   |    |         |   |    |
| 7   | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ                                | 2       |    | 2  |         |   |    |         |   |    |
| 8   | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΟΥΖΙΝΑΣ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ                          | 2       | 5  | 7  |         |   |    |         |   |    |
| 9   | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ  | 2       | 4  | 6  |         |   |    |         |   |    |
| 10  | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΑΠΟΘΗΚΗΣ                                   | 2       |    | 2  |         |   |    |         |   |    |
| 11  | ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ                                   | 3       |    | 3  |         |   |    |         |   |    |
| 12  | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ   | 2       |    | 2  |         |   |    |         |   |    |
| 13  | ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ & ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ   |         |    |    | 2       |   | 2  |         |   |    |
| 14  | ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ ΜΕ Η/Υ  |         |    |    |         | 2 | 2  |         |   |    |
| 15  | ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΤΕΧΝΗ   |         |    |    | 4       |   | 4  |         |   |    |
| 16  | ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ   |         |    |    | 1       | 2 | 3  |         |   |    |
| 17  | ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ  |         |    |    | 2       | 2 | 4  |         |   |    |
| 18  | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΠΑΡ - ΠΟΤΑ & ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ                                  |         |    |    | 2       | 2 | 4  |         |   |    |
| 19  | ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΜΑΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ - ΠΟΤΩΝ                                 |         |    |    | 2       |   | 2  |         |   |    |
| 20  | ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ - ΔΙΑΙΤΗΤΙΚΗ   |         |    |    | 2       |   | 2  |         |   |    |
| 21  | ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΙΙ   |         |    |    | 2       |   | 2  |         |   |    |
| 22  | ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  |         |    |    | 2       |   | 2  |         |   |    |
| 23  | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ – ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ – ΕΡΓΑΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ                |         |    |    |         |   |    | 2       |   | 2  |
| 24  | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ & ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ           |         |    |    |         |   |    | 2       |   | 2  |
| 25  | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ  |         |    |    |         |   |    | 2       |   | 2  |
| 26  | ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ PROTEL ΣΕ Η/Υ                        |         |    |    |         |   |    | 1       | 2 | 3  |
| 27  | ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ – ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΣΗΜΩΝ ΓΕΥΜΑΤΩΝ (BANQUET) - ΜΠΑΡ - ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ  |         |    |    |         |   |    | 2       | 2 | 4  |
| 28  | ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ (HOUSEKEEPING)  |         |    |    |         |   |    | 2       | 1 | 3  |
| 29  | ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΤΡΟΦΙΜΩΝ – ΠΟΤΩΝ ΜΕ Η/Υ                |         |    |    |         |   |    | 1       | 2 | 3  |
| 30  | ΣΥΝΘΕΣΗ ΜΕΝΟΥ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ                                       |         |    |    |         |   |    | 2       | 1 | 3  |
| 31  | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ |         |    |    |         |   |    | 3       |   | 3  |
| 32  | ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΠΩΛΗΣΕΙΣ – ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ          |         |    |    |         |   |    | 2       |   | 2  |
|     |  |         |    |    |         |   |    |         |   |    |
|     | <b>ΣΥΝΟΛΟ</b>  | 23      | 12 | 35 | 27      | 8 | 35 | 27      | 8 | 35 |

### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος και στα τρία έτη σπουδών αποσκοπεί στην παροχή ενός ικανοποιητικού επιπέδου γνώσης της αγγλικής γλώσσας ώστε οι σπουδαστές/τριες να :

- ❑ αναπτύσσουν την επικοινωνιακή ικανότητα στην Αγγλική Γλώσσα, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της σύγχρονης κοινωνίας και ειδικότερα στις ανάγκες επικοινωνίας στον εργασιακό τους χώρο,
- ❑ χρησιμοποιούν τη γλώσσα με ακρίβεια και ευχέρεια στις διάφορες επικοινωνιακές περιστάσεις που θα παρουσιάζονται τόσο κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, όσο και στο μελλοντικό κοινωνικό και επαγγελματικό τους περιβάλλον,
- ❑ αναπτύσσουν επικοινωνιακή ικανότητα μέσα από την κατανόηση και την παραγωγή προφορικού και γραπτού λόγου,
- ❑ αναπτύσσουν γλωσσολογική και κοινωνιολογική ικανότητα, να χρησιμοποιούν δηλαδή το λόγο ανάλογα με την επικοινωνιακή περίπτωση,
- ❑ εξοικειωθούν με διαφορετικά επίπεδα και είδη λόγου,
- ❑ αναπτύσσουν την ικανότητα κατανόησης ανθρώπων, που προέρχονται από διαφορετικό εθνικό, κοινωνικό και πολιτιστικό περιβάλλον.

**ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ :** Οι καθηγητές θα έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν για τη διδασκαλία του μαθήματος βιβλία συναφή με την ειδικότητα στην οποία εξειδικεύονται οι μαθητές, ώστε παράλληλα με τους παραπάνω στόχους να εξοικειωθούν με την ξενοδοχειακή ορολογία, την ορολογία της κουζίνας και του επισιτισμού εν γένει.

### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

#### **ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ**

##### **Α' ΕΤΟΣ**

- ❑ **Introduction : Free discussion / presentation : Recommend yourself and meet others. Private individual data.**
- ❑ **Hotel and Restaurant Jobs.**
- ❑ **Giving Information : Numbers, Dates, Days of the Week, Months.**
- ❑ **Giving information : time.**
- ❑ **Giving Information : Hotel and Restaurant**
- ❑ **Meals : lunch, teatime, dinner, supper**
- ❑ **Meals : Breakfast Food and Beverages**
- ❑ **Breakfast Table : Cutlery and Crockery**
- ❑ **Simple recipes**
- ❑ **Telephone calls, spelling**
- ❑ **Forms - correspondence**
- ❑ **Everyday life : Leisure - travel - shopping.**
- ❑ **The labour market**

##### **Β' ΕΤΟΣ**

- ❑ **Job description in the hotel kitchen and restaurant. Revision of key British meals.**
- ❑ **Providing information : Numbers, dates, days of the week, months, time and introduction to cooking and preparation methods.**

#### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

##### **ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΛΟΓΟΥ**

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :

- κατανοούν το γενικό νόημα ενός αυθεντικού προφορικού λόγου,
- διακρίνουν τις βασικές πληροφορίες που παρέχονται σε πολύ απλό προφορικό λόγο,
- διακρίνουν το ύψος της γλώσσας,
- συνειδητοποιούν τη έννοια του χρόνου μέσα από απλό προφορικό λόγο.

##### **ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΓΡΑΠΤΟΥ ΛΟΓΟΥ**

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :

- κατανοούν το γενικό νόημα ενός εντύπου / κειμένου,
- αντιλαμβάνονται και κατανοούν το σύνολο του κειμένου από τα συμφραζόμενα, ακόμα και αν συναντούν κενά πληροφόρησης στο συγκεκριμένο κείμενο,
- κατατάσσουν το είδος του κειμένου.

##### **ΜΕΤΑΔΟΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :

- δομούν και οργανώνουν το λόγο σε απλά επικοινωνιακά περιβάλλοντα.
- εξοικειωθούν με τη χρήση κατάλληλων συνδέσμων και εκφράσεων για παράθεση ιδεών,
- παράγουν απλό προφορικό λόγο με την επιλογή κατάλληλων γλωσσικών εκφράσεων,

- ☐ **Fruits and desserts.**
- ☐ **Vegetables, herbs and spices..**
- ☐ **Meat and main dishes with main material of meat and link to the previous units.**
- ☐ **Restaurant description.**
- ☐ **Job description within the restaurant and restaurant vocabulary.**
- ☐ **Soups and Sauces / Hot and cold dishes**
- ☐ **Fish and seafood.**
- ☐ **Conversation with customers.**
- ☐ **Reception, restaurant.**
- ☐ **Taking orders and management of verbal complaints.**
- ☐ **Free dialogues as role play.**
- ☐ **Introduction to the written word.**
- ☐ **How to write letters and e-mails.**
- ☐ **Simple recipes.**
- ☐ **Revision of basic vocabulary and dialogues in English.**

### **Γ' ΕΤΟΣ**

- ☐ **Recommendations. Free speech production.**
- ☐ **The departments of a hotel and which specialties are employed per department.**
- ☐ **Facilities of a hotel and supplied services.**
- ☐ **Rooms and equipment.**
- ☐ **Phone bookings. Asking customers to repeat information.**
- ☐ **Written offer. Ways of writing and presenting an offer.**
- ☐ **Ways of letter and email composition.**
- ☐ **Check-in, guest welcome. Providing instructions and information to customers.**
- ☐ **Check-out. Payments.**
- ☐ **Everyday vocabulary.**
- ☐ **Complaints management.**
- ☐ **Providing useful information to customers.**
- ☐ **Revision on the writing word development.**
- ☐ **Suggesting to customers.**
- ☐ **Developing free dialogues regarding the preceding weeks.**

- ανάλογα με την επικοινωνιακή κατάσταση,
- εκφράζουν απόψεις και συναισθήματα.

### **ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΦΩΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ**

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :

- κατανοούν την εκφορά του λόγου,
- αναπτύξουν την ικανότητα παραγωγής των ξένων ήχων.

### **ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΛΕΞΙΛΟΓΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ**

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :

- εξοικειωθούν σταδιακά στη χρήση κατάλληλου λεξιλογίου,
- αναγνωρίζουν σταδιακά τη διαδικασία παραγωγής λέξεων.

### **ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ**

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :

- επικοινωνούν χρησιμοποιώντας ορθούς συντακτικούς τύπους.

### **ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΟΥ ΛΟΓΟΥ**

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :

- διατυπώνουν γραπτό και προφορικό λόγο σε θέματα κυρίως επαγγελματικού ενδιαφέροντος,
- συνδιαλέγονται στην Αγγλική Γλώσσα.

### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος και στα τρία έτη σπουδών αποσκοπεί στην παροχή ενός ικανοποιητικού επιπέδου γνώσης της γερμανικής γλώσσας ώστε οι σπουδαστές/τριες να :

- ❑ αναπτύσσουν την επικοινωνιακή ικανότητα στη Γερμανική Γλώσσα, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της σύγχρονης κοινωνίας και ειδικότερα στις ανάγκες επικοινωνίας στον εργασιακό τους χώρο,
- ❑ χρησιμοποιούν τη γλώσσα με ακρίβεια και ευχέρεια στις διάφορες επικοινωνιακές περιστάσεις που θα παρουσιάζονται τόσο κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, όσο και στο μελλοντικό κοινωνικό και επαγγελματικό τους περιβάλλον,
- ❑ αναπτύσσουν επικοινωνιακή ικανότητα μέσα από την κατανόηση και την παραγωγή προφορικού και γραπτού λόγου,
- ❑ αναπτύσσουν γλωσσολογική και κοινωνιολογική ικανότητα, να χρησιμοποιούν δηλαδή το λόγο ανάλογα με την επικοινωνιακή περίπτωση,
- ❑ εξοικειωθούν με διαφορετικά επίπεδα και είδη λόγου,
- ❑ αναπτύσσουν την ικανότητα κατανόησης ανθρώπων, που προέρχονται από διαφορετικό εθνικό, κοινωνικό και πολιτιστικό περιβάλλον.

**ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ :** Οι καθηγητές θα έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν για τη διδασκαλία του μαθήματος βιβλία συναφή με την ειδικότητα στην οποία εξειδικεύονται οι μαθητές, ώστε παράλληλα με τους παραπάνω στόχους να εξοικειωθούν με την ξενοδοχειακή ορολογία, την ορολογία της κουζίνας και του επισιτισμού εν γένει.

### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

#### **ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ**

##### **Α' ΕΤΟΣ**

- ❑ **Einführung : Freies Reden / Präsentieren: sich und andere vorstellen Persönliche Informationen.**
- ❑ **Arbeitsplätze im Hotel und Restaurant.**
- ❑ **Arbeitsplatz und Arbeitsumfeld..**
- ❑ **Informationen geben: Nummern, Daten, Tage der Woche, Monate.**
- ❑ **Informationen geben: Uhr.**
- ❑ **Informationen geben: Hotel und Restaurant.**
- ❑ **Spezial-Berufe.**
- ❑ **Mahlzeiten: Mittagessen, Nachmittagstee , Abendessen, Abendessen.**
- ❑ **Mahlzeiten: Frühstück Nahrungsmittel und Getränke.**
- ❑ **Tisch zum frühstücken Besteck & Geschirr.**
- ❑ **Einfache Rezepte.**
- ❑ **Telefongespräch, Rechtschreibung, Formen der Kommunikation mit Kunden.**
- ❑ **Formularen- Korrespondenz.**
- ❑ **Täglichen Leben – Freizeit – Reisen – Märkte.**
- ❑ **Arbeitsmarkt.**

#### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

##### **ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΛΟΓΟΥ**

- Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :
- κατανοούν το γενικό νόημα ενός αυθεντικού προφορικού λόγου,
  - διακρίνουν τις βασικές πληροφορίες που παρέχονται σε πολύ απλό προφορικό λόγο,
  - διακρίνουν το ύψος της γλώσσας,
  - συνειδητοποιούν τη έννοια του χρόνου μέσα από απλό προφορικό λόγο.

##### **ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΓΡΑΠΤΟΥ ΛΟΓΟΥ**

- Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :
- κατανοούν το γενικό νόημα ενός εντύπου / κειμένου,
  - αντιλαμβάνονται και κατανοούν το σύνολο του κειμένου από τα συμφραζόμενα, ακόμα και αν συναντούν κενά πληροφόρησης στο συγκεκριμένο κείμενο,
  - κατατάσσουν το είδος του κειμένου.

##### **ΜΕΤΑΔΟΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**

- Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :
- δομούν και οργανώνουν το λόγο σε απλά επικοινωνιακά περιβάλλοντα.
  - εξοικειωθούν με τη χρήση κατάλληλων συνδέσμων και εκφράσεων για παράθεση ιδεών,
  - παράγουν απλό προφορικό λόγο με την επιλογή κατάλληλων γλωσσικών εκφράσεων,

## **B' ΕΤΟΣ**

- ☐ *Beschreibung der Arbeitsplätze im Hotel in der Küche und in Restaurant. Wiederholung.*
- ☐ *Wesentlicher englischer Mahlzeiten.*
- ☐ *Bereitstellung von Informationen – Zahlen, Daten, Tage der Woche, Monate, stunde sowie die angaben über die Methoden des Kochens und der Vorbereitung.*
- ☐ *Früchte und Nachspeissen.*
- ☐ *Gemüse, Kräuter und Gewürze.*
- ☐ *Fleisch und Hauptgerichte aus Fleisch und verbinden mit dem vorherigen.*
- ☐ *Umschreibung des Restaurants - Beschreibund der Arbeitsplätze und der Fachbegriffe im Restaurant.*
- ☐ *Suppen und Salate / warme und kalte Teller.*
- ☐ *Fische und Meeresfrüchte.*
- ☐ *Gespräch mit den Kunden - Rezeption, Restaurant.*
- ☐ *Annahme der Bestellungen und Management der mündlichen Beschwerden.*
- ☐ *Freie Dialoge als role play.*
- ☐ *Einführung in das geschriebene Wort*
- ☐ *- Art des Aufsetzens eines Briefes und einer e-mail*
- ☐ *Einfache Gerichte.*
- ☐ *Wiederholung des Grundwortschatzes und der Dialoge in Deutsch.*

## **Γ' ΕΤΟΣ**

- ☐ *Empfehlungen. Freie Gespräche.*
- ☐ *Die Teile eines Hotels und welche Fachgebiete beschäftigen sich in jedem Teilgebiet.*
- ☐ *Einrichtungen eines Hotels und seine Dienstleistungen.*
- ☐ *Zimmer und dir Ausrüstung.*
- ☐ *Telefonische Buchung. Kunden bitten die angaben zu wiederholen.*
- ☐ *Schriftliches Angebot. Arten des Schreibens und Präsentation eines Angebotes.*
- ☐ *Art des Aufsetzens eines Briefes und einer e-mail.*
- ☐ *Check- in, Begrueßung der Gäste. Bereitstellen von Richtlinien und Informationen an die Gäste.*
- ☐ *Check –out. Bezahlungen.*
- ☐ *Täglicher Wortschatz.*
- ☐ *Management der Beschwerden.*
- ☐ *Vorschläge von nützlichen Informationen an die kunden.*
- ☐ *Wiederholung der art der Entwicklung des schriftlichen Wortes.*
- ☐ *Vorschläge an die Kunden.*
- ☐ *Entwicklung freier Gespräche basierend auf die vergangenen Wochen.*

- ανάλογα με την επικοινωνιακή περίσταση, εκφράζουν απόψεις και συναισθήματα.

## **ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΦΩΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ**

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :

- κατανοούν την εκφορά του λόγου,
- αναπτύξουν την ικανότητα παραγωγής των ξένων ήχων.

## **ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΛΕΞΙΛΟΓΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ**

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :

- εξοικειωθούν σταδιακά στη χρήση κατάλληλου λεξιλογίου,
- αναγνωρίζουν σταδιακά τη διαδικασία παραγωγής λέξεων.

## **ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ**

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :

- επικοινωνούν χρησιμοποιώντας ορθούς συντακτικούς τύπους.

## **ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΟΥ ΛΟΓΟΥ**

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να :

- διατυπώνουν γραπτό και προφορικό λόγο σε θέματα κυρίως επαγγελματικού ενδιαφέροντος,
- συνδιαλέγονται στη Γερμανική Γλώσσα.



**ΓΕΝΙΚΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να αποκτήσουν οι σπουδαστές/τριες τις σχετικές με τις βασικές οικονομικές έννοιες γνώσεις και να κατανοήσουν τον τρόπο λειτουργίας της οικονομίας και τα προβλήματα που προκύπτουν απ' αυτή.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΒΑΣΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ**

- ❑ Οι ανάγκες.
  - Ιδιότητες των αναγκών.
- ❑ Τα αγαθά.
  - Διακρίσεις αγαθών.
- ❑ Οι κοινωνικοί θεσμοί (νοικοκυριό - επιχείρηση - εργατικό σωματείο - κράτος).
- ❑ Οι παραγωγικές δυνατότητες της οικονομίας.
  - Οι συντελεστές παραγωγής.
  - Το κύριο οικονομικό πρόβλημα.
    - ✓ Ορισμός.
    - ✓ Η βασική αιτία δημιουργίας του.
    - ✓ Τα επιμέρους οικονομικά προβλήματα.
  - Η καμπύλη παραγωγικών δυνατοτήτων.
  - Έννοια.
  - Διάγραμμα.
  - Η έννοια του κόστους.
- ❑ Ο καταμερισμός των έργων.
- ❑ Η έννοια του χρήματος.
- ❑ Το οικονομικό κύκλωμα.

**Η ΖΗΤΗΣΗ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

- ❑ Το σύστημα της αγοράς.
- ❑ Γενικά για τη ζήτηση προϊόντων.
  - Ο νόμος της ζήτησης.
  - Ατομική και συνολική ζήτηση.
  - Η καμπύλη ζήτησης.
  - Η συνάρτηση ζήτησης.
- ❑ Προσδιοριστικοί παράγοντες της ζήτησης.

**Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

- ❑ Γενικά για την προσφορά προϊόντων.
  - Ο νόμος της προσφοράς.
  - Ατομική και συνολική προσφορά.
  - Η καμπύλη προσφοράς.
- ❑ Προσδιοριστικοί παράγοντες της προσφοράς.

**Ο ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΤΙΜΩΝ**

- ❑ Έννοια και λειτουργία της αγοράς.
- ❑ Τιμή και ποσότητα ισορροπίας.
  - Η έννοια της ισορροπίας στην αγορά.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν τις έννοιες των αναγκών, των αγαθών και των συντελεστών παραγωγής,
- αναφέρουν και εξηγούν τις ιδιότητες των αναγκών,
- αναφέρουν τις κατηγορίες των αγαθών,
- ορίζουν τους κοινωνικούς θεσμούς και αναλύουν το ρόλο τους στην οικονομία,
- ορίζουν το οικονομικό πρόβλημα και εξηγούν την αιτία δημιουργίας του,
- αναλύουν τις έννοιες της Καμπύλης Παραγωγικών Δυνατοτήτων και του κόστους,
- κατανοούν την αδυναμία της οικονομίας να παράγει απεριόριστο όγκο αγαθών και την αναγκαιότητα της επιλογής,
- εξηγούν τι είναι ο καταμερισμός των έργων και αναφέρουν τα πλεονεκτήματά του,
- περιγράφουν και σχεδιάζουν το οικονομικό κύκλωμα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναλύουν την έννοια της ζήτησης,
- διατυπώνουν το νόμο της ζήτησης,
- αναφέρουν τους άλλους προσδιοριστικούς παράγοντες της ζήτησης και τις επιπτώσεις τους σ' αυτή,
- σχεδιάζουν καμπύλες ζήτησης από αντίστοιχους πίνακες ζήτησης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναλύουν την έννοια της προσφοράς,
- διατυπώνουν το νόμο της προσφοράς,
- αναφέρουν τους άλλους προσδιοριστικούς παράγοντες της προσφοράς και τις επιπτώσεις τους σ' αυτή,
- σχεδιάζουν καμπύλες προσφοράς από αντίστοιχους πίνακες ζήτησης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν την έννοια της αγοράς και περιγράφουν τη λειτουργία της,

- Διαγραμματική παρουσίαση της ισορροπίας.
- Μεταβολές της τιμής και της ποσότητας ισορροπίας.
- ❑ Κρατική παρέμβαση στην αγορά.
  - Ανώτατες τιμές.
  - Κατώτατες τιμές.

- κατανοούν την έννοια της τιμής και της ποσότητας ισορροπίας,
- προσδιορίζουν τη θέση ισορροπίας αριθμητικά σε ένα πίνακα και γραφικά σε ένα διάγραμμα με καμπύλες ζήτησης και προσφοράς,
- αναφέρουν τους παράγοντες που επιδρούν στις μεταβολές της τιμής και ποσότητας ισορροπίας,
- κατανοούν τις επιπτώσεις των κρατικών παρεμβάσεων στην αγορά με επιβολή ανώτατων ή κατώτατων τιμών.

### **ΜΟΡΦΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ**

- ❑ Οι μορφές οργάνωσης της αγοράς - παράγοντες που την καθορίζουν.
- ❑ Ο πλήρης ή τέλει ανταγωνισμός.
- ❑ Το καθαρό μονοπώλιο και τα χαρακτηριστικά του μονοπωλίου.
  - Αιτίες δημιουργίας μονοπωλίου.
  - Συμπεριφορά της μονοπωλιακής επιχείρησης.
- ❑ Ο μονοπωλιακός ανταγωνισμός.
  - Χαρακτηριστικά της αγοράς του μονοπωλιακού ανταγωνισμού.
  - Η συμπεριφορά της επιχείρησης στο μονοπωλιακό ανταγωνισμό.
- ❑ Το олиγοπώλιο.
  - Χαρακτηριστικά της αγοράς στο олиγοпώλιο.
  - Η συμπεριφορά της επιχείρησης στο олиγοпώλιο.
- ❑ Μορφές αγοράς από την πλευρά του καταναλωτή.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατονομάζουν τις μορφές οργάνωσης της αγοράς,
- αναφέρουν ποιοί παράγοντες και πώς αυτοί καθορίζουν τις μορφές οργάνωσης της αγοράς,
- περιγράφουν τα χαρακτηριστικά κάθε μορφής αγοράς και τη συμπεριφορά των επιχειρήσεων σ' αυτές.

### **Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

- ❑ Η έννοια της επιχείρησης.
- ❑ Η έννοια της παραγωγής και τα χαρακτηριστικά της.
- ❑ Οι συντελεστές παραγωγής.
- ❑ Η αποτελεσματικότητα της παραγωγής.
- ❑ Η συνάρτηση παραγωγής.
- ❑ Συνολικό, μέσο και οριακό προϊόν.
- ❑ Παραγωγή στο βραχυχρόνιο και στο μακροχρόνιο διάστημα.
- ❑ Μορφές επιχειρήσεων.
- ❑ Κριτήρια κατάταξης των επιχειρήσεων.
  - Είδη ιδιοκτησίας των επιχειρήσεων.
  - Νομική μορφή των επιχειρήσεων.
  - Κύριος τομέας δραστηριότητας των επιχειρήσεων.
  - Μέγεθος των επιχειρήσεων.
- ❑ Τομείς και κλάδοι παραγωγής.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν τις έννοιες της επιχείρησης και της παραγωγής,
- ορίζουν την έννοια της παραγωγής και αναφέρουν τα χαρακτηριστικά στοιχεία της παραγωγικής διαδικασίας,
- αναφέρουν τους συντελεστές παραγωγής,
- κατανοούν τις έννοιες του συνολικού, μέσου και οριακού προϊόντος μιας παραγωγικής διαδικασίας,
- αναφέρουν και περιγράφουν τη δομή των διαφόρων μορφών επιχειρήσεων, με βάση τα συγκεκριμένα κριτήρια κατάταξης,
- αναφέρουν τους τρεις βασικούς τομείς παραγωγής αναφορικά με την παραγωγική τους βάση,
- κατατάσσουν τους επιμέρους κλάδους των παραγωγικών δραστηριοτήτων στους αντίστοιχους τομείς παραγωγής.

### **ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ**

- ❑ Ορισμός και μορφές κόστους.
- ❑ Διακρίσεις του κόστους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν την έννοια του κόστους και τη



- ❑ Σταθερό, μεταβλητό και συνολικό κόστος.
- ❑ Μέσο σταθερό, μεταβλητό και συνολικό κόστος.
- ❑ Οριακό κόστος.

### **ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΕΓΧΩΡΙΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ ΕΙΣΟΔΗΜΑ**

- ❑ Ακαθάριστο Εθνικό και Εγχώριο προϊόν.
  - Έννοια και ορισμός.
  - Τρόποι υπολογισμού του εθνικού και εγχώριου προϊόντος.
    - ✓ Η μέθοδος της τελικής δαπάνης.
    - ✓ Η μέθοδος της προστιθέμενης αξίας.
- ❑ Καθαρό Εθνικό προϊόν.
- ❑ Εθνικό Εισόδημα.
- ❑ Το ακαθάριστο εθνικό προϊόν ως δείκτης οικονομικής ευημερίας.
- ❑ Η διανομή του εισοδήματος.
  - Το πρόβλημα της άνισης διανομής.
  - Το πρόβλημα της φτώχειας.

### **ΟΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΕΙΣ - ΠΛΗΘΩΡΙΣΜΟΣ - ΑΝΕΡΓΙΑ**

- ❑ Οι φάσεις του οικονομικού κύκλου και τα χαρακτηριστικά τους.
- ❑ Πληθωρισμός.
  - Ορισμός.
  - Συνέπειες του πληθωρισμού.
  - Τα αίτια και τα είδη του πληθωρισμού.
- ❑ Ανεργία.
  - Ορισμός.
  - Είδη ανεργίας.
  - Οικονομικές και κοινωνικές συνέπειες της ανεργίας.
- ❑ Στασιμοπληθωρισμός.

### **ΧΡΗΜΑ - ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ**

- ❑ Το χρήμα.
  - Έννοια και λειτουργίες του χρήματος.
  - Είδη χρήματος.
  - Η αγορά χρήματος.
- ❑ Το τραπεζικό σύστημα.
  - Οι εμπορικές τράπεζες.
  - Η εκδοτική τράπεζα.
  - Ο ρόλος και η λειτουργία των τραπεζών.
- ❑ Το συνάλλαγμα και η ισοτιμία των νομισμάτων.

- διαφορά μεταξύ του λογιστικού και αφανούς κόστους,
- διακρίνουν το σταθερό από το μεταβλητό κόστος,
  - κατανοούν τις έννοιες του μέσου και οριακού κόστους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν το Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν και το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν,
- αναφέρουν τις μεθόδους εκτίμησής τους και τα οικονομικά μεγέθη που λαμβάνονται υπόψη σε κάθε μέθοδο,
- διακρίνουν τη διαφορά μεταξύ τελικών και ενδιάμεσων αγαθών,
- κατανοούν την έννοια της προστιθέμενης αξίας και εξηγούν τη σημασία της χρησιμοποίησής της για τον υπολογισμό του Α.Ε.Π.,
- ορίζουν το καθαρό Εθνικό Προϊόν, το Εθνικό και το κατά κεφαλήν εισόδημα,
- αναφέρουν τα αίτια της άνισης κατανομής του εισοδήματος και κατανοούν τα προβλήματα της φτώχειας που επιφέρει.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν τις έννοιες του πληθωρισμού και της ανεργίας,
- αναφέρουν τα αίτια και τις συνέπειες του πληθωρισμού,
- αναφέρουν τα είδη της ανεργίας και τα αίτια που την προκαλούν,
- κατανοούν το πρόβλημα της ανεργίας και περιγράφουν τις οικονομικές και κοινωνικές συνέπειές της,
- ορίζουν το φαινόμενο του στασιμοπληθωρισμού και τις πιθανές αιτίες εμφάνισής του.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν την έννοια του χρήματος και περιγράφουν τις βασικές οικονομικές λειτουργίες του,
- αναφέρουν την ιστορική διαδρομή και τις σύγχρονες μορφές του χρήματος,
- κατανοούν τη διάρθρωση του τραπεζικού συστήματος, αναφέρουν τα είδη των τραπεζών και περιγράφουν το ρόλο και τις λειτουργίες τους,
- κατανοούν το ρόλο και τη λειτουργία του χρηματιστηρίου και των τρόπων διαμόρφωσης των τιμών των μετοχών,
- ορίζουν την έννοια του συναλλάγματος και κατανοούν τη λειτουργία της αγοράς του.

## **ΤΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ**

- ❑ Ο ρόλος του κράτους στην οικονομία.
  - Δημόσιες δαπάνες και δημόσια έσοδα.
  - Ο κρατικός προϋπολογισμός.
- ❑ Ο δημόσιος δανεισμός.
- ❑ Οι δημόσιες επιχειρήσεις.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τη δομή του δημόσιου τομέα, αναφέρουν τις κύριες οικονομικές λειτουργίες του κράτους και κατανοούν τη σημασία του οικονομικού του ρόλου,
- ορίζουν τις έννοιες των δημοσίων δαπανών και δημοσίων εσόδων,
- αναφέρουν τα συστατικά στοιχεία της διαμόρφωσης του κρατικού προϋπολογισμού και κατανοούν τις επιπτώσεις του στην εθνική οικονομία,
- ορίζουν την έννοια του δημόσιου δανεισμού και αναφέρουν τις μορφές του και τις επιπτώσεις του στην εθνική οικονομία,
- ορίζουν την έννοια των δημοσίων επιχειρήσεων, αναφέρουν τους τομείς της οικονομικής τους δραστηριότητας και το καθεστώς λειτουργίας τους.

### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Οι μαθητές μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να έχουν αποκτήσει όλες τις απαραίτητες βασικές γνώσεις στο χειρισμό των Η/Υ και δεξιότητες στο χειρισμό προγραμμάτων :

- ❑ Επεξεργασίας κειμένου, ώστε να είναι ικανοί να :
  - διαμορφώνουν ένα κείμενο ανάλογα με τον τύπο του,
  - προτείνουν λύσεις σε προβλήματα διαμόρφωσης κειμένου,
- ❑ Λογιστικών φύλλων, ώστε να μπορούν να :
  - δημιουργούν τύπους,
  - δημιουργούν γραφικές παραστάσεις,
  - χρησιμοποιούν έτοιμες συναρτήσεις,
  - διαχειρίζονται καταλόγους.
- ❑ Εξερεύνησης του διαδικτύου, ώστε να μπορούν να :
  - πλοηγούνται σ' αυτό με άνεση και να βρίσκουν τις διευθύνσεις που επιθυμούν,
  - χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για αποστολή και λήψη μηνυμάτων και συνημμένων αρχείων.

### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

#### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

##### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ**

- ❑ Η επιστήμη της Πληροφορικής.
- ❑ Τι είναι οι υπολογιστές.
- ❑ Εξέλιξη των υπολογιστών.
- ❑ Δομικές μονάδες υπολογιστή.
- ❑ Λειτουργικά συστήματα και περιβάλλοντα.

#### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν την έννοια της Πληροφορίας και της φάσεις διαχείρισής της,
- γνωρίζουν την έννοια του υπολογιστικού συστήματος,
- γνωρίζουν την οργάνωση ενός συστήματος, υπολογιστή (κεντρική μονάδα επεξεργασίας, κύρια μνήμη, συστήματα εισόδου / εξόδου, περιφερειακές συσκευές ...),
- γνωρίζουν τις βασικές έννοιες λειτουργικών συστημάτων και γραφικού περιβάλλοντος επικοινωνίας,
- χρησιμοποιούν τον Η/Υ αποκτώντας εξοικείωση με το περιβάλλον GUI (Graphical User Interface) και ιδιαίτερα με το περιβάλλον των MS - WINDOWS.

##### **ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΣΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ**

- ❑ Η έννοια της εφαρμογής Λογισμικού.
- ❑ Η εξέλιξη των εφαρμογών Λογισμικού.
- ❑ Το περιβάλλον τους και οι βασικές λειτουργίες τους.
- ❑ Επικοινωνία - συνεργασία μεταξύ εφαρμογών λογισμικού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν τα είδη, τα χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες των εφαρμογών λογισμικού, τόσο του γενικού σκοπού (π.χ. εφαρμογές γραφείου), όσο και του χώρου Υγείας και Πρόνοιας,
- γνωρίζουν τον τρόπο αξιοποίησης και συνδυασμού δεδομένων, πληροφοριών και αποτελεσμάτων από διάφορες εφαρμογές,
- εκμεταλλεύονται δεδομένα από άλλες εφαρμογές λογισμικού,
- κατανοούν τη διαφορά μεταξύ Δυναμικής Ανταλλαγής Δεδομένων (DDE) και Σύνδεσης και Ενσωμάτωσης Αντικειμένων (OLE) και επιλέγουν κατά περίπτωση την κατάλληλη.

## ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

- ☐ Δημιουργία, αποθήκευση, αναζήτηση, βασική μορφοποίηση κειμένου.
- ☐ Χαρακτηριστικά εγγράφων.
- ☐ Πίνακες.
- ☐ Γραμματοσειρές.
- ☐ Εκτυπώσεις.
- ☐ Στυλ, Πρότυπα.
- ☐ Αυτόματο κείμενο,
- ☐ Αυτόματη διόρθωση.
- ☐ Πεδία - Μακροεντολές.
- ☐ Διαρθρωμένα έγγραφα.
- ☐ Συνδεδεμένα έγγραφα.
- ☐ Στήλες και Πλαίσια.

## ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ

- ☐ Δυνατότητες στη διαχείριση των πινάκων αριθμών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- δημιουργούν, αποθηκεύουν, αναζητούν και μορφοποιούν ένα κείμενο,
- επιλέγουν και εν συνεχεία μορφοποιούν το επιλεγμένο τμήμα,
- αντιγράφουν, μεταφέρουν, διαγράφουν, αναζητούν ένα τμήμα κειμένου.
- τοποθετούν κεφαλίδες και υποσέλιδα με όλη την πολυπλοκότητα (π.χ. αρίθμηση σελίδων, τίτλοι κεφαλαίων),
- επιλέγουν και τοποθετούν κουκίδες και αρίθμηση καθώς και να καθορίζουν αρίθμηση πολλαπλών επιπέδων.
- δημιουργούν πινάκες και τους χειρίζονται σε όλη τους την πολυπλοκότητα (π.χ. πεδία, ταξινομήσεις, επικεφαλίδες).
- αντιλαμβάνονται την αισθητική των γραμματοσειρών.
- εκτυπώνουν κείμενα και φακέλους,
- εκτυπώνουν ομαδικές επιστολές.
- δημιουργούν ένα στυλ, ένα πρότυπο,
- αντιγράφουν στυλ μεταξύ εγγράφων και προτύπων.
- χειρίζονται τον κατάλογο συντομογραφιών και της αυτόματης διόρθωσης.
- γνωρίζουν τη σημασία των πεδίων και των μακροεντολών στη λειτουργικότητα και τεκμηρίωση ενός εγγράφου,
- εισάγουν, διαγράφουν, ενημερώνουν ένα πεδίο,
- καταγράφουν και εκτελούν μία μακροεντολή.
- διακρίνουν την ανάγκη δημιουργίας διαρθρωμένων εγγράφων (π.χ. σημειώσεις, βιβλία, εγκύκλιοι),
- αντιλαμβάνονται την αύξηση της λειτουργικότητας λόγω της σύνδεσης εγγράφων,
- δημιουργούν έγγραφα με κεφάλαια και υποκεφάλαια,
- προσθέτουν αρίθμηση,
- δημιουργούν πίνακα περιεχομένων,
- δημιουργούν ευρετήρια (index),
- οργανώνουν υποσημειώσεις,
- δημιουργούν δεσμούς μεταξύ εγγράφων.
- διαμορφώνουν κείμενα με στήλες, πλαίσια κειμένου ή εικόνας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- δημιουργούν, αποθηκεύουν, αναζητούν

- ❑ Διαχείριση αρχείων αριθμών.
  - αρχεία,
  - γνωρίζουν την έννοια του κελιού,
  - καταχωρούν τιμές σε πεδία.
- ❑ Χαρακτηριστικά ενός φύλλου.
  - γνωρίζουν και εκτελούν την επιλογή, απόκρυψη, προστασία κελιών,
  - γνωρίζουν την έννοια του τύπου δεδομένων,
  - εκτελούν διορθώσεις τιμών.
- ❑ Δημιουργία τύπων.
  - γνωρίζουν και εκτελούν :
    - προτεραιότητα πράξεων,
    - αναφορά κελιών σε τύπους,
    - βασικές συναρτήσεις,
  - συντάσσουν και να εκτελούν τύπους.
- ❑ Μορφοποίηση.
  - μορφοποιούν λέξεις και περιεχόμενα κελιών.
- ❑ Διορθώσεις.
  - αντιγράφουν, μεταφέρουν, διαγράφουν περιεχόμενα κελιών, με το ποντίκι και χωρίς αυτό,
  - διορθώνουν το περιεχόμενο ενός πεδίου.
- ❑ Βιβλίο εργασίας.
  - μετακινούν φύλλα μέσα στο ίδιο ή σε διαφορετικά βιβλία, τύπους μεταξύ διαφορετικών φύλλων, τύπους μεταξύ διαφορετικών βιβλίων,
  - δημιουργούν σύνθετες επεξεργασίες μεταξύ διαφορετικών φύλλων αλλά και διαφορετικών βιβλίων.
- ❑ Γραφικά.
  - δημιουργούν γραφικά.
- ❑ Εκτύπωση.
  - ορίζουν περιοχές εκτύπωσης, κεφαλίδες και υποσέλιδα, προσανατολισμό, μέγεθος και ποιότητα χαρτιού,
  - εκτελούν προεπισκόπηση,
  - καθορίζουν με ακρίβεια το τι και πώς θα τυπωθεί.
- ❑ Συνηθισμένες συναρτήσεις.
  - γνωρίζουν τη μεγάλη ποικιλία συναρτήσεων που ήδη υπάρχουν σε ένα πρόγραμμα επεξεργασίας αριθμών.
- ❑ Ημερομηνίες.
  - κάνουν χρήση ημερομηνίας σε ένα φύλλο εργασίας,
  - γνωρίζουν τη διαφορά του πραγματικού από το οικονομικό έτος,
  - χειρίζονται ημερομηνίες σε αριθμητικές πράξεις.
- ❑ Διάφορα θέματα.
  - γνωρίζουν τις άλλες δυνατότητες του πακέτου, όπως οικονομικές, στατιστικές, ανάλυσης υποθέσεων κ.ά.
- ❑ Γραφικές παραστάσεις.
  - επιλέγουν την περιοχή των γραφικών παραστάσεων,
  - δημιουργούν διάφορους τύπους διαγραμμάτων (ανεξάρτητα και ενσωματωμένα διαγράμματα),
  - δημιουργούν γραφικές παραστάσεις για τα

❑ Βάσεις δεδομένων.

❑ Δημιουργία συγκεντρωτικών πινάκων.

❑ Μακροεντολές.

δεδομένα τους,  
▪ συνδυάζουν γνώσεις για την ενοποίηση δεδομένων που απαιτούν γραφική παρουσίαση.

▪ γνωρίζουν την έννοια του καταλόγου, την ταξινόμηση, τα φίλτρα, τις συναρτήσεις και τα υποσύνολα καταλόγων,  
▪ δημιουργούν δικές τους σειρές ταξινόμησης και χρησιμοποιούν τις υπάρχουσες.

▪ δημιουργούν συγκεντρωτικούς πίνακες,  
▪ κατασκευάζουν συγκεντρωτικούς πίνακες για τα δεδομένα τους.

▪ γνωρίζουν τη σημασία των μακροεντολών στη λειτουργικότητα ενός πίνακα,  
▪ εκτελούν τη σύνδεση τους με κουμπιά,  
▪ καταγράφουν και εκτελούν μία μακροεντολή.

### **ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ & ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

- ❑ Περιγραφή του διαδικτύου.
- ❑ Τύποι και τρόποι μετάδοσης δεδομένων μέσω του διαδικτύου.
- ❑ Τρόποι σύνδεσης με το διαδίκτυο.
- ❑ Υπηρεσίες που στηρίζονται από το διαδίκτυο.
- ❑ Παροχές διαδικτυακών υπηρεσιών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τη δομή του διαδικτύου,
- γνωρίζουν και εφαρμόζουν τους τύπους και τους τρόπους μετάδοσης δεδομένων μέσω του διαδικτύου,
- απαριθμούν και περιγράφουν τους τρόπους με τους οποίους συνδεόμαστε με το διαδίκτυο,
- αναφέρουν τις υπηρεσίες που υποστηρίζονται από το διαδίκτυο,
- εξηγούν τι είναι παροχές στο διαδίκτυο.

### **ΔΙΑΔΕΔΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ**

- ❑ Παγκόσμιος Ιστός.
- ❑ Δομή Υπερμέσων.
- ❑ Εισαγωγή στην έννοια και τη δομή της Ιστοσελίδας.
- ❑ Περιγραφή, σύνδεση με ηλεκτρονική διεύθυνση στο διαδίκτυο.
- ❑ Πλοήγηση μέσω συνδέσμων και URL διευθύνσεων.
- ❑ Τρόποι εξεύρεσης διευθύνσεων στον παγκόσμιο Ιστό.
- ❑ Αποθήκευση, εκτύπωση σελίδων και πολυμεσικού υλικού.
- ❑ Τρόπος μετάδοσης ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mail).
- ❑ Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- ❑ Δομή ηλεκτρονικού μηνύματος.
- ❑ Συνημμένο αρχείο σε μήνυμα.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν και περιγράφουν τι είναι ο παγκόσμιος ιστός και τι η δομή των υπερμέσων,
- εξηγούν τι είναι ιστοσελίδα,
- συνδέονται με διευθύνσεις στο διαδίκτυο,
- πλοηγούνται μέσω συνδέσμων και URL διευθύνσεων,
- αναζητούν διευθύνσεις στον παγκόσμιο ιστό,
- αποθηκεύουν και εκτυπώνουν σελίδες και πολυμεσικό υλικό,
- στέλνουν και δέχονται ηλεκτρονικά μηνύματα,
- συντάσσουν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου,
- αποθηκεύουν διευθύνσεις σε ταχυδρομικές λίστες,
- περιγράφουν τη δομή του ηλεκτρονικού μηνύματος,
- στέλνουν διαβάζουν συνημμένα αρχεία σε μήνυμα.



### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ❑ περιγράφουν τις έννοιες του τουρισμού, του ξενοδοχείου και της εν γένει τουριστικής και ξενοδοχειακής βιομηχανίας,
- ❑ διακρίνουν και κατονομάζουν τους τύπους των ξενοδοχειακών καταλυμάτων,
- ❑ κατατάσσουν τα ξενοδοχεία σε αστέρια, ανάλογα με τις εγκαταστάσεις τους και το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- ❑ διακρίνουν τις λειτουργίες μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- ❑ αναφέρουν τα τμήματα και τους κλάδους εκμετάλλευσης και υποστήριξης ενός ξενοδοχείου και να προσδιορίζουν το αντικείμενο της δραστηριότητάς τους,
- ❑ συντάσσουν το οργανόγραμμα ενός ξενοδοχείου,
- ❑ αναφέρουν τα προϊόντα ενός ξενοδοχείου,
- ❑ περιγράφουν τη στελέχωση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης και αναφέρουν τα καθήκοντα και τα προσόντα του προσωπικού της για κάθε θέση εργασίας,
- ❑ κατανοούν τη σημασία της πώλησης των δωματίων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις,
- ❑ περιγράφουν τους τύπους των δωματίων και τους όρους συμφωνίας ενοικίασης δωματίων
- ❑ συντάσσουν τις τιμές πώλησης των δωματίων,
- ❑ περιγράφουν τους όρους συμφωνίας πώλησης των δωματίων σε τουριστικούς οργανισμούς,
- ❑ γνωρίζουν τους τύπους των κρατήσεων και την κατάταξή τους.

### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

#### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

##### **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ**

- ❑ Εισαγωγή - Βασικές έννοιες.
- ❑ Συστατικά μέρη της βιομηχανίας ταξιδιών και τουρισμού.
- ❑ Ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων.

##### **ΟΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

- ❑ Το ξενοδοχειακό Προϊόν.
- ❑ Μορφές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
- ❑ Διακρίσεις των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

##### **ΙΔΡΥΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

- ❑ Παράμετροι ίδρυσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ❑ Προϋποθέσεις και διαδικασίες για έγκριση άδειας λειτουργίας ξενοδοχείου.
- ❑ Προδιαγραφές κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων.

#### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν την έννοια του τουρισμού,
- απαριθμούν τα συστατικά μέρη της τουριστικής βιομηχανίας,
- διατυπώνουν τον ορισμό του ξενοδοχείου,
- ανακαλούν ιστορικές αναφορές και αναφέρουν εν συντομία τα στάδια εξέλιξης της διεθνούς και ελληνικής “ξενοδοχίας”.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν την έννοια του ξενοδοχειακού προϊόντος,
- περιγράφουν τις μορφές των ξενοδοχειακών καταλυμάτων,
- διακρίνουν τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και αναφέρουν τα κύρια χαρακτηριστικά τους,
- κατατάσσουν τα ξενοδοχεία ανάλογα με τις τεχνικές και λειτουργικές τους προδιαγραφές

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τις βασικές προϋποθέσεις για την άδεια ίδρυσης και λειτουργίας μιας ξενοδοχειακής μονάδας,
- αντιλαμβάνονται το σύστημα κατάταξης των ξενοδοχειακών μονάδων σε κατηγορίες αστέρων.

## **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ**

- ❑ Βασικές μέθοδοι εκμετάλλευσης ξενοδοχείου.
  - Αυτοδιαχείριση - Ενοικίαση.
  - Συμβόλαιο διοίκησης (management contract).
- ❑ Χρονομίσθωση - Δικαιόχρηση (franchising).
- ❑ Δομή της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ❑ Οργανογράμματα ξενοδοχειακών μονάδων.
- ❑ Τα τμήματα του ξενοδοχείου.
  - Το τμήμα κρατήσεων.
  - Τα τμήματα υποδοχής πελατών.

## **ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ**

- ❑ Τα τμήματα του ξενοδοχείου.
  - Το τμήμα ορόφων.
  - Τα επισιτιστικά τμήματα.
  - Το τμήμα προμηθειών.
  - Το τμήμα ψυχαγωγίας - άθλησης.
  - Το τμήμα πωλήσεων.
  - Το λογιστήριο.
  - Το τμήμα συντήρησης.
- ❑ Συνοπτική αναφορά στη δομή και λειτουργία και στη μεταξύ των τμημάτων σχέση.

## **ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ - ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ**

- ❑ Ο διεθνής κανονισμός ξενοδοχείων.
- ❑ Αστυνομικές διατάξεις που ρυθμίζουν την άφιξη και αναχώρηση του πελάτη.
- ❑ Εγκύκλιοι - διαταγές ΕΟΤ.

## **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ - FRONT OFFICE**

- ❑ Στόχοι & ρόλος του τμήματος front office.
- ❑ Εξοπλισμός του τμήματος.
- ❑ Οργάνωση front office.
  - Τομείς δραστηριότητας front office.
  - Χωροταξική διάταξη του τμήματος.
  - Επικοινωνία.

## **ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΟΔΟΧΗΣ - FRONT OFFICE**

- ❑ Εμφάνιση του προσωπικού front office.
- ❑ Προϊστάμενος front office.
  - Προσόντα - ικανότητες.
- ❑ Καθήκοντα προϊσταμένου υποδοχής.
- ❑ Υπάλληλοι front office.
  - Πρόγραμμα εργασίας.
- ❑ Προσδιορισμός και περιγραφή καθηκόντων.
  - Υπαλλήλων κρατήσεων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν και ορίζουν τους διάφορους τύπους εκμετάλλευσης ενός ξενοδοχείου,
- αντιλαμβάνονται τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διαφόρων τύπων εκμετάλλευσης,
- περιγράφουν τη λειτουργία του ξενοδοχείου ανάλογα με τις προσφερόμενες υπηρεσίες,
- αναφέρουν τα τμήματα του ξενοδοχείου και περιγράφουν συνοπτικά τη λειτουργία τους,
- αναγνωρίζουν τους κλάδους εκμετάλλευσης και τους διακρίνουν από τους κλάδους υποστήριξης,
- κατανοούν τη δομή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων,
- συντάσσουν, ανάλογα με το μέγεθος και τις προσφερόμενες υπηρεσίες, οργανογράμματα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα τμήματα του ξενοδοχείου και περιγράφουν συνοπτικά τη λειτουργία τους,
- περιγράφουν τις σχέσεις μεταξύ των τμημάτων και κατανοούν την αναγκαιότητα καλής συνεργασίας και σωστής ενημέρωσης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τους κανονισμούς σχέσεων πελατών - ξενοδοχείου,
- αναφέρουν τις διατάξεις που ρυθμίζουν την άφιξη και αναχώρηση του πελάτη,
- αναφέρουν τη σχετική νομοθεσία.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τη λειτουργία του τμήματος front office,
- αναφέρουν τον εξοπλισμό του τμήματος,
- σχεδιάζουν την χωροταξική διάταξη του τμήματος,
- κατανοούν την σημασία της επικοινωνίας με τους πελάτες του ξενοδοχείου.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν το προσωπικό που εργάζεται στο τμήμα της υποδοχής ξενοδοχείου,
- αναφέρουν τα προσόντα του προσωπικού της υποδοχής ξενοδοχείου,
- κατανοούν τη δομή του προσωπικού του τμήματος της υποδοχής,
- περιγράφουν τα καθήκοντα του προσωπικού

- Υπαλλήλων τήρησης λογαριασμών πελατών.
  - Υπαλλήλων τηλεφωνικής υπηρεσίας.
  - Υπαλλήλων θυρωρείου.
- ❑ Εκπαίδευση υπαλλήλων front office.

#### **ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

- ❑ Τα στοιχεία της ξενοδοχειακής προσφοράς.
- ❑ Τα προϊόντα και υπηρεσίες του ξενοδοχείου.
- ❑ Τα προϊόντα του room's division.
- ❑ Τα κριτήρια διάκρισης των δωματίων.

#### **ΤΥΠΟΙ ΔΩΜΑΤΙΩΝ - ΤΥΠΟΙ ΣΥΜΦΩΝΙΩΝ - ΠΩΛΗΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ**

- ❑ Υπολογισμός τιμών δωματίων.
- ❑ Παραγωγική ικανότητα πωλητού κρατήσεων.
- ❑ Χρήσιμες οδηγίες για την πώληση δωματίων.
- ❑ Το ξενοδοχειακό προϊόν.
- ❑ Ξενοδοχειακά πακέτα.
- ❑ Σύνθεση του προϊόντος.
- ❑ Τρόποι διάθεσης.
- ❑ Όροι ενοικίασης.
- ❑ Καθορισμός τιμών.
  - Διαδικασία καθορισμού τιμών.
  - Πινακίδες τιμών - επίσημες τιμές.
- ❑ Συνεργασία με tour operators και travel agencies.
- ❑ Δημιουργία και υπογραφή συμβάσεων.
- ❑ Ειδικές τιμές.

#### **ΤΡΟΠΟΙ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ**

- ❑ Τρόποι αποδοχής κράτησης.
  - Απόρριψη κράτησης.
  - Κρατήσεις σε αναμονή.
  - Κρατήσεις overbooking.
- ❑ Χρησιμότητα και μέθοδοι διαχείρισης του overbooking .
- ❑ Κρατήσεις με συμβόλαιο allotment.
- ❑ Είδη vouchers και κάλυψη που παρέχουν.
- ❑ Αδυναμία εξυπηρέτησης επιβεβαιωμένων κρατήσεων.
- ❑ Καταχώριση κρατήσεων.

της υποδοχής ξενοδοχείου.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τη σύνθεση του ξενοδοχειακού προϊόντος,
- αναφέρουν τα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου,
- διακρίνουν τα δωμάτια ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών που καλύπτουν,
- χρησιμοποιούν με ευχέρεια την ονοματολογία των τύπων των δωματίων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν και περιγράφουν τους τρόπους διάθεσης των δωματίων,
- περιγράφουν και συμβολίζουν τους τρόπους ενοικίασης δωματίων,
- κατανοούν τη διαδικασία καθορισμού τιμών,
- αναγνωρίζουν τις περιπτώσεις στις οποίες προβλέπονται προσαυξήσεις ή μειώσεις,
- κατανοούν το θεσμικό πλαίσιο σύναψης συμβολαίων και χρησιμοποιούν όρους συμβολαίων,
- διακρίνουν και αναγνωρίζουν τις κατηγορίες πελατών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν και περιγράφουν τους τρόπους αποδοχής των κρατήσεων,
- κατανοούν τη σκοπιμότητα και περιγράφουν τη διαδικασία διαχείρισης του overbooking,
- γνωρίζουν τα σχετικά με την σύναψη συμβολαίων allotment,
- περιγράφουν τα vouchers και τις καλύψεις που παρέχουν ανάλογα με τον κάθε τύπο,
- καταχωρούν και επιβεβαιώνουν κρατήσεις.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΟΥΖΙΝΑΣ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ**  
**ΕΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ : Α' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 7 ( 2 ΘΕΩΡΙΑ + 5 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ )**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ☐ προσδιορίζουν τους τρόπους οργάνωσης και τα είδη του εξοπλισμού της κουζίνας μιας επισιτιστικής επιχείρησης,
- ☐ χρησιμοποιούν με αποτελεσματικότητα και ασφάλεια τον εξοπλισμό της κουζίνας,
- ☐ γνωρίζουν τη σύνθεση, τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού της κουζίνας,
- ☐ γνωρίζουν τη χρήση των βασικών πρώτων υλών που χρησιμοποιούνται στην κουζίνα,
- ☐ χειρίζονται με ευκολία την ορολογία της κουζίνας,
- ☐ γνωρίζουν τους βασικούς τρόπους μαγειρέματος των παρασκευών,
- ☐ ετοιμάζουν βασικές παρασκευές,
- ☐ παρασκευάζουν εδέσματα και τα παρουσιάζουν,
- ☐ τηρούν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας στην αποθήκευση των χρησιμοποιούμενων πρώτων υλών και στη διατήρηση και διάθεση των παρασκευασμάτων.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

- ☐ Γνωριμία με τη μαγειρική τέχνη.
- ☐ Ορισμός της μαγειρικής τέχνης.
- ☐ Η ιστορική εξέλιξη της μαγειρικής τέχνης.
- ☐ Οι σύγχρονες τάσεις της μαγειρικής.
- ☐ Οι διατροφικές ανάγκες και συνήθειες του ανθρώπου.

**ΟΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ**

- ☐ Οργάνωση της κουζίνας - Διαμόρφωση χώρων.
- ☐ Οι διάφοροι τύποι κουζίνας.
- ☐ Η κουζίνα των ξενοδοχείων και των ανεξάρτητων επισιτιστικών επιχειρήσεων.
- ☐ Εγκαταστάσεις κουζίνας.
  - Ηλεκτρική εγκατάσταση.
  - Εγκαταστάσεις ύδρευσης και αποχέτευσης.
  - Εγκαταστάσεις παροχής φυσικού αερίου.
  - Εγκαταστάσεις πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης.
  - Σύνδεση των μηχανών και συσκευών της κουζίνας με τα δίκτυα των εγκαταστάσεων.
- ☐ Μηχανές και συσκευές (κορδέλα κοπής κρέατος, μηχανή κιμά, φριτέζες, ζαμπονομηχανές, φούρνοι μικροκυμάτων, κρεπίερες ανατρεπόμενο τηγάνι, αποχυμωτές, κόφτες λαχανικών τοστιέρες - φρυγανιέρες, κ.ά.).

**Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ**

- ☐ Βασικός εξοπλισμός.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διατυπώνουν το ορισμό της μαγειρικής και της γαστρονομίας,
- αναφέρουν την ιστορική διαδρομή της μαγειρικής,
- περιγράφουν τις διατροφικές συνήθειες και ανάγκες των λαών,
- αναγνωρίζουν την ανάγκη ικανοποίησης των διατροφικών συνηθειών και αναγκών των ανθρώπων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα τμήματα των διαφόρων τύπων κουζίνας ανάλογα με τη μορφή της επισιτιστικής επιχείρησης που εξυπηρετούν,
- γνωρίζουν τη χρήση των χώρων του κάθε τμήματος,
- αναφέρουν τις κατηγορίες του εξοπλισμού της κουζίνας και τα επιμέρους είδη κάθε κατηγορίας (μηχανές και συσκευές ),
- κατονομάζουν τα δίκτυα των εγκαταστάσεων της κουζίνας,
- κατανοούν τη σκοπιμότητά τους και περιγράφουν τη συγκρότηση και διάταξή τους,
- συνδέουν με ασφάλεια τις μηχανές και συσκευές της κουζίνας στα δίκτυα των εγκαταστάσεων.
- κάνουν χρήση των μηχανών και συσκευών με ασφάλεια και τις συντηρούν.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

(μαγειρικές εστίες, φούρνοι, σχάρες, μπεν - μαρί, σαλαμάνδρα, καζάνια, λάντζες, μηχανές πλύσεως πιάτων και ποτηριών, ερμάρια, τραπέζια εργασίας).

- Περιγραφή και λειτουργία.
- Οδηγίες χρήσης και συντήρησης.

- ❑ Μαγειρικά σκεύη.  
(κατσαρόλες, χύτρες ατμού, τηγάνια, γάστρες, ταψιά, λαμαρίνες, δοχεία μπεν - μαρί, τερίνες, σουρωτήρια κ.ά.).
  - Υλικά μαγειρικών σκευών.
  - Είδη σκευών διαστάσεις και χρήσεις τους.
  - Συντήρηση μαγειρικών σκευών.
- ❑ Εργαλεία κουζίνας.  
(Μαχαίρια διάφορα, ακόνια, πιρούνες, ψαλίδια, τρίφτες κ.ά.).
  - Υλικά κατασκευής και χρήσεις τους.
  - Συντήρηση των εργαλείων.

### **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΟΥΖΙΝΑΣ**

- ❑ Σύνθεση προσωπικού κουζίνας.
- ❑ Προσόντα και καθήκοντα προσωπικού κουζίνας.
- ❑ Τουριστική - επαγγελματική συνείδηση.
- ❑ Στολές και εμφάνιση προσωπικού κουζίνας.
- ❑ Οργάνωση υπηρεσιών κουζίνας.
- ❑ Σχέσεις του προσωπικού κουζίνας με το προσωπικό των άλλων τμημάτων της επιχείρησης.

### **ΒΑΣΙΚΕΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΕΣ**

#### **Λαχανικά**

- ❑ Ορολογία στην μαγειρική
- ❑ Τρόποι και μέθοδοι παρασκευής λαχανικών.
  - Εργασίες προετοιμασίας - Προετοιμασία.
  - Απώλειες από το καθάρισμα.
- ❑ Τρόποι κοπής - σχήματα στα λαχανικά.
  - Τρόποι κοπής και στο κρεμμύδι - μαϊντανό λεμόνι - πορτοκάλι - ντομάτα - πατάτες.
- ❑ Συνδυασμοί λαχανικών.
  - Μπουκέ γκαρνί - μινιρεπού - ονιόν κλουτέ - ντουξέλ - ντομάτα κονκασέ .
- ❑ Παρασκευάσματα λαχανικών που ψήνονται.
  - Ντομάτες κονκασέ ψημένες.
  - Πιπεριές ξεφλουδισμένες.
- ❑ Ιδιαίτερα γνωρίσματα των προπαρασκευασμένων λαχανικών.

#### **Ζωμοί**

- ❑ Προετοιμασίες.
- ❑ Διαυγείς βασικοί ζωμοί.
  - Ζωμός κρέατος και οστών (Meat stock).
  - Ζωμός πουλερικών (Chicken stock).
  - Ζωμός μοσχαριού (Veal stock).
  - Ζωμοί λαχανικών (Vegetable stock).
  - Ζωμός ψαριού (Fish stock).
- ❑ Σκουρόχρωμοι βασικοί ζωμοί.
- ❑ Έτοιμοι ζωμοί.

- αναφέρουν τις κατηγορίες του εξοπλισμού της κουζίνας και τα επιμέρους είδη κάθε κατηγορίας (βασικός εξοπλισμός, μαγειρικά σκεύη και εργαλεία),
- γνωρίζουν τον τρόπο χρήσης του εξοπλισμού,
- συντηρούν τον εξοπλισμό,
- κάνουν χρήση του εξοπλισμού με ασφάλεια,
- τηρούν τις σχετικές διατάξεις υγιεινής.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν το προσωπικό της κουζίνας,
- αναφέρουν τα προσόντα και τα καθήκοντά του,
- κατανοούν το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού,
- συνδυάζουν τη στολή και την αμφίεση με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας,
- αντιλαμβάνονται τις συνέπειες των καλών σχέσεων μεταξύ των τμημάτων,
- εκπονούν προγράμματα εργασίας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν την έννοια «βασικά παρασκευάσματα» και αναφέρουν χαρακτηριστικά παραδείγματα,
- αναφέρουν και περιγράφουν τα διάφορα σχήματα στα οποία κόβονται τα λαχανικά, οι πατάτες και το κρεμμύδι,
- αναγνωρίζουν τα είδη των λαχανικών, αναφέρουν και εκτελούν τις παρασκευές με ωμά και ψημένα λαχανικά,
- κατονομάζουν τους συνδυασμούς λαχανικών που θεωρούνται βασικά παρασκευάσματα και αναφέρουν τις χρήσεις τους,
- αναφέρουν και αναγνωρίζουν τις κατηγορίες των ζωμών,
- περιγράφουν τους ζωμούς,
- αναφέρουν τα παράγωγα των βασικών ζωμών,
- παρασκευάζουν ζωμούς,
- αναφέρουν την χρήση των ζωμών,
- διατηρούν τους παρασκευασμένους ζωμούς,
- αναφέρουν τις διαφορές τους με τους έτοιμους ζωμούς.

## ΒΑΣΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΜΑΓΕΙΡΕΜΑΤΟΣ

- ❑ Διάρκειες μαγειρέματος.
- ❑ Διάφοροι τρόποι τελικής ετοιμασίας.
- ❑ Μαγείρεμα με υγρή θερμότητα.
  - Ζεμάτισμα.
  - Βράσιμο (Boiling).
    - ✓ Παρασκευές λαχανικών - Συντήρηση παρασκευασμένων λαχανικών.
    - ✓ Παρασκευές με όσπρια.
  - Σιγανό βράσιμο σε χαμηλή φωτιά - Ποσέ (Poaching).
  - Μαγείρεμα με ατμό - με πίεση ατμού (Steaming).
  - Μαγείρεμα με λίγο υγρό (to stew/cuire a l' etouffee).
  - Μπρεζέ (to braise/braiser).

**Ορισμός - Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διαφόρων τρόπων μαγειρέματος με υγρή θερμότητα.**

**Τροφές που παρασκευάζονται με τους παραπάνω τρόπους.**

**Αναγκαίος εξοπλισμός - Περιγραφή των διαφόρων τρόπων παρασκευής.**

**Σημεία τα οποία απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή.**

- ❑ Τηγάνισμα (deep frying / frire).
  - Βαθύ τηγάνισμα.
  - Ρηχό τηγάνισμα.
  - Σωτέ.

**Ορισμός - Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διαφόρων τρόπων τηγανίσματος.**

**Τροφές που παρασκευάζονται με τους παραπάνω τρόπους.**

**Αναγκαίος εξοπλισμός - περιγραφή των διαφόρων τρόπων παρασκευής.**

**Σημεία τα οποία απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή.**

- Στάδια τηγανίσματος.
- Συνταγές για τηγάνισμα.
- Συνταγές για βαθύ τηγάνισμα.
- ❑ Μαγείρεμα με στεγνή θερμότητα - Ψήσιμο.
  - Ψήσιμο στον φούρνο.
  - Ψήσιμο στο γκριλ (to grill/griller).
  - Ψήσιμο στη σχάρα.
  - Ψήσιμο στην σουβλα.
  - Μικροκύματα.

**Ορισμός - Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διαφόρων τρόπων ψησίματος.**

**Τροφές που παρασκευάζονται με τους παραπάνω τρόπους.**

**Αναγκαίος εξοπλισμός - περιγραφή των διαφόρων τρόπων παρασκευής.**

**Σημεία στα οποία απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή.**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν την έννοια «μαγείρεμα»,
- αναφέρουν και επεξηγούν τους λόγους, για τους οποίους μαγειρεύονται οι τροφές,
- αναφέρουν και επεξηγούν τους τρόπους μετάδοσης της θερμότητας,
- εκτιμούν τη σημασία των λαχανικών και οσπρίων στη διατροφή του ανθρώπου,
- αναγνωρίζουν τα είδη των λαχανικών και οσπρίων και αξιολογούν την ποιότητά τους,
- εκτελούν απλές παρασκευές με βρασμένα λαχανικά & όσπρια,
- αναφέρουν τις συνθήκες σωστής συντήρησης των παρασκευασμένων λαχανικών,
- κατονομάζουν τις διάφορες μεθόδους μαγειρέματος,
- περιγράφουν την κάθε μέθοδο μαγειρέματος,
- αναφέρουν τα πλεονεκτήματα ή/και τα μειονεκτήματα της κάθε μεθόδου.
- ονομάζουν τις τροφές ή κατηγορίες τροφών, που παρασκευάζονται με τις διάφορες μεθόδους μαγειρέματος,
- επιλέγουν τον απαραίτητο εξοπλισμό για την εφαρμογή της κάθε μεθόδου.



## ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΕΣ

### Οι σούπες

- ❑ Κατηγορίες σουπών και ζωμών.
- ❑ Παράγωγα των κατηγοριών των σουπών.
- ❑ Χρήση των σουπών και ζωμών στο μενού.
- ❑ Παρασκευές βασικών σουπών και ζωμών.
  - Οι διαυγείς σούπες.
  - Οι κονσομέ.
  - Σούπες με δέσιμο - Σούπες βελουτέ.
  - Σούπες με κρέμα γάλακτος.
  - Σούπες κρέμας.
  - Σούπες λαχανικών.
  - Σούπες πουρέ.
  - Σκουρόχρωμες σούπες με δέσιμο.
  - Διάφορα είδη από τοπικές σούπες.
  - Εθνικές σούπες.
  - Σούπες σπεσιαλιτέ.
  - Κρύα εδέσματα.
- ❑ Προπαρασκευασμένες σούπες - Convenience.

### Σάλτσες και συνοδευτικά παρασκευών

- ❑ Κατηγορίες σαλτσών - Παράγωγα σαλτσών.
- ❑ Χρήση σαλτσών, βουτύρων και dressing.
- ❑ Δημιουργία και αξιοποίηση σαλτσών και συνοδευτικών.
  - Άοπρη σάλτσα - μπεσαμέλ .
  - Σάλτσα Μορνέι.
  - Σάλτσα βελουτέ.
  - Σάλτσα σουπρέμ.
  - Σάλτσα λευκού κρασιού.
  - Σκούρα σάλτσα ή ισπανική.
  - Σάλτσα ντεμί - γκλας.
  - Σάλτσα ντομάτας.
  - Σάλτσα ναπολιτάνικη.
  - Σάλτσα ολλανδική.
  - Σάλτσα μπεαρνέζ.
  - Σάλτσα μαγιονέζα.
  - Σάλτσα ταρτάρ.
  - Σάλτσα κοκτέιλ.
- ❑ Συντήρηση σαλτσών και βουτύρων.

### Αβγά

- ❑ Ταξινόμηση - Χαρακτηριστικά γνωρίσματα.
- ❑ Κατηγορίες - Ποιότητες - Συντήρηση.
- ❑ Τρόποι ψησίματος.
  - Με κέλυφος - Χωρίς κέλυφος,
    - ✓ Αβγά βραστά.
    - ✓ Οι ομελέτες.
    - ✓ Αβγά τηγανητά.
    - ✓ Αυγά μάτια
    - ✓ Αβγά ποσέ.
    - ✓ Αβγά μουλέ.
    - ✓ Αβγά σε σαγανάκι.
    - ✓ Αβγά σε κοκοτιέρα.
    - ✓ Τα αυγά μπρουϊγιέ.
    - ✓ Αβγά με μαγιονέζα - ρωσική σαλάτα - γεμιστά.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν και αναγνωρίζουν τις κατηγορίες των σουπών,
- περιγράφουν σούπες και ζωμούς,
- αναφέρουν τα παράγωγα των βασικών σουπών,
- παρασκευάζουν σούπες,
- διατηρούν τις παρασκευασμένες σούπες μέχρι την κατανάλωσή τους,
- συγκρίνουν και αναφέρουν τις διαφορές με τους έτοιμους ζωμούς.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- απαριθμούν τις κατηγορίες και τα είδη των σαλτσών και αναφέρουν τα παράγωγά τους,
- περιγράφουν τη σύνθεση των διάφορων συνοδευτικών (βούτυρα, dressing κ.ά.),
- παρασκευάζουν σάλτσες και βούτυρα,
- συνδυάζουν τις σάλτσες με διάφορες παρασκευές,
- διατηρούν τις παρασκευασμένες σάλτσες μέχρι την κατανάλωσή τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ελέγχουν την ποιότητα των αυγών,
- παρασκευάζουν αυγά εφαρμόζοντας όλες τις μεθόδους μαγειρέματος αυγών που περιλαμβάνονται στον κατάλογο προγευμάτων,
- ετοιμάζουν κατάλληλα συνοδευτικά για διάφορα είδη προγευμάτων,
- ετοιμάζουν γαρνιτούρες και παρουσιάζει τις παρασκευές,
- τοποθετούν με ευπαρουσίαστο τρόπο τις παρασκευές σε πιάτα ή πιατέλες για παράθεση.

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Οι μαθητές μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να έχουν αποκτήσει πραγματική επαγγελματική συνείδηση, να έχουν κατανοήσει τη σπουδαιότητα της συνεργασίας και αναπτύξει αίσθημα ευθύνης, ώστε να προσφέρουν ολοκληρωμένες και συμπληρωματικές υπηρεσίες στο εστιατόριο.

Αναλυτικότερα οι μαθητές θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ☐ περιγράφουν τις μορφές και τους τύπους των επισιτιστικών επιχειρήσεων,
- ☐ διακρίνουν τα προσόντα και καθήκοντα του προσωπικού εστιατορίου,
- ☐ εφαρμόζουν τα διάφορα συστήματα και μεθόδους εργασίας στο εστιατόριο,
- ☐ χρησιμοποιούν και συντηρούν τον εξοπλισμό του εστιατορίου,
- ☐ προετοιμάζουν το εστιατόριο για λειτουργίες a la carte και table d' hote,
- ☐ υποδέχονται και αποχαιρετούν τους πελάτες, τους οδηγούν στις θέσεις τους και τους συμβουλεύουν για την επιλογή του γεύματος και των ποτών,
- ☐ δέχονται παραγγελίες και εισπράττουν λογαριασμούς,
- ☐ εφαρμόζουν όλους τους τρόπους σερβιρίσματος,
- ☐ σερβίρουν τις βασικές κατηγορίες παρασκευών,.
- ☐ αξιολογούν και χειρίζονται τα παράπονα και τις απαιτήσεις των πελατών ή τις διαβιβάζουν αρμοδίως,
- ☐ αποκαθιστούν τους χώρους του εστιατορίου μετά τη λήξη των γευμάτων.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ****ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ****ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

- ☐ Ιστορική εξέλιξη επισιτιστικών επιχειρήσεων.
- ☐ Χαρακτηριστικά μιας επισιτιστικής επιχείρησης.
- ☐ Κατηγορίες επισιτιστικών επιχειρήσεων σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία.
  - Αυτόνομες επισιτιστικές επιχειρήσεις.
  - Επισιτιστικές επιχειρήσεις σε ξενοδοχειακές μονάδες.
  - Τύποι - κατηγορίες - μορφές.
- ☐ Σύγχρονες τάσεις και εξελίξεις.

**ΧΩΡΟΙ - ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ**

- ☐ Βασικές αρχές σχεδιασμού εγκαταστάσεων εστιατορίου.
- ☐ Κύριοι και δευτερεύοντες χώροι εστιατορίων.
- ☐ Εξοπλισμός εστιατορίων.
  - Έπιπλα - Ιματισμός - Επιτραπέζια σκεύη.
- ☐ Ιματισμός.
  - Τα τραπεζομάντιλα, οι χαρτοπετσέτες και οι μορφές τους.
  - Χρήση, καθαρισμός και συντήρηση.

**Αναλυτική παρουσίαση του συνόλου του εξοπλισμού με περιγραφή και αναφορά στη χρησιμότητα κάθε είδους του.**

- ☐ Ποτήρια - Κρύσταλλα - Γυάλινα σκεύη.
  - Μορφές χρήσης, καθαρισμός & συντήρηση.
- ☐ Μαχαιροπήρουνα ειδικά μαχαιροπήρουνα.
  - Χρήση, καθαρισμός και συντήρηση.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν το αντικείμενο του μαθήματος,
- γνωρίζουν την ιστορική εξέλιξη των διαφόρων τύπων επισιτιστικών επιχειρήσεων,
- διακρίνουν τα χαρακτηριστικά μιας επισιτιστικής επιχείρησης,
- απαριθμούν τους τύπους και κατηγορίες των επισιτιστικών επιχειρήσεων,
- περιγράφουν τις σύγχρονες τάσεις και εξελίξεις στην εστίαση.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τις βασικές αρχές σχεδιασμού ενός εστιατορίου,
- διακρίνουν τους χώρους και τα τμήματά του,
- αναφέρουν αναλυτικά όλα τα επιμέρους είδη του εξοπλισμού και τη χρήση τους,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- καθαρίζουν τα σκεύη και τις συσκευές και συντηρούν τον εξοπλισμό του,
- διαχειρίζονται τις αγορές εξοπλισμού με βάση τις ανάγκες της επιχείρησης,
- υλοποιούν μεθόδους προμήθειας εξοπλισμού,

- ☐ Πορσελάνες.
  - Χρήση, επιτραπέζια χρήση εξοπλισμού, καθαρισμός και συντήρηση
- ☐ Προμήθεια, διαχείριση και αποθήκευση εξοπλισμού.
- ☐ Μέτρα υγιεινής και ασφάλειας και ασφαλής χρήσης του εξοπλισμού των εγκαταστάσεων.

#### **ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

- ☐ Σύνθεση προσωπικού - οργανόγραμμα της επιχείρησης.
- ☐ Στελέχωση των επισιτιστικών επιχειρήσεων σε όλα τα τμήματά τους.
- ☐ Επαγγελματική ενδυμασία & εξοπλισμός.
- ☐ Εμφάνιση προσωπικού, πρότυπα ποιότητας (προσωπικότητα, εμφάνιση).
- ☐ Στολές και εμφάνιση προσωπικού.
- ☐ Υγιεινή.
- ☐ Ιεραρχία προσωπικού, θέσεις & καθήκοντα
- ☐ Εργασιακές σχέσεις και προγραμματισμός εργασίας.
- ☐ Συνήθη συστήματα αμοιβών.
- ☐ Περιγραφή θέσεων εργασίας.
- ☐ Τουριστική - επαγγελματική συνείδηση.

#### **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ**

- ☐ Στάση & συμπεριφορά.
  - Στάση & συμπεριφορά προς τους πελάτες.
  - Στάση & συμπεριφορά προς προϊσταμένους - συναδέλφους και υφισταμένους.
    - ✓ Στάση - προσοχή - έκφραση - ομιλία - προθυμία.
- ☐ Αναγνώριση τύπου πελατών - ψυχολογία πελάτη.

#### **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ**

- ☐ Διαδικασίες καθαρισμού εστιατορίου.
- ☐ Προετοιμασία εστιατορίου.
  - Διάταξη επίπλων.
  - Στρώσιμο τραπεζιού.
  - Κουβέρ table d' hote, κουβέρ a la carte, κουβέρ πρωινού.
  - Χειρισμός λινών και επιτραπέζιων σκευών.
  - Προετοιμασία σκευοθηκών και τραπεζιών υπηρεσίας - table de service.
- ☐ Η εξυπηρέτηση στο εστιατόριο.
  - Υποδοχή πελατών, διάθεση τραπεζιών.
  - Ενημέρωση πελατών & προώθηση πωλήσεων.
  - Λήψη παραγγελίας table d' hote & a la carte.
  - Γραφή του δελτίου παραγγελίας και προώθηση στην κουζίνα.

- γνωρίζουν και εφαρμόζουν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους του εστιατορίου.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τη σύνθεση του προσωπικού όλων των τμημάτων μιας επισιτιστικής επιχείρησης,
- αναφέρουν τα προσόντα και τα καθήκοντα της κάθε θέσης του προσωπικού μιας επισιτιστικής επιχείρησης,
- διακρίνουν τους τρόπους στελέχωσης μιας επισιτιστικής επιχείρησης,
- περιγράφουν τη σωστή εμφάνιση του προσωπικού της,
- συσχετίζουν την εμφάνιση και την υγιεινή με την προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών,
- διακρίνουν τους τρόπους ανάπτυξης καλών σχέσεων στην εργασία,
- σχεδιάζουν ένα απλό πρόγραμμα με βάση τις ανάγκες διαφόρων τύπων επισιτιστικών επιχειρήσεων

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αποδεικνύουν την σπουδαιότητα της σωστής συμπεριφοράς του προσωπικού προς τους πελάτες,
- αναφέρουν και να αναλύουν τα σημεία που χαρακτηρίζουν την συμπεριφορά του προσωπικού προς τους πελάτες,
- εφαρμόζουν σωστά τους κανόνες προσωπικής και τηλεφωνικής επικοινωνίας με τους πελάτες,
- αναφέρουν τα βασικά σημεία που διέπουν τις σχέσεις προϊσταμένων & υφισταμένων στο εστιατόριο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εφαρμόζουν τη διαδικασία καθαρισμού χώρων και εγκαταστάσεων μιας επισιτιστικής επιχείρησης,
- σχεδιάζουν τη διάταξη των επίπλων, ανάλογα με την κατηγορία και το είδος της επιχείρησης,
- στρώνουν τα τραπέζια με κουβέρ (mise en place) ακολουθώντας τη σωστή σειρά τοποθέτησης,
- κατονομάζουν τα σκεύη των κουβέρ a la carte και table d' hote,
- χειρίζονται τα λινά και τα επιτραπέζια σκεύη του εστιατορίου,
- προετοιμάζουν τις σκευοθήκες και τα τραπέζια υπηρεσίας για τις ανάγκες του σερβιρίσματος,

- Μεταφορά επιτραπέζιων σκευών.
- Απόσυρση χρησιμοποιημένων σκευών και εδεσμάτων (debarrassage).
- ❑ Αποκατάσταση χώρου μετά το σερβίρισμα.
- ❑ Οργάνωση και λειτουργία ταμείου.
  - Τα έντυπα και ο εξοπλισμός του τμήματος.
  - Χειρισμός εντύπων ταμείου.
  - Χειρόγραφο και μηχανογραφημένο σύστημα έκδοσης λογαριασμών.

- υποδέχονται τους πελάτες,
- κατανοούν το σκοπό της ενημέρωσης των πελατών,
- λαμβάνουν παραγγελία για κάθε σύστημα λειτουργίας της τραπεζαρίας, table d' hote και a la carte
- μεταφέρουν με ασφάλεια τα επιτραπέζια σκεύη με τους δίσκους σερβιρίσματος,
- τηρούν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για το σερβίρισμα,
- αποσύρουν με ασφάλεια τα σκεύη από τα τραπέζια των πελατών μετά το πέρας του γεύματος,
- επαναφέρουν το χώρο στην αρχική καθαρή του κατάσταση μετά την παράθεση ενός γεύματος,
- γνωρίζουν το εξοπλισμό και τα απαραίτητα έντυπα για την ορθολογιστική λειτουργία του ταμείου.

### ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

- ❑ Γενικοί κανόνες σερβιρίσματος.
- ❑ Τρόποι σερβιρίσματος.
- ❑ Χαρακτηριστικά και απαιτούμενος εξοπλισμός.
- ❑ Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των τρόπων σερβιρίσματος.
- ❑ Εστιατόριο :
  - Εκτέλεση με κανόνες σερβιρίσματος.
  - Τεχνικές μεταφοράς.
  - Στάση προς τους επισκέπτες,
  - Απλοί διάλογοι στα πλαίσια της εξυπηρέτησης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τους γενικούς κανόνες σερβιρίσματος,
- περιγράφουν τα χαρακτηριστικά και τον απαιτούμενο εξοπλισμό για κάθε τρόπο σερβιρίσματος,
- εφαρμόζουν τους τρόπους σερβιρίσματος τόσο κατά την προετοιμασία όσο και κατά τη διαδικασία σερβιρίσματος,
- προετοιμάζουν συσκευές και σκεύη για κάθε τρόπο σερβιρίσματος,
- αναγνωρίζουν τα μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα για κάθε τρόπο σερβιρίσματος.

### ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΒΑΣΙΚΩΝ ΠΑΡΑΣΚΕΥΩΝ

- ❑ Κατηγορίες βασικών παρασκευών.
  - ✓ Ορεκτικά.
  - ✓ Σούπες - κονσομέ.
  - ✓ Αυγά.
  - ✓ Ζυμαρικά - ρύζι.
  - ✓ Θαλασσινά - ψάρια.
  - ✓ Κρέατα.
  - ✓ Λαχανικά.
  - ✓ Σαλάτες.
  - ✓ Γλυκά - παγωτά - κομπόστες.
  - ✓ Τυριά.
  - ✓ Φρούτα.
- ❑ Τρόποι παρουσίασης και παράθεσης (mise en place και service).
  - Κουβέρ, απαραίτητα σκεύη και εξοπλισμός.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν και περιγράφουν τα είδη των βασικών παρασκευών,
- επεξηγούν τα πιάτα ενός καταλόγου στους πελάτες,
- χρησιμοποιούν τα κατάλληλα κατά περίπτωση σκεύη,
- προετοιμάζουν, παρουσιάζουν και σερβίρουν όλες τις βασικές παρασκευές,
- κάνουν χρήση ειδικών σκευών παρουσίασης.

### ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΓΕΥΜΑΤΩΝ - ΚΥΡΙΑ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΝΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

- ❑ Τα κύρια γεύματα.
  - Το πρωινό.
    - ✓ Είδη και σύνθεση πρωινού.
    - ✓ Προετοιμασία τραπεζαρίας και τρόποι

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα κύρια και δευτερεύοντα γεύματα,
- κατονομάζουν τα είδη του πρωινού και αναφέρουν τη σύνθεσή τους,



**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ❑ αναφέρουν τα επιμέρους τμήματα και υπηρεσίες του τμήματος προμηθειών και περιγράφουν το έργο και τα προσόντα του προσωπικού του,
- ❑ προσδιορίζουν τον κύκλο των προϊόντων στην ξενοδοχειακή επιχείρηση,
- ❑ προσδιορίζουν τα πρότυπα και τις βασικές ανάγκες προμηθειών σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση,
- ❑ εκτελούν αγορές με βάση τις ανάγκες της επιχείρησης,
- ❑ παραλαμβάνουν εμπορεύματα σύμφωνα με τα πρότυπα ελέγχου,
- ❑ διαχειρίζονται τα αποθέματα,
- ❑ γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τα διάφορα έντυπα της αποθήκης,
- ❑ εκτελούν λογιστικές και πραγματικές απογραφές στην αποθήκη,
- ❑ διακινούν τα εμπορεύματα στα διάφορα στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης,
- ❑ περιγράφουν τη λειτουργία λογισμικών προγραμμάτων για τη διαχείριση των αποθεμάτων.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

- ❑ Γνωριμία με τις βασικές έννοιες των προμηθειών.
  - Πρόβλεψη αναγκών.
  - Παραγγελίες - αγορές.
  - Παραλαβή.
  - Αποθήκευση.
  - Διακίνηση ειδών και προϊόντων στα τμήματα της μονάδας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τις βασικές έννοιες των προμηθειών και τη σημασία της διαχείρισης αποθεμάτων των πρώτων υλών και των απαραίτητων ειδών εξοπλισμού για την ορθολογιστική οργάνωση και λειτουργία μια επισιτιστικής ή ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- αναφέρουν τις βασικές λειτουργίες της διακίνησης και διαχείρισής τους και περιγράφουν τη διαδικασία τους.

**ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

- ❑ Οργανόγραμμα (καθορισμός τμημάτων) - Προσωπικό (θέσεις - προσόντα - καθήκοντα).
- ❑ Σχέση με τα υπόλοιπα τμήματα της μονάδας.
- ❑ Θέση και χώροι γραφείου, παραλαβής και αποθήκευσης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού του τμήματος προμηθειών,
- αναφέρουν τις εγκαταστάσεις και τον απαιτούμενο εξοπλισμό του τμήματος.

**ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

- ❑ Προσδιορισμός αναγκών τμημάτων - αιτήσεις προμηθειών.
- ❑ Προσδιορισμός ποιοτικών και ποσοτικών προτύπων.
- ❑ Συχνότητα προμηθειών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν την ανάγκη πρόβλεψης των προμηθειών με βάση τις ανάγκες των τμημάτων,
- να προσδιορίζουν τις προδιαγραφές των προς προμήθεια προϊόντων,
- καθορίζουν πρότυπα για τη διενέργεια προμήθειας προϊόντων,
- καθορίζουν τη συχνότητα προμηθειών με βάση τις αναλώσεις των προϊόντων και εμπορευμάτων

**ΑΓΟΡΕΣ - ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΓΟΡΩΝ**

- ❑ Καθορισμός προδιαγραφών.
- ❑ Προϋπολογισμοί και καθορισμός επιπέδου

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- καθορίζουν προδιαγραφές για τη διαδικασία



τιμών.

- ❑ Τεχνικές και μέθοδοι αγορών.
  - Με ή χωρίς διαγωνισμό.
  - Ημερήσιες αγορές αναλωσίμων.
  - Αγορές προϊόντων για αποθήκευση.
  - Αρχική και επαναλαμβανόμενη προμήθεια.

#### **ΑΓΟΡΕΣ - ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ**

- ❑ Επιλογή και αξιολόγηση προμηθευτών.
- ❑ Διαπραγμάτευση και σχέσεις με προμηθευτές.
- ❑ Συμφωνίες προμηθειών - συμβάσεις αγορών.
- ❑ Παραγγελίες - ημερήσια δελτία αγορών.

#### **ΠΑΡΑΛΑΒΕΣ - ΕΛΕΓΧΟΣ**

- ❑ Το έργο της παραλαβής. - Εξοπλισμός του τμήματος.
- ❑ Προδιαγραφές, έλεγχος προϊόντων.
- ❑ Διαδικασίες παραλαβών.
  - Έλεγχος συσκευασίας.
  - Έλεγχος ποσότητας (καταμέτρηση - ζύγισμα).
  - Έλεγχος ποιότητας.
  - Έλεγχος τιμής.

#### **ΠΑΡΑΛΑΒΕΣ – ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ**

- ❑ Επιστροφές - ακυρώσεις.
- ❑ Έντυπα και δελτία παραλαβών.
  - Λογιστικός έλεγχος.
  - Καταχώρηση τιμολογίων.

#### **ΑΠΟΘΗΚΕΣ - ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ**

- ❑ Είδη αποθηκών (χωροταξία - εγκαταστάσεις - εξοπλισμός).
- ❑ Κανόνες λειτουργίας της αποθήκης.
- ❑ Κόστος αποθήκευσης.
- ❑ Αποθήκευση τροφίμων και ποτών (χώροι και συνθήκες).
  - Αποθήκευση ευπαθών τροφίμων.
  - Αποθήκευση τροφίμων μακράς διάρκειας.
- ❑ Ασφάλεια και υγιεινή τροφίμων και ποτών κατά την αποθήκευση.
  - Υγειονομικός κανονισμός.
  - Συνήθη λάθη κατά την αποθήκευση τροφίμων.

Αποθήκευση ειδών εξοπλισμού και λοιπών εμπορευμάτων.

των αγορών,

- απαριθμούν τις τεχνικές αγορών και κάθε είδους παραγγελιών της επιχείρησης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τους τρόπους επιλογής προμηθευτών,
- πραγματοποιούν παραγγελίες και αγορές ακολουθώντας τις απαιτούμενες διαδικασίες και χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα έντυπα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις εγκαταστάσεων και εξοπλισμού για τις παραλαβές,
- διακρίνουν τις απαιτούμενες ενέργειες ελέγχου των προς παραλαβή προϊόντων και εμπορευμάτων,
- κατανέμουν τα παραληφθέντα εμπορεύματα και προϊόντα κατά κατηγορία και είδος.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- χειρίζονται περιπτώσεις αμφισβήτησεων, επιστροφών και ακυρώσεων κατά την παραλαβή.
- κατανέμουν τα παραληφθέντα εμπορεύματα και προϊόντα κατά κατηγορία και είδος,
- αναφέρουν και αναγνωρίζουν τα διάφορα έντυπα και δελτία παραλαβών,
- ελέγχουν, συμπληρώνουν, παραλαμβάνουν και καταχωρούν τα σχετικά έντυπα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα είδη τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό της αποθήκης, ανάλογα με το είδος της επιχείρησης,
- περιγράφουν τις λειτουργίες της αποθήκης,
- αναφέρουν και εφαρμόζουν τους κανόνες για την ασφαλή και υγιεινή αποθήκευση τροφίμων και ποτών,
- αναφέρουν τις αιτίες φθορών κατά την αποθήκευση.

## **ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ**

- ❑ Αποθήκευση καυσίμων.
- ❑ Αποθήκευση ανακυκλώσιμων απορριμμάτων.
- ❑ Διαχείριση - Απογραφή αποθήκης.
  - Διαδικασία απογραφής
  - Συστήματα απογραφών
  - Ανακύκλωση προϊόντων.
  - Έντυπα - Καρτέλες είδους.
  - Μέθοδοι προσδιορισμού αξίας αποθεμάτων.
- ❑ Καταστροφή εμπορευμάτων.

## **ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ**

- ❑ Διαδικασία διακίνησης στα τμήματα της επιχείρησης.
- ❑ Απαραίτητα έντυπα

## **ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ**

- ❑ Σκοπός διατήρησης αποθεμάτων.
- ❑ Κατηγορίες αποθεμάτων.
- ❑ Ορισμός επιπέδων αποθεμάτων.
- ❑ Αποθέματα ασφαλείας.
- ❑ Κόστος αποθεμάτων.
  - Μέθοδοι προσδιορισμού αξίας αποθεμάτων.
- ❑ Αρχεία - δελτία αποθεμάτων.

## **ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ**

- ❑ Εγγραφές και αποθήκευση πιστοποιητικών και εγγράφων.
- ❑ Συστήματα αρχειοθέτησης και ταξινόμησης αρχείων.
- ❑ Κατάλογοι.
  - Ορισμός καταλόγου.
  - Ευρετήριο.
  - Κατάλογοι απογραφών.
  - Κατάλογοι απογραφών γενικής χρήσης.
- ❑ Δελτία.
  - Παραγγελίας.
  - Αιτημάτων τμημάτων.
  - Εισαγωγών - εξαγωγών.
- ❑ Μέσα και φόρμες πληρωμών.
  - Διαταγές πληρωμών.
- ❑ Δελτία πληρωμών.
- ❑ Έντυπα.
  - Συμβάσεις προμηθειών.
  - Αλληλογραφία.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ελέγχουν τις αποθήκες της επιχείρησης,
- αναφέρουν τους τύπους απογραφών,
- περιγράφουν τη διαδικασία απογραφής,
- διαχειρίζονται τα έντυπα της αποθήκης,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τη σωστή διαδικασία έκδοσης των υλικών και τη διακίνησή τους στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης,.
- χρησιμοποιούν και συμπληρώνουν τα κατάλληλα έντυπα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν το επίπεδο των αποθεμάτων,
- διακρίνουν και περιγράφουν τις μεθόδους προσδιορισμού αξίας αποθέματος,
- διαχειρίζονται τα έντυπα για την οργάνωση των αποθεμάτων,
- παρακολουθούν τα αποθέματα με λογιστικό και πραγματικό τρόπο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα είδη των παραστατικών που τηρούνται στην αποθήκη,
- ταξινομούν και αρχειοθετούν τα διάφορα έντυπα και παραστατικά,
- εξυπηρετούν τις ανάγκες γραπτής επικοινωνίας με τους προμηθευτές και τα τμήματα της επιχείρησης,
- χειρίζονται τον μηχανογραφικό εξοπλισμό της αποθήκης.

### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ❑ κατανοούν τη σημασία της υγιεινής και ασφάλειας στον εργασιακό τους χώρο,
- ❑ περιγράφουν τις κατάλληλες συνθήκες που πρέπει να επικρατούν στους χώρους εργασίας,
- ❑ γνωρίζουν τους κινδύνους και απαριθμούν τρόπους αντιμετώπισής τους,
- ❑ γνωρίζουν και εφαρμόζουν βασικές αρχές παροχής πρώτων βοηθειών,
- ❑ απαριθμούν τις φροντίδες για την προσωπική τους υγιεινή και την υγιεινή των χώρων εργασίας τους,
- ❑ απαριθμούν τους παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα των τροφίμων, τους κινδύνους που οφείλονται στη χρήση αλλοιωμένων ή μολυσμένων τροφίμων,
- ❑ περιγράφουν τις συνθήκες για την ασφαλή διακίνηση και αποθήκευση τροφίμων και τη διατήρηση έτοιμων εδεσμάτων,
- ❑ κατονομάζουν τις αιτίες ρύπανσης του περιβάλλοντος,
- ❑ αναφέρουν τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται για την κατά το δυνατόν προστασία του περιβάλλοντος από τη λειτουργία των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων από τη σωστή διαχείριση των φυσικών πόρων, των αποβλήτων τους και την εξοικονόμηση ενέργειας ή τη χρήση άλλων μορφών ενέργειας φιλικών προς το περιβάλλον.

### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

#### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

##### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ - ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΣΘΕΝΕΙΕΣ**

- ❑ Ανάλυση των στόχων του μαθήματος.
- ❑ Η σημασία της υγιεινής και της ασφάλειας στο χώρο εργασίας.
- ❑ Επαγγελματικός κίνδυνος.
  - Ορισμός και πηγές του επαγγελματικού κινδύνου.
  - Επιπτώσεις του επαγγελματικού κινδύνου.
  - Αρχές πρόληψης επαγγελματικού κινδύνου.
- ❑ Εργατικό ατύχημα.
  - Ορισμός και αιτίες εργατικών ατυχημάτων.
  - Μέτρα για την αποφυγή των εργατικών ατυχημάτων.
- ❑ Επαγγελματικές ασθένειες.

##### **ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

- ❑ Κτίρια.
- ❑ Οδοί διαφυγής και έξοδοι κινδύνου.
- ❑ Το φυσικό περιβάλλον των χώρων εργασίας (θερμοκρασία, εξαερισμός, φωτισμός).
- ❑ Μέτρα για την εξασφάλιση των κατάλληλων συνθηκών εργασίας.
  - Δάπεδα των χώρων εργασίας.
  - Διάδρομοι κυκλοφορίας.
  - Σταθερές σκάλες.
  - Τοίχοι, πόρτες.

#### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τους στόχους του μαθήματος και τη σημασία της ασφάλειας και υγιεινής στο μελλοντικό εργασιακό τους περιβάλλον,
- ορίζουν την έννοια του επαγγελματικού κινδύνου,
- απαριθμούν της πηγές του επαγγελματικού κινδύνου και της επιπτώσεις του στην κοινωνία, την επιχείρηση και την οικονομία,
- κατανοούν τις έννοιες του εργατικού ατυχήματος και της επαγγελματικής ασθένειας και διακρίνουν τη μεταξύ τους διαφορά,
- κατονομάζουν τις αιτίες των εργατικών ατυχημάτων,
- αναφέρουν τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται - τόσο από τον εργοδότη, όσο και από τον εργαζόμενο - για την αποφυγή τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τα κριτήρια ασφαλείας που πρέπει να πληρούν οι χώροι ασφαλείας,
- αναφέρουν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις για ένα ασφαλές και υγιεινό περιβάλλον εργασίας,
- αναφέρουν τις βασικές προδιαγραφές της διαμόρφωσης και των υλικών κατασκευής των δομικών στοιχείων του χώρου εργασίας τους, και τις απαιτούμενες προφυλάξεις για την αποφυγή ατυχημάτων,

- Διαστάσεις και όγκος αέρα των διαφόρων χώρων εργασίας.
- ❑ Σήμανση χώρων εργασίας.
  - Τρόποι σήμανσης
  - Χρήσιμες πληροφορίες και οδηγίες, που αφορούν στα σήματα.

#### **ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ - ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ**

- ❑ Κίνδυνοι κοινοί από μηχανήματα, συσκευές και εργαλεία, που συναντούνται στην επιχείρηση.
- ❑ Μέτρα για την προστασία των εργαζομένων.
- ❑ Συντήρηση μηχανημάτων και συσκευών.

#### **ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΙΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

- ❑ Η σπουδαιότητα της υγιεινής,
- ❑ Υγιεινή προσωπικού.
  - Προσωπική υγεία.
  - Ενδυμασία εργασίας.
  - Υγιεινή σώματος.
  - Προβλεπόμενοι χώροι υγιεινής προσωπικού.
- ❑ Υγιεινή χώρων, εγκαταστάσεων και εξοπλισμού.
  - Καθαρισμός χώρων εργασίας, δωματίων κοινόχρηστων χώρων και χώρων συνεύρεσης κοινού.
  - Καθαρισμός πάγκων εργασίας, μηχανημάτων, συσκευών, σκευών και ιματισμού.
  - Απορρύπανση - αποστείρωση.
  - Απολύμανση.
    - ✓ Μέθοδοι και περιοδικότητα απολύμανσης.
  - Καταπολέμηση εντόμων - τρωκτικών.
    - ✓ Είδη εντόμων που διαβιούν στους χώρους της επιχείρησης.
- ❑ Είδη καθαρισμού χώρων εργασίας και απαραίτητες προφυλάξεις κατά τη χρήση τους.

#### **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ**

- ❑ Παράγοντες, που επηρεάζουν την ποιότητα των τροφίμων.
  - Βιολογικοί κίνδυνοι.
  - Χημικοί κίνδυνοι.
  - Φυσικοί κίνδυνοι.
  - Μικροοργανισμοί.
    - ✓ Είδη
    - ✓ Συνθήκες ανάπτυξης

- αναγνωρίζουν τις διάφορες σημάνσεις που αφορούν στους χώρους της μελλοντικής τους εργασίας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα μηχανήματα, τις συσκευές και τα εργαλεία, που από τη χρήση τους μπορεί να προκληθούν ατυχήματα (ηλεκτροπληξία, εγκαύματα, κοψίματα, εκδορές κ.ά.),
- λαμβάνουν τα απαραίτητα κατά περίπτωση μέτρα προστασίας,
- διακρίνουν τις απαιτήσεις επισκευής τους και αναφέρουν τις διαδικασίες περιοδικής ή προληπτικής συντήρησής τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τη σημασία ενός καθαρού και οργανωμένου χώρου εργασίας στην ποιότητα των παρεχόμενων από την επιχείρηση υπηρεσιών,
- κατονομάζουν τα μέτρα για τη σωστή υγιεινή των εργαζομένων σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης και ιδιαίτερα στα σχετικά με τον επισιτισμό,
- γνωρίζουν τους προβλεπόμενους στην επιχείρηση χώρους για τη σωστή υγιεινή του προσωπικού,
- αναφέρουν τους χώρους της επιχείρησης που απαιτούν συχνό και επιμελή καθαρισμό,
- αναφέρουν τις μεθόδους, τις συσκευές και τα υλικά που χρησιμοποιούνται για την απορρύπανση των χώρων και αποστείρωση των σκευών και του ιματισμού της επιχείρησης,
- αναγνωρίζουν τα έντομα που διαβιούν στους χώρους της επιχείρησης,
- κατανοούν την ανάγκη της περιοδικής απολύμανσης των χώρων της επιχείρησης και αναφέρουν τις μεθόδους, τις ανάλογες συσκευές, τα χρησιμοποιούμενα υλικά για το σκοπό αυτό υλικά,
- επιλέγουν τα φιλικότερα προς το περιβάλλον υλικά καθαρισμού και απολύμανσης και κατονομάζουν τις προφυλάξεις που πρέπει να λαμβάνονται κατά τη χρήση τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατονομάζουν τους εξωγενείς και εσωγενείς παράγοντες που προκαλούν αλλοιώσεις στα τρόφιμα,
- αναφέρουν τους κινδύνους για την υγεία από τη χρήση ακατάλληλων τροφίμων και τους παράγοντες που τους προκαλούν,
- αναφέρουν τα είδη και τις συνθήκες

- ❑ Μόλυνση τροφίμων.
  - Τρόφιμα υψηλού κινδύνου.
- ❑ Τροφικές δηλητηριάσεις.
  - Προέλευση - είδη.
  - Οδηγίες για την πρόληψη τροφικών δηλητηριάσεων.
- ❑ Η υγιεινή στο μαγείρεμα, το σερβίρισμα και τη διατήρηση των έτοιμων παρασκευών.
- ❑ Εγκαταστάσεις και εξοπλισμός για την ασφαλή διακίνηση και αποθήκευση των τροφίμων.

- ανάπτυξης των μικροοργανισμών και την επίδρασή τους στα τρόφιμα και περιγράφουν τους τις μεθόδους και τους τρόπους καταστροφής τους στις διαδικασίες ασφαλούς συντήρησης των τροφίμων,
- κατονομάζουν τα τρόφιμα που αλλοιώνονται και προκαλούν σοβαρές επιπτώσεις στην υγεία,
  - αναφέρουν τις συχνότερα παρατηρούμενες τροφικές δηλητηριάσεις, τις αιτίες που τις προκαλούν και τις προφυλάξεις που πρέπει να λαμβάνονται για την αποφυγή τους.
  - αναφέρουν τους γενικούς κανόνες υγιεινής που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη παρασκευή, το σερβίρισμα και τη διατήρηση ετοιμών εδεσμάτων,
  - περιγράφουν τις συνθήκες, τις διαδικασίες, τον απαιτούμενο εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις για την ασφαλή διακίνηση και αποθήκευση των τροφίμων.

### **ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ**

- ❑ Γνώσεις οικολογικής ισορροπίας.
- ❑ Βασικές έννοιες ρύπανσης.
  - Ρύπανση ατμόσφαιρας, εδάφους και νερού.
  - Ηχορύπανση.
  - Πηγές κινδύνων - Βλάβες στην υγεία.
  - Μέτρα για την αποφυγή της ρύπανσης.
    - ✓ Συστήματα διαχείρισης αποβλήτων.
- ❑ Πιθανές περιβαλλοντικές επιδράσεις της επιχείρησης.
- ❑ Συμβολή της επιχείρησης στην προστασία του περιβάλλοντος.
  - Έλεγχος κατανάλωσης νερού.
  - Έλεγχος του όγκου των αποβλήτων.
  - Βιολογικός καθαρισμός λυμάτων,
  - Χρήση συσκευών και υλικών φιλικών προς το περιβάλλον.
  - Διαχείριση στερεών και υγρών απορριμμάτων κουζίνας.
    - ✓ Διαχωρισμός και συλλογή ανακυκλώσιμων υλικών.
- ❑ Θέματα επιλογής κατάλληλης κατά περίπτωση μορφής ενέργειας.
  - Χρήση φιλικής προς το περιβάλλον ενέργειας,
  - Εξοικονόμηση ενέργειας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τις βασικές αρχές οικολογικής ισορροπίας,
- αναγνωρίζουν τους φυσικούς πόρους της γης και το βαθμό εξάντλησής τους,
- κατονομάζουν τους βασικούς ρύπους που επιβαρύνουν την ποιότητα του αέρα του νερού και του εδάφους,
- εφαρμόζουν στην επιχείρηση και στο βαθμό του δυνατού μέτρα πρόληψης και αποτροπής της ρύπανσης,
- αναφέρουν τις μορφές ανανεώσιμων πηγών ενέργειας,
- διακρίνουν όλες τις εναλλακτικές μορφές ενέργειας,
- εφαρμόζουν μεθόδους εξοικονόμησης ενέργειας.

### **ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΡΟΕΡΧΟΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΟΥΣ ΧΗΜΙΚΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ**

- ❑ Κίνδυνοι που προέρχονται από τη χρήση φυσικού αερίου και διάφορα χημικά προϊόντα.
- ❑ Η αντιμετώπιση των κινδύνων.
- ❑ Σήμανση - πληροφόρηση.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τους κινδύνους που προέρχονται από τη χρήση του δικτύου και των συσκευών φυσικού αερίου καθώς και τη χρήση επικίνδυνων για την υγεία υλικών, καθαρισμού, απολύμανσης και απεντόμωσης,
- αναγνωρίζουν τις συσκευές ελέγχου διαρροής στο δίκτυο φυσικού αερίου,
- συνδέουν με ασφάλεια τις συσκευές στο δίκτυο,

## ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

- ❑ Ο ηλεκτρισμός.
- ❑ Γενικές πληροφορίες - κατηγορίες κινδύνου.
- ❑ Η πρόληψη των ατυχημάτων από ηλεκτρισμό.
- ❑ Γενικές αρχές για την ασφαλή χρήση του ηλεκτρισμού.

## ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑ

- ❑ Είδη πυρκαγιών.
  - Κατηγορίες πυρκαγιών.
  - Αιτίες πυρκαγιάς.
  - Τρόποι μετάδοσης της φωτιάς.
- ❑ Αντιμετώπιση πυρκαγιών και πυροσβεστικά μέσα.
  - Αντιμετώπιση πυρκαγιών
  - Κατάσβεση πυρκαγιών.
  - Μέσα καταστολής ανά κατηγορία πυρκαγιάς.
  - Πυροσβεστήρες.
  - Άλλα μέτρα κατάσβεσης.
  - Απαιτούμενες ενέργειες σε περίπτωση πυρκαγιάς.
- ❑ Πρόληψη πυρκαγιών.
  - Μέτρα για την πρόληψη πυρκαγιών.

## ΑΝΥΨΩΣΗ - ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΦΟΡΤΙΩΝ

- ❑ Εισαγωγή.
- ❑ Χρήσιμες οδηγίες για τη μεταφορά και ανύψωση φορτίων.

## ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ

- ❑ Έλεγχος αναπνοής.
- ❑ Λιποθυμία.
- ❑ Τραύματα - κοψίματα - εκδορές.
- ❑ Αιμορραγία.
- ❑ Ρινορραγία.
- ❑ Ηλεκτροπληξία.
- ❑ Εγκαύματα.

- αναγνωρίζουν τα ειδικά σήματα που αφορούν σε κινδύνους προερχόμενους από τη χρήση του φυσικού αερίου,
- αναφέρουν τις απαιτούμενες προδιαγραφές των χώρων φύλαξης φιαλών εκρηκτικών αερίων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατονομάζουν τους κινδύνους που προέρχονται από τη χρήση του ηλεκτρισμού, τόσο για τους ανθρώπους, όσο και για τους χώρους εργασίας,
- λαμβάνουν τα απαιτούμενα μέτρα για την αποφυγή ηλεκτροπληξίας ή εγκαυμάτων, αναφέρουν και διακρίνουν τις απλές φθορές στην ηλεκτρική εγκατάσταση, που αποτελούν πηγές κινδύνων,
- αναφέρουν και εφαρμόζουν τις γενικές αρχές για την ασφαλή χρήση του ηλεκτρισμού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τη σημασία της πυρασφάλειας στον εργασιακό χώρο,
- απαριθμούν τις αιτίες και τους τρόπους μετάδοσης μιας πυρκαγιάς,
- αναφέρουν και αναγνωρίζουν τα μέσα καταστολής των πυρκαγιών,
- διαχωρίζουν τις κατηγορίες των πυρκαγιών και επιλέγουν τη σωστή μέθοδο για την καταστολή τους,
- χειρίζονται τους φορητούς πυροσβεστήρες, τα μέσα των πυροσβεστικών σταθμών και τους κρουνοί των πυροσβεστικών φωλιών,
- κατονομάζουν μέτρα για την πρόληψη των πυρκαγιών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τους κινδύνους, που προέρχονται από τη χρήση ανυψωτικών και μεταφορικών μέσων,
- αναφέρουν τις κακώσεις, που μπορεί να προκληθούν από εσφαλμένους χειρισμούς στη χειρωνακτική μεταφορά και ανύψωση βαρέων αντικειμένων,
- κατονομάζουν τις απαραίτητες ενέργειες για την αποφυγή ατυχημάτων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν τα συμπτώματα των συγκεκριμένων περιπτώσεων εκτάκτου ανάγκης και καταγράφουν τις κατά περίπτωση μεθόδους αντιμετώπισής τους.
- αναφέρουν σε ποιες περιπτώσεις είναι απαραίτητη άμεση μεταφορά για ιατρική



- ❑ Θερμοπληξία,
- ❑ Τραυματισμοί ματιών - ξένα σώματα
- ❑ Δηλητηρίαση.
- ❑ Ατυχήματα με καυστικές ουσίες.
- ❑ Προστασία από φυσικό αέριο
- ❑ Κατάγματα - διαστρήματα - εξάρθρωσεις.
- ❑ Μεταφορά τραυματία.
- ❑ Οργάνωση φαρμακείου πρώτων βοηθειών.

## **ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ**

- ❑ Γενική αναφορά στην υπάρχουσα για τις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις νομοθεσία για την ασφάλεια και υγιεινή των τροφίμων και των χώρων και εργαζομένων.
- ❑ Υποχρεώσεις εργοδοτών και εργαζομένων

φροντίδα και τα μέτρα που απαιτούνται γι' αυτή σε απλές περιπτώσεις,.

- αναφέρουν τα σκευάσματα, που είναι απαραίτητα για την παροχή πρώτων βοηθειών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναζητούν τη σχετική νομοθεσία και κατανοούν τις διατάξεις της,
- κατανοούν τη σημασία εφαρμογής των σχετικών διατάξεων από τους εργοδότες και εργαζόμενους.

### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος, μέσω της μετάδοσης των απαραίτητων πληροφοριών σχετικών με την ανάπτυξη του τουριστικού, αποσκοπεί :

- ❑ στην εξοικείωση των καταρτιζομένων με τις βασικές έννοιες του τουρισμού,
- ❑ στην ανάλυση του τουριστικού φαινομένου,
- ❑ στην κατανόηση των επιδράσεων του τουρισμού στην κοινωνική και οικονομική ζωή,
- ❑ στην ανάλυση της απασχόλησης στον τουρισμό,
- ❑ στην ανάλυση των διακρίσεων του τουρισμού,
- ❑ στις ανάλυση των εναλλακτικών μορφών του τουρισμού,
- ❑ στην κατανόηση των κοινωνικών επιδράσεων του τουρισμού,
- ❑ στην κατανόηση των πολιτιστικών και περιβαλλοντικών επιδράσεων του τουρισμού,
- ❑ στην κατανόηση της σημασίας της τουριστικής συνείδησης και συμπεριφοράς,

### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

#### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

##### **ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

- ❑ Το εννοιολογικό περιεχόμενο και η φύση του τουρισμού.
- ❑ Ορισμοί για τον τουρισμό.
  - Ο Τουρισμός ως κοινωνικό και οικονομικό φαινόμενο.
  - Τα κύρια χαρακτηριστικά και η έννοια του σύγχρονου τουρισμού.
  - Ο τουρισμός ως παράγοντας διεύρυνσης των ανθρώπινων γνώσεων και σχέσεων.
- ❑ Τουρισμός και τουριστική επιστήμη.
- ❑ Γενικοί και ειδικοί κλάδοι.

##### **Η ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΛΙΚΤΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

- ❑ Η οριοθέτηση της εξέλιξης του τουρισμού.
- ❑ Η πρώτη περίοδος εξέλιξης του τουρισμού.
- ❑ Η δεύτερη περίοδος εξέλιξης του τουρισμού.
- ❑ Η τρίτη περίοδος εξέλιξης του τουρισμού.
- ❑ Παράγοντες ανάπτυξης του διεθνούς τουρισμού και αντιμετώπιση των προβλημάτων, που δημιουργούνται από αυτή.
- ❑ Τάσεις μαζικού τουρισμού.
- ❑ Τα κίνητρα και οι φραγμοί της τουριστικής μετακίνησης.
- ❑ Τα επακόλουθα της τουριστικής ανάπτυξης.
- ❑ Η συμβουλή τουριστικής ανάπτυξης στην οικονομία.
- ❑ Το μέλλον του τουρισμού.

##### **Η ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ**

- ❑ Η σύγχρονη μορφή του τουρισμού.
- ❑ Τουριστική βιομηχανία και η διάρθρωσή της.
- ❑ Η τουριστική αγορά και τα συστατικά στοιχεία της.
- ❑ Η Τουριστική ζήτηση.

#### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τα καθοριστικά στοιχεία των εννοιών του τουρισμού,
- κατονομάζουν τους κλάδους της τουριστικής επιστήμης και αναφέρουν το αντικείμενό τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αξιολογούν τα ιστορικά γεγονότα που συνέβαλλαν στην εξελικτική πορεία του τουρισμού,
- καθορίζουν και ερμηνεύουν τους καθοριστικούς παράγοντες στους οποίους οφείλεται η ραγδαία ανάπτυξή του,
- καθορίζουν τις θετικές και αρνητικές επιδράσεις του τουρισμού και εξηγούν πώς πρέπει να αντιμετωπίζονται τα προβλήματα που προκύπτουν απ' αυτόν,
- αναλύουν τα κίνητρα και τους φραγμούς της τουριστικής μετακίνησης,
- προσδιορίζουν και εξηγούν τις επιδράσεις των τεχνολογικών εξελίξεων στον τουρισμό.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- καθορίζουν και αναλύουν τα συστατικά στοιχεία του τουριστικού σύνθετου,
- περιγράφουν τη διάρθρωση της τουριστικής αγοράς,
- κατανοούν τις έννοιες της τουριστικής

- Τα χαρακτηριστικά της τουριστικής ζήτησης.
- Οι παράγοντες της τουριστικής ζήτησης.
- ❑ Η τουριστική προσφορά
  - Το τουριστικό προϊόν.
  - Τα χαρακτηριστικά του τουριστικού προϊόντος,
  - Τα τουριστικά αγαθά και υπηρεσίες.
  - Οι σημαντικότερες διακρίσεις των τουριστικών υπηρεσιών.
  - Οι ιδιαιτερότητες των τουριστικών υπηρεσιών (το άυλο των τουριστικών υπηρεσιών, η ετερογένεια, η εποχικότητα, το φθαρτό, το αδιαχώριστο, η αλληλεξάρτηση, το υψηλό σταθερό κόστος στην παραγωγή τουριστικών υπηρεσιών),.

- ζήτησης και αγοράς,
- προσδιορίζουν τα χαρακτηριστικά τους,
- αναφέρουν και αναλύουν τους παράγοντες που προσδιορίζουν την τουριστική ζήτηση,
- ορίζουν το τουριστικό προϊόν,
- διακρίνουν τις έννοιες των τουριστικών αγαθών,
- αναφέρουν τις κατηγορίες και τα είδη τους.

### **Η ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ**

- ❑ Η απασχόληση στον τουρισμό.
- ❑ Τα χαρακτηριστικά της τουριστικής απασχόλησης.
- ❑ Οι διακρίσεις της τουριστικής απασχόλησης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- προσδιορίζουν και αναλύουν τις ιδιαιτερότητες των τουριστικών υπηρεσιών,
- κατονομάζουν τους τομείς απασχόλησης στις υπηρεσίες τουρισμού και τα χαρακτηριστικά της.

### **ΟΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ - ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

- ❑ Τυποποίηση και διάκριση του τουρισμού σε βασικές κατηγορίες (μαζικός, ατομικός, εσωτερικός, εξωτερικός, συνεχής, εποχιακός).
- ❑ Η ευρύτερα διαδεδομένες εναλλακτικές μορφές τουρισμού (γενικός τουρισμός, μορφωτικός, εκθέσεων, υγείας, άθλησης, πόλης, συνεδριακός, περιπέτειας, οικογενειακός, τρίτης ηλικίας)
- ❑ Η ευρύτερα διαδεδομένες εναλλακτικές μορφές τουρισμού (χειμερινών σπορ, παραχείμασης, ορεινός, αγροτικός, θαλάσσιος, χρονομεριστικός, θρησκευτικός, επιλεκτικός, κινήτρων, οικολογικός, λαϊκός, κοσμοπολίτικος, κοινωνικός, τουρισμός αναπήρων).

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατονομάζουν τους βασικούς τύπους τουριστικών προορισμών και επισημαίνουν τους αντίστοιχους ελληνικούς τουριστικούς τόπους,
- προσδιορίζουν και αναλύουν τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού .

### **ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

- ❑ Ο τουρισμός και η κοινωνική αλλαγή.
- ❑ Οι επιδράσεις του τουρισμού στους ανθρώπους, την οικογένεια και την κοινωνία.
- ❑ Οι επιπτώσεις του τουρισμού στην ηθική συμπεριφορά των ατόμων.
- ❑ Ο τουρισμός και η δημόσια υγεία.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- επισημαίνουν και αναλύουν τη σχέση που υπάρχει μεταξύ της σύγχρονης τουριστικής ανάπτυξης και της κοινωνικής αλλαγής, και εξηγούν τις διαφοροποιήσεις που επέρχονται στις τοπικές κοινωνίες,
- καθορίζουν με ποιο τρόπο ο τουρισμός επηρεάζει τα θέματα δημόσιας υγείας και σε ποιους ακριβώς χώρους εντοπίζονται.

### **ΟΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

- ❑ Οι επιδράσεις του τουρισμού στον πολιτισμό.
- ❑ Ο τουρισμός και το περιβάλλον.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατονομάζουν και επεξηγούν τις βασικές επιδράσεις του τουρισμού στον πολιτισμό,

- ❑ Οι επιδράσεις του τουρισμού στο οικοσύστημα.

- αναφέρουν γιατί και με ποιους τρόπους επιδρά ο τουρισμός στο περιβάλλον και το οικοσύστημα και αναλύουν τα αποτελέσματα της επίδρασής του.

#### **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ & ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ**

- ❑ Περιεχόμενο της τουριστικής συνείδησης & συμπεριφοράς.
  - Συνείδηση - Επίγνωση - Αυτοσυνείδηση
  - Τουριστική συνείδηση για τουριστική ανάπτυξη.
  - Η δια βίου τουριστική συνείδηση.
  - Φιλοξενία τουριστική συνείδηση και συμπεριφορά.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- επισημαίνουν και αναλύουν την σημασία της τουριστικής συνείδησης,
- επισημαίνουν και αναλύουν την σημασία της τουριστικής συμπεριφοράς,
- κατανοούν την έννοια της φιλοξενίας.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ**  
**ΕΤΟΣ : Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΘΕΩΡΙΑ**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ☐ περιγράφουν τον κύριο στόχο της παροχής κοινωνικής και πολιτικής παιδείας,
- ☐ ορίζουν το δυναμικό χαρακτήρα της ιδιότητας του σύγχρονου ατόμου - πολίτη της ελληνικής, ευρωπαϊκής και διεθνούς κοινότητας,
- ☐ περιγράφουν το πλαίσιο λειτουργίας του πολίτη που καθορίζεται από την εθνική νομοθεσία (Σύνταγμα, νόμοι),
- ☐ περιγράφουν το πλαίσιο λειτουργίας του πολίτη που καθορίζεται από τις αρχές και τα κείμενα της Ε.Ε., (Education and Active Citizenship in the European Union),
- ☐ αντιλαμβάνονται ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση του πολίτη αποτελεί σημαντικό παράγοντα, τόσο στο επίπεδο μετάδοσης γνώσεων και πληροφοριών, όσο και στο επίπεδο της καλλιέργειας αξιών και στάσεων για την αποτελεσματική ένταξη στα ταχύτατα μεταβαλλόμενα κοινωνικά περιβάλλοντα,
- ☐ αντιλαμβάνονται ότι ο ρόλος της παιδείας του πολίτη είναι σημαντικός και απαιτεί α) ολιστική αντίληψη και προσέγγιση και β) περιβάλλοντα μάθησης που χαρακτηρίζονται από δημοκρατία και συμμετοχή.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ : ΤΟ ΑΤΟΜΟ ΚΑΙ Η ΚΟΙΝΩΝΙΑ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ**

- ☐ Άτομο «φύσει κοινωνικό όν».
- ☐ Τι είναι κοινωνία.
- ☐ Ατομική και κοινωνική συμπεριφορά.

**ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ**

- ☐ Διακρίσεις και χαρακτηριστικά των κοινωνικών ομάδων.
  - Έννοια και χαρακτηριστικά των κοινωνικών ομάδων.
  - Διακρίσεις των κοινωνικών ομάδων.
- ☐ Λόγοι ένταξης στις κοινωνικές ομάδες.
- ☐ Συνοχή και διάλυση των κοινωνικών ομάδων.

**ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΜΕΤΑΒΟΛΗ**

- ☐ Η κοινωνική θέση.
- ☐ Ο κοινωνικός ρόλος.
- ☐ Οι κοινωνικοί κανόνες.
  - Είδη κοινωνικών κανόνων
- ☐ Κοινωνική διαστρωμάτωση - κοινωνική κινητικότητα.
- ☐ Κοινωνική μεταβολή.
  - Αιτίες κοινωνικών μεταβολών.
  - Συνέπειες κοινωνικών μεταβολών

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν και περιγράφουν τη διαλεκτική σχέση ατόμου - κοινωνίας,
- αντιλαμβάνονται ότι η προσωπικότητα του ατόμου είναι αποτέλεσμα αλληλεπίδρασης ατομικών και κοινωνικών παραγόντων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- συνδέουν την έννοια της κοινωνικής ομάδας με την έννοια της ταυτότητας και της κοινωνικής συμπεριφοράς,
- αναφέρουν τις κοινωνικές ομάδες και κατανοούν ότι ο πλουραλισμός τους είναι στοιχείο πολυφωνίας και όχι διακρίσεων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τους παράγοντες που προσδιορίζουν την κοινωνική θέση και τον κοινωνικό ρόλο ενός ατόμου,
- διακρίνουν τη μεταξύ τους διαφορά των εννοιών της κοινωνικής θέσης και του κοινωνικού ρόλου,
- ορίζουν τις έννοιες της κοινωνικής διαστρωμάτωσης και κοινωνικής κινητικότητας,
- αντιλαμβάνονται τους παράγοντες που οδηγούν στην κοινωνική μεταβολή και κατανοούν την εποχή τους ως εποχή ραγδαίων εξελίξεων,

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΘΕΣΜΟΙ

- ❑ Τι είναι κοινωνικός θεσμός.
  - Μορφές κοινωνικών θεσμών.
- ❑ Αναγκαιότητα των θεσμών.
- ❑ Λειτουργίες των κοινωνικών θεσμών.
- ❑ Η αλλαγή των κοινωνικών θεσμών.
- ❑ Ο θεσμός της οικογένειας.

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

- ❑ Έννοια και περιεχόμενο της κοινωνικοποίησης.
  - Χαρακτηριστικά της κοινωνικοποίησης.
- ❑ Φορείς της κοινωνικοποίησης.
- ❑ Τρόποι κοινωνικοποίησης.
- ❑ Ο κοινωνικός έλεγχος.
  - Τα είδη του κοινωνικού ελέγχου.

## ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ

- ❑ Προσδιορισμός και συνέπειες.
- ❑ Αίτια και αντιμετώπιση.
- ❑ Φτώχεια, ανεργία, καταναλωτισμός, αγωγή καταναλωτή.
- ❑ Τροχαία ατυχήματα, κυκλοφοριακή αγωγή
- ❑ Αθλητισμός και βία.

## ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ : ΤΟ ΑΤΟΜΟ ΚΑΙ Η ΠΟΛΙΤΕΙΑ

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

#### ΤΟ ΑΤΟΜΟ ΚΑΙ Η ΠΟΛΙΤΕΙΑ

- ❑ Κοινωνία και πολιτεία.
- ❑ Έθνος και πατρίδα.
- ❑ Πολίτης και Πολιτική.

- αναφέρουν τις μορφές, τις αιτίες της κοινωνικής μεταβολής,
- κατανοούν τις συνέπειες και επιδράσεις των κοινωνικών μεταβολών στα άτομα και την κοινωνία.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν την έννοια των κοινωνικών θεσμών, προσδιορίζουν τα είδη τους και αναφέρουν τους σκοπούς, που αυτοί εξυπηρετούν,
- κατανοούν τους κοινωνικούς θεσμούς ως αναγκαίους για την οργάνωση και λειτουργία της κοινωνίας,
- αντιλαμβάνονται την επίδραση της κοινωνικής μεταβολής στην εκάστοτε διαμόρφωση και μεταβολή των λειτουργιών των κοινωνικών θεσμών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- προσδιορίζουν την έννοια και το περιεχόμενο της κοινωνικοποίησης και αναφέρουν τα χαρακτηριστικά της,
- κατονομάζουν τους φορείς της κοινωνικοποίησης, και τους τρόπους με τους οποίους αυτοί μεταβιβάζουν τους κανόνες, τις αξίες και τα πρότυπα συμπεριφοράς στα νέα μέλη της κοινωνίας,
- αναφέρουν τα είδη του κοινωνικού ελέγχου και περιγράφουν τη δράση τους,
- κατανοούν την κοινωνικοποίηση και τον κοινωνικό έλεγχο, ως διαδικασίες δυναμικές και μεταβαλλόμενες ως προς το περιεχόμενο, τους τρόπους και τους φορείς τους,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διακρίνουν τα ατομικά από τα κοινωνικά προβλήματα,
- αναφέρουν και αναλύουν τα αίτια των κοινωνικών προβλημάτων και περιγράφουν τις συνέπειές τους,
- προσδιορίζουν τα σπουδαιότερα απ' αυτά και τις μορφές της κοινωνικής έμφασης,
- αναφέρουν τρόπους και φορείς που συμβάλουν στην άμβλυνση ή την επίλυσή τους

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν την έννοια της σύγχρονης Πολιτείας ως έκφραση της κοινωνίας των πολιτών, μέσα από τις αντίστοιχες ιστορικές εξελίξεις.
- αντιλαμβάνονται τις έννοιες του έθνους και

της πατρίδας και να τις διακρίνουν από τις φορτισμένες συναισθηματικά ιδεοληψίες, που οδηγούν σε φαινόμενα εθνικισμού,

- συνδέουν την έννοια της πολιτικής δράσης με την καθημερινή τους ζωή και τις υποχρεώσεις ενημέρωσης, κοινωνικής ευθύνης και αλληλεγγύης.

## **ΤΑ ΠΟΛΙΤΕΥΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΝΤΑΓΜΑ**

- ❑ Μορφές Πολιτευμάτων.
- ❑ Το πολίτευμα της Ελλάδας.
- ❑ Τι είναι Σύνταγμα.
- ❑ Βασικές αρχές του Συντάγματος.
  - Λαϊκή κυριαρχία.
  - Κράτος Δικαίου.
  - Κοινωνικό κράτος.
  - Αρχή της Διάκρισης των Λειτουργιών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν και επεξηγούν τις διάφορες μορφές πολιτευμάτων,
- κατανοούν την εξέλιξη και τη σημασία των δημοκρατικών πολιτευμάτων,
- συνδέουν την κατοχύρωση της δημοκρατίας με τη θέσπιση Συνταγματικών εγγυήσεων,
- κατανοούν τις βασικές αρχές λειτουργίας του δημοκρατικού πολιτεύματος, όπως αυτές κατοχυρώνονται στο Σύνταγμα,
- συνδέουν τις Συνταγματικές αλλαγές με τις αντίστοιχες κοινωνικές μεταβολές.

## **ΕΚΛΟΓΕΣ – ΚΟΜΜΑΤΑ - ΜΜΕ**

- ❑ Εκλογικό σώμα.
  - Σύνθεση - Προσόντα εκλογικού σώματος.
  - Αρμοδιότητες εκλογικού σώματος.
- ❑ Ψηφοφορία - Βασικές αρχές
- ❑ Εκλογικά συστήματα.
- ❑ Τα πολιτικά κόμματα.
- ❑ Κοινωνία Πολιτών.
  - Χαρακτηριστικά Κοινωνίας Πολιτών.
- ❑ Μέσα Μαζικής επικοινωνίας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τη σύνθεση του εκλογικού σώματος και επεξηγούν τις αρμοδιότητες και υποχρεώσεις του,
- προσδιορίζουν τις βασικές αρχές της ψηφοφορίας,
- αναφέρουν και επεξηγούν τα διάφορα εκλογικά συστήματα,
- κατανοούν τις απαραίτητες νομικές εγγυήσεις για την έκφραση της λαϊκής βούλησης μέσω των εκλογών,
- αντιλαμβάνονται τα πολιτικά κόμματα ως βασικό θεσμό της δημοκρατίας και συνδέουν τον πολυκομματισμό με τον πλουραλισμό,
- αναφέρουν και επεξηγούν τη λειτουργία των ΜΜΕ
- γνωρίζουν τους τρόπους αξιοποίησης της κοινωνίας της πληροφορίας και των ΜΜΕ από τους ενεργούς πολίτες.

## **ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ**

- ❑ Νομοθετική Λειτουργία.
  - Η σύνθεση της Βουλής.
  - Οι αρμοδιότητες της βουλής.
- ❑ Εκτελεστική Εξουσία.
  - Ο Πρόεδρος της Δημοκρατίας.
  - Η Κυβέρνηση.
- ❑ Η δικαστική Εξουσία.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τη σύνθεση, τη λειτουργία και τις βασικές αρμοδιότητες των πολιτειακών οργάνων,
- αντιλαμβάνονται τη σημασία του Κοινοβουλίου, ως άμεσα εκλεγμένου οργάνου, για τη δημοκρατία,
- συνδέουν την έννοια της λαϊκής κυριαρχίας με τη θέση και λειτουργία των βασικών πολιτειακών οργάνων.

## **Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

- ❑ Η Διοίκηση του Κράτους.
- ❑ Τοπική Αυτοδιοίκηση.
  - Α' Βαθμός : Δήμοι.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν και αντιλαμβάνονται το σύστημα αποκέντρωσης που ακολουθείται με τη



- Β' Βαθμός : Περιφέρειες.

διάκριση της διοίκησης του κράτους σε κεντρική διοίκηση και αυτοδιοίκηση,

- αναφέρουν και αναλύουν τις αρμοδιότητες και τη λειτουργία της κεντρικής διοίκησης και της αυτοδιοίκησης.

## ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

- ❑ Ιστορική εξέλιξη των δικαιωμάτων του ατόμου.
- ❑ Αντιστοιχία Δικαιωμάτων και Υποχρεώσεων.
- ❑ Προστασία των Δικαιωμάτων.
- ❑ Ατομικά Δικαιώματα.
  - Ισότητα
  - Προσωπική ελευθερία.
  - Ελεύθερη ανάπτυξη της προσωπικότητας.
  - Ατομική Ιδιοκτησία
  - Το άσυλο κατοικίας
  - Η αναφορά στις αρχές
  - Η θρησκευτική ελευθερία.
  - Η ελευθερία του Τύπου.
- ❑ Τα πολιτικά δικαιώματα.
- ❑ Τα κοινωνικά δικαιώματα.
  - Δικαίωμα της παιδείας
  - Δικαίωμα της Εργασίας.
  - Προστασία της υγείας,
  - Προστασία του περιβάλλοντος, περιβαλλοντική αγωγή.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- Αναφέρουν και αναλύουν τα ατομικά, πολιτικά και κοινωνικά δικαιώματα του ατόμου ως μέλους της τοπικής, εθνικής και παγκόσμιας κοινωνίας,
- συνδέουν τα δικαιώματα του ατόμου με διάφορες ιστορικές περιόδους,
- κατανοούν ότι τα δικαιώματα συνοδεύονται με τις υποχρεώσεις κοινωνικής ευθύνης και αλληλεγγύης,
- αναφέρουν τους κρατικούς, ευρωπαϊκούς και διεθνείς θεσμούς που αναπτύσσονται και δραστηριοποιούνται στο χώρο των δικαιωμάτων του ατόμου και περιγράφουν τις δράσεις τους.

## ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ : ΤΟ ΑΤΟΜΟ ΚΑΙ Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

### ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

- ❑ Ίδρυση και εξέλιξη.
- ❑ Βασικοί θεσμοί.
  - Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.
  - Ευρωπαϊκό Συμβούλιο.
  - Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
  - Ευρωπαϊκή Επιτροπή.
  - Ευρωπαϊκό Δικαστήριο.
- ❑ Βασικές Πολιτικές.
- ❑ Πολίτης και Ευρωπαϊκή Ένωση.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τους σημαντικούς σταθμούς στην ιστορία της Ε.Ε. από την ίδρυσή της έως σήμερα,
- κατανοούν τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της Ε.Ε.,
- αντιλαμβάνονται τη σημασία του ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου που διαμορφώνεται στο πλαίσιο της Ε.Ε. για τη ζωή του ευρωπαίου πολίτη,
- αναζητούν και αναγνωρίζουν ευρωπαϊκά προγράμματα, αποφάσεις και πολιτικές, που αφορούν άμεσα τους νέους και το μέλλον τους.

### Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΑ

- ❑ Η Διεθνής Κοινότητα και το Διεθνές Δίκαιο.
- ❑ Οι Διεθνείς Οργανισμοί.
  - Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών.
  - Οργανισμός Βορειοατλαντικού Συμφώνου (ΝΑΤΟ).
  - Οργανισμός για την Ασφάλεια και τη Συνεργασία στην Ευρώπη.
  - Άλλοι Διεθνείς Οργανισμοί - Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις.
- ❑ Η θέση της Ελλάδας στον Κόσμο.

- Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :
- κατανοούν τον οικουμενικό χαρακτήρα των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεών τους,
- κατονομάζουν τους σημαντικότερους Διεθνείς Οργανισμούς
- συνδέουν τη Διεθνή Κοινότητα και τους Διεθνείς Οργανισμούς με τα σύγχρονα διεθνή προβλήματα,
- κατανοούν τη σημασία των Μ.Κ.Ο. και αναφέρονται στο έργο τους,
- γνωρίζουν τη διεθνή θέση της Ελλάδας και το ρόλο της στην οικονομική ανάπτυξη, την εδραίωση των δημοκρατικών θεσμών και την

προστασία του περιβάλλοντος και των  
ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην ευρύτερη  
περιοχή της Ανατολικής Μεσογείου

**ΜΑΘΗΜΑ : ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ ΜΕ Η/Υ**  
**ΕΤΟΣ : Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ☐ γνωρίζουν και περιγράφουν τις αλλαγές που φέρνει η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στις εσωτερικές λειτουργίες μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- ☐ εντάσσουν τη χρήση Η/Υ στην άσκηση του επαγγέλματος τους για αποτελεσματικότερη απόδοση,
- ☐ αναπτύξουν ικανότητες για αξιοποίηση και χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών σε όλες τις διαστάσεις της καθημερινής επαγγελματικής ζωής,
- ☐ οργανώνουν και καθορίζουν την πορεία, τα μέσα και τις μεθόδους εργασίας , ακολουθώντας τις βασικές αρχές λειτουργίας του Η/Υ,
- ☐ παραμετροποιούν μια ξενοδοχειακή εφαρμογή και να τη προσαρμόζουν στις ανάγκες της επιχείρησης,
- ☐ περιγράφουν όλες τις διαδικασίες καταχώρησης μιας κράτησης,
- ☐ πραγματοποιούν, ελέγχουν, διορθώνουν και ακυρώνουν κρατήσεις σε μια μηχανογραφημένη ξενοδοχειακή εφαρμογή,
- ☐ εξυπηρετούν και πληροφορούν τον πελάτη για όλες τις λεπτομέρειες που συσχετίζονται με την αίτηση κράτησης του,
- ☐ εισάγουν - καταχωρούν rooming list πελατών και groups,
- ☐ οργανώνουν και ελέγχουν τα πλάνα κρατήσεων δωματίων,
- ☐ διαχειρίζονται το σύστημα των αφίξεων – υποδοχής,
- ☐ καταχωρούν τα στοιχεία των πελατών με βάση τις απαιτήσεις του συστήματος,
- ☐ γνωρίζουν και απαριθμούν όλες τις διαδικασίες - βήματα που λαμβάνουν χώρα κατά τις αφίξεις μεμονωμένων και ομάδων πελατών,
- ☐ εκτυπώνουν όλα τα απαραίτητα κατά το νόμο και τις σχετικές διατάξεις έντυπα και βιβλία,
- ☐ χρησιμοποιούν σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα & τηλεπικοινωνιακά μέσα,
- ☐ εκτελούν εργασίες σχετικές με το τηλεφωνικό κέντρο και διαβιβάζουν στους πελάτες τα μηνύματα τους.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**Η ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟ ΝΕΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ - ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

- ☐ Ο Η/Υ ως εργαλείο της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ☐ Προβληματισμός και στρατηγικές επιλογές.
- ☐ Επαναπροσδιορισμός της δομής του τμήματος υποδοχής της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

**Η ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟ ΝΕΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ - ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

- ☐ Κατηγορίες δικτυακών ευκαιριών (e-opportunities).
- ☐ Εκσυγχρονισμός (evolutionary opportunities) του τμήματος υποδοχής της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ☐ Ανασχεδιασμός του υπάρχοντος μοντέλου λειτουργίας.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εφαρμόζουν και δημιουργούν τις νέες υποδομές που «επιβάλλονται» από την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση,
- γνωρίζουν και να περιγράφουν τις αλλαγές που φέρνει η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στις εσωτερικές λειτουργίες της επιχείρησης,
- συμμετέχουν στους νέους στρατηγικούς προσανατολισμούς της επιχείρησης που «επιβάλλονται» από τις σύγχρονες τάσεις.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αντιλαμβάνονται τις δυνατότητες που προσφέρουν οι σύγχρονες τεχνολογίες στις επικοινωνίες μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- εντάσσουν τη χρήση Η/Υ στην άσκηση του επαγγέλματος τους για αποτελεσματικότερη απόδοση,
- αναπτύσσουν ικανότητες για αξιοποίηση και

- Αποτελεσματικότητα.
- Καινοτομικές ευκαιρίες - ιδέες, πρόκληση νέων στόχων.
- ☐ Στόχοι και αναδόμηση του τμήματος της υποδοχής.

#### **ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ – ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**

- ☐ Έναρξη Λειτουργίας.
- ☐ Εργαλεία του συστήματος.
- ☐ Αρχεία του συστήματος.
  - Βοηθητικά αρχεία - συντήρηση αρχείων.

#### **ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ**

- ☐ Το ξενοδοχειακό προϊόν.
- ☐ Ξενοδοχειακά πακέτα.
- ☐ Κρατήσεις μεμονωμένων και ομάδων πελατών τύποι συμφωνιών.
- ☐ Πηγές διάθεσης δωματίων.
- ☐ Καθορισμός τρόπου πληρωμής.
- ☐ Διαμόρφωση τιμών ανάλογα με την κατηγορία πελατών.
- ☐ Μεταβολή - ακύρωση κρατήσεων πελατών.
- ☐ Προβολή κρατήσεων πελατών.

#### **ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ – ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΠΛΑΝΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ**

- ☐ Εισαγωγή rooming list πελατών - groups.
- ☐ Δημιουργία καρτελών χρεωστών.
- ☐ Συμβόλαιο allotment.
- ☐ Booking position.
- ☐ Πλάνα κρατήσεων συνεργαζόμενων τμημάτων του ξενοδοχείου.
- ☐ Τύποι και είδη πλάνων κρατήσεων.
- ☐ Δημιουργία πλάνων allotment.
  - Καταχωρήσεις.
- ☐ Εκκαθαρισμένα και γενικά πλάνα κρατήσεων.
  - Κρατήσεις σε αναμονή.
  - Εγγυημένες κρατήσεις.
  - Κρατήσεις με προκαταβολή.
  - Κρατήσεις overbooking & η διαχείριση τους.

#### **ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΗΣ ΚΙΝΗΣΗΣ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ**

- ☐ Πλάνα συμφωνιών, πρακτόρων, εταιρειών, διατροφής.
- ☐ Ανάλυση πληρότητας.
- ☐ Κρατήσεις ομαδικής πρόβλεψης.
- ☐ Συνοπτική εικόνα ξενοδοχείου.
- ☐ Λίστα κρατήσεων.
- ☐ Εκτυπώσεις ενημερωτικών καταστάσεων.
- ☐ Ενημερώσεις, συντονισμός τμημάτων

χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών σε όλες τις διαστάσεις της καθημερινής επαγγελματικής ζωής,

- διαχειρίζονται τις γνώσεις και τις πληροφορίες που παράγονται καθημερινά με ταχύτητα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- οργανώνουν και καθορίζουν την πορεία, τα μέσα και τις μεθόδους εργασίας, ακολουθώντας τις βασικές αρχές λειτουργίας του H/Y,
- παραμετροποιούν μια ξενοδοχειακή εφαρμογή και να την προσαρμόζουν στις ανάγκες της επιχείρησης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν όλες τις διαδικασίες καταχώρησης μιας κράτησης,
- πραγματοποιούν, ελέγχουν, διορθώνουν και ακυρώνουν κρατήσεις σε μια μηχανογραφημένη ξενοδοχειακή εφαρμογή,
- εξυπηρετούν και πληροφορούν τον πελάτη για όλες τις λεπτομέρειες που συσχετίζονται με την αίτηση κράτησης του.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εισάγουν - καταχωρούν rooming list πελατών και rooming list groups.
- δημιουργούν καρτέλες χρεωστών
- παρακολουθούν τα booking position των τουριστικών πρακτορείων. αντιλαμβάνονται τη σημασία των τύπων κρατήσεων για την προετοιμασία και σωστή εξυπηρέτηση των πελατών κατά την άφιξη τους,
- οργανώνουν και ελέγχουν τα πλάνα κρατήσεων δωματίων μιας μηχανογραφημένης ξενοδοχειακής εφαρμογής,
- διαχειρίζονται τις κρατήσεις με προϋποθέσεις,
- προβαίνουν σε συγκεκριμένες ενέργειες και διαχειρίζονται τις κρατήσεις overbooking.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν την καθοριστική σημασία που επέχουν τα πλάνα κρατήσεων στην σωστή και ομαλή λειτουργία της ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- αξιοποιούν τα αναλυτικά στοιχεία που παρέχονται από τις ενημερωτικές καταστάσεις του συστήματος.

## **ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΜΕΝΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΦΙΞΕΩΝ**

### **Εργασίες του τμήματος της υποδοχής κατά την άφιξη του πελάτη.**

- ☐ Αφίξεις μεμονωμένων & ομάδων πελατών.
- ☐ Αφίξεις Passant πελατών.
- ☐ Πλάνο δωματίων.
- ☐ Τμηματική άφιξη πελατών κράτησης.
- ☐ Άφιξη πελατών περισσότερων από την κράτηση.
- ☐ Αφίξεις allocated δωματίων.

### **Καταχώρηση μεταβολών.**

- ☐ Μεταβολές στοιχείων μεμονωμένων πελατών.
- ☐ Μεταβολή στοιχείων ομάδων πελατών.
- ☐ Έλεγχος κρατήσεων.

### **Καταχώρηση - ενημέρωση βιβλίων και έντυπων υποδοχής.**

- ☐ Βιβλίο υποδοχής πελατών.
- ☐ Εγγραφή πελατών στο βιβλίο υποδοχής.
- ☐ Βιβλίο κίνησης πελατών.
- ☐ Μεταβολές τιμών πόρτας.

## **ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΜΟΝΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ**

- ☐ Αλλαγές δωματίων, παράταση παραμονής. Ενημέρωση τμημάτων - δελτία αλλαγής.
- ☐ Ημερήσια κατάσταση διαμενόντων.
- ☐ Εκτέλεση παραγγελιών και εντολών του πελάτη.
- ☐ Υπηρεσίες πληροφοριών.
  - Οργάνωση υπηρεσίας πληροφοριών.
- ☐ Προσδιορισμός τέλους ημέρας.
- ☐ Κλείσιμο ημέρας βιβλίου πόρτας.
- ☐ Διαδικασία βραδινού ελέγχου.
- ☐ Ενημερώσεις, συντονισμός.

## **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

- ☐ Μέσα επικοινωνίας.
- ☐ Τύποι τηλεφωνικών κέντρων.
- ☐ Παράμετροι τηλεφωνικού κέντρου.
  - Αριθμοί τηλεφώνων.
    - Εισαγωγή αριθμών τηλεφώνων.
    - Προβολή αριθμών τηλεφώνων.
    - Προβολή αριθμών τηλεφώνων.
- ☐ Τι πρέπει να εξυπηρετεί ένα μηχανογραφημένο τηλεφωνικό κέντρο.
  - Δυνατότητες προσφερομένων υπηρεσιών.
    - Υπηρεσία αφύπνισης.
    - Συστήματα αναζήτησης ατόμων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διαχειρίζονται το σύστημα των αφίξεων - υποδοχής σε μια ξενοδοχειακή μηχανογραφημένη εφαρμογή,
- καταχωρούν τα στοιχεία των πελατών με βάση τις απαιτήσεις του συστήματος,
- γνωρίζουν και απαριθμούν όλες τις διαδικασίες - βήματα, που λαμβάνουν χώρα κατά τις αφίξεις μεμονωμένων και ομάδων πελατών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διαχειρίζονται το σύστημα των αφίξεων σε μια ξενοδοχειακή μηχανογραφημένη εφαρμογή,
- ελέγχουν τις καταχωρημένες εγγραφές κρατήσεων και προβαίνουν στις απαραίτητες διορθώσεις, όπου αυτές απαιτούνται.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εκτυπώνουν όλα τα απαραίτητα κατά το νόμο και τις σχετικές διατάξεις έντυπα και βιβλία.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διαχειρίζονται το σύστημα των αφίξεων σε μια ξενοδοχειακή μηχανογραφημένη εφαρμογή,
- δημιουργούν βάσεις δεδομένων με τις απαραίτητες και πλέον ζητούμενες πληροφορίες από τους πελάτες,
- διαχειρίζονται το σύστημα όσον αφορά την παραμονή του πελάτη,
- ακολουθούν όλες τις ενδεδειγμένες διαδικασίες – βήματα για τον απρόσκοπτο προσδιορισμό των αποτελεσμάτων από τον κλείσιμο της ημέρας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- χρησιμοποιούν σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα & τηλεπικοινωνιακά μέσα,
- εκτελούν εργασίες σχετικές με το τηλεφωνικό κέντρο και διαβιβάζουν στους πελάτες τα μηνύματα τους,
- γνωρίζουν όλες τους τρόπους και εφαρμόζουν όλες τις μεθόδους τηλεφωνικής εξυπηρέτησης των πελατών.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΤΕΧΝΗ**  
**ΕΤΟΣ : Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 4 ΘΕΩΡΙΑ**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ☐ οργανώνουν και ελέγχουν τα πλάνα κρατήσεων δωματίων,
- ☐ γνωρίζουν τις διατάξεις του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων, που διέπουν την συμπλήρωση και ενημέρωση του Βιβλίου Πόρτας,
- ☐ συμπληρώνουν και ελέγχουν τα απαιτούμενα έντυπα του front office,
- ☐ γνωρίζουν όλες τις διαδικασίες - βήματα που λαμβάνουν χώρα κατά τις αφίξεις μεμονωμένων και ομάδων πελατών,
- ☐ οργανώνουν την μεταφορά αποσκευών των πελατών,
- ☐ ενημερώνουν και συντονίζουν τη λειτουργία των επί μέρους τμημάτων της ξενοδοχειακής επιχείρησης κατά την άφιξη των πελατών,
- ☐ δέχονται και αντιμετωπίζουν παράπονα πελατών,
- ☐ γνωρίζουν τις διαδικασίες - εργασίες που λαμβάνουν χώρα κατά την παραμονή των πελατών στο χώρο υποδοχής των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων,
- ☐ παρέχουν υπηρεσίες παντός περιεχομένου στους πελάτες,
- ☐ ενημερώνουν τα διάφορα έντυπα - καταστάσεις που σχετίζονται με τις αναχωρήσεις πελατών,
- ☐ συντάσσουν στατιστικές εκθέσεις - αναφορές όσον αφορά την αξιολόγηση των λειτουργιών της υποδοχής στο τμήμα υποδοχής,
- ☐ συντονίζουν τις εργασίες του προσωπικού των ορόφων και σχεδιάζουν αναλυτικά προγράμματα εργασίας του,
- ☐ αναφέρουν και αναγνωρίζουν όλα τα απαιτούμενα υλικά για τον καθαρισμό δωματίων και κοινοχρήστων χώρων και περιγράφουν το σύνολο των εργασιών που πρέπει να ακολουθείται για το σωστό καθαρισμό τους,
- ☐ οργανώνουν το τμήμα της λινόθηκης,
- ☐ διακινούν τα καθαρά λινά προς τα «ενδιαφερόμενα» τμήματα του ξενοδοχείου,
- ☐ προσδιορίζουν τις ανάγκες σε ιματισμό ανάλογα με την δυναμικότητα του ξενοδοχείου,
- ☐ τηρούν αρχεία ιματισμού στο τμήμα της λινόθηκης.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΦΙΞΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ**

**Κρατήσεις groups - Ημερολόγια κρατήσεων.**

- ☐ Ανασκόπηση θεμάτων σχετικά με τους τύπους και τα είδη των κρατήσεων.
- ☐ Δελτία κράτησης.
- ☐ Κρατήσεις groups.
- ☐ Διαδικασία, ιδιαιτερότητες.
- ☐ Διεκπεραίωση κρατήσεων.
- ☐ Ημερολόγιο κρατήσεων.

**Πλάνα κρατήσεων**

- ☐ Πλάνα κρατήσεων.
- ☐ Ανάλυση πληρότητας.
- ☐ Πλάνα allotment και commitment.
- ☐ Καταχώρηση και παρακολούθηση των booking position των tour operators.
- ☐ Πηγές διάθεσης δωματίων.
- ☐ Αναφορές τμήματος κρατήσεων.
- ☐ Ιστορικό κρατήσεων.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ακολουθούν - εκτελούν όλες τις διαδικασίες - βήματα που λαμβάνουν χώρα κατά την κράτηση μιας ομάδας πελατών (group),
- διαχειρίζονται με επιτυχία τις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζονται κατά την συμφωνία - κράτηση μιας ομάδας πελατών (group),
- κατανοούν τη σημασία του ημερολογίου κρατήσεων στην ορθολογική και αποδοτική σύνταξη των προγραμμάτων εργασίας του προσωπικού του τμήματος της υποδοχής,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- οργανώνουν και ελέγχουν τα πλάνα κρατήσεων δωματίων,
- συνειδητοποιήσουν ότι ένα ευέλικτο και πλήρες σύστημα κρατήσεων ξενοδοχείων διευκολύνει στο να παρέχονται άμεσα στους πελάτες υπηρεσίες, που ανταποκρίνονται απόλυτα στις απαιτήσεις τους,
- συνειδητοποιήσουν την σημασία των



κρατήσεων σαν βασικότατο παράγοντα των πωλήσεων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης ή ενός μικρού καταλύματος.

#### **Κρατήσεις και ειδικές συμφωνίες.**

- ☐ Κρατήσεις και ειδικές συμφωνίες.
- ☐ Εκπτώσεις και προσφορές.
  - Early Booking.
  - Special Offers.
  - Minimum stay.
  - Εποχικές προσφορές.
- ☐ Πιθανά προβλήματα κρατήσεων και τρόποι επίλυσης τους.

#### **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΦΙΞΕΩΝ – ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΦΙΞΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ**

- ☐ Έλεγχος κρατήσεων allocation δωματίων.
- ☐ Διαμόρφωση τιμών ανάλογα με την κατηγορία πελατών.
- ☐ Τεχνικές εγγραφής των πελατών.
- ☐ Δελτία συμφωνίας - πλάνο δωματίων.
- ☐ Παράδοση κλειδιών δωματίων.
- ☐ Αφίξεις μεμονωμένων πελατών - ομάδων πελατών.
- ☐ Αφίξεις διερχομένων πελατών.
- ☐ Τμηματική άφιξη πελατών.
- ☐ Άφιξη πελατών περισσότερων από την κράτηση.
- ☐ Μεταβολές στοιχείων μεμονωμένων πελατών.
- ☐ Μεταβολή στοιχείων ομάδων πελατών.
- ☐ Βιβλίο κίνησης πελατών.
  - Τήρηση και παρακολούθηση.
- ☐ Συνόδευση του πελάτη στο δωμάτιο και μεταφορά αποσκευών.
- ☐ Αλλαγές δωματίων, παράταση παραμονής.
  - Ενημερώσεις, συντονισμός συνεργαζομένων τμημάτων του ξενοδοχείου - δελτία αλλαγής.
- ☐ Ημερήσια κατάσταση διαμενόντων.
- ☐ Εκτέλεση παραγγελιών και εντολών του πελάτη.
- ☐ Πιθανά προβλήματα κατά την άφιξη πελατών και τρόποι επίλυσης τους.
  - Ανάλυση περιπτώσεων αφίξεων πελατών.
  - Αντιμετώπιση προβληματικών καταστάσεων.
  - Ενδεδειγμένες ενέργειες.

#### **ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΜΟΝΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ**

##### **Εξυπηρέτηση πελατών.**

- ☐ Διεκπεραίωση αλληλογραφίας.
  - Εισερχόμενη.
  - Εξερχόμενη.
- ☐ Υπηρεσίες πληροφοριών, φροντίδα των

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν και περιγράφουν τις σημαντικότερες ειδικές συμφωνίες που συνάπτονται μεταξύ ξενοδοχείου και πελατών και τα οφέλη που προκύπτουν για το ξενοδοχείο από αυτές τις συμφωνίες,
- γνωρίζουν τα πιο συχνά προβλήματα που προκύπτουν κατά τις κρατήσεις πελατών και εφαρμόζουν τους ενδεδειγμένους τρόπους επίλυσης τους, σύμφωνα με τις παραδεκτές ξενοδοχειακές αρχές και παραδοχές.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν τις διατάξεις του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων που διέπουν τη συμπλήρωση και ενημέρωση του Βιβλίου Πόρτας,
- συμπληρώνουν και ελέγχουν τα απαιτούμενα έντυπα του front office,
- συνειδητοποιήσουν την σημασία της πρώτης εντύπωσης που αποκομίζει ο πελάτης κατά την άφιξη - υποδοχή του για την ξενοδοχειακή επιχείρηση,
- γνωρίζουν όλες τις διαδικασίες - βήματα που λαμβάνουν χώρα κατά τις αφίξεις μεμονωμένων και ομάδων πελατών,
- αναφέρουν και υιοθετούν όλες τις αρχές που διέπουν την σωστή διαχείριση - εξυπηρέτηση των αφίξεων,
- πραγματοποιούν μεταβολές σχετικές με τα στοιχεία και τις χρεώσεις, μεμονωμένων και ομάδων πελατών,
- ενημερώνουν το βιβλίο κίνησης πελατών,
- οργανώνουν την μεταφορά αποσκευών των πελατών,
- γνωρίζουν τις διαδικασίες - εργασίες που λαμβάνουν χώρα στην υποδοχή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων,
- ενημερώνουν συντονίζουν την λειτουργία των επί μέρους τμημάτων της ξενοδοχειακής επιχείρησης κατά την άφιξη των πελατών,
- γνωρίζουν τα πιο συχνά προβλήματα που προκύπτουν κατά τις αφίξεις πελατών και προβαίνουν στις κατάλληλες ενέργειες που ενδείκνυνται για την επίλυση τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν τις διαδικασίες - εργασίες που λαμβάνουν χώρα κατά την παραμονή των πελατών στην υποδοχή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων,
- παρέχουν υπηρεσίες παντός περιεχομένου στους πελάτες,



- πελατών.
- ❑ Προσδιορισμός τέλους ημέρας.
  - Διαδικασία βραδινού ελέγχου.
  - Διαδικασίες κλεισίματος ημέρας.
  - Ενημερώσεις, συντονισμός συν εργαζομένων τμημάτων του ξενοδοχείου.
- ❑ Σύγχρονες τεχνολογίες στις επικοινωνίες και στην εξυπηρέτηση πελατών.
  - Αρμοδιότητες τηλεφωνικής υπηρεσίας.
  - Νυκτερινή υπηρεσία τηλεφώνου.
  - Υπηρεσία αφύπνισης.
  - Συστήματα αναζήτησης ατόμων.

#### **ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

- ❑ Εκσυγχρονισμός ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
  - Έννοια του εκσυγχρονισμού των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
  - Οφέλη - πλεονεκτήματα.
- ❑ Προστασία του περιβάλλοντος.
  - Περιορισμός της ρύπανσης.
  - Αξιοποίηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας.
  - Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας.
  - Ανάκτηση απορριπτόμενης θερμότητας.
  - Συμπαράγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και θερμότητας.
- ❑ Εφαρμογή των νέων ενεργειακών τεχνολογιών στα ξενοδοχεία.

#### **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ (HOUSEKEEPING)**

##### **Συνεργασία με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.**

- ❑ Ο ρόλος του τμήματος οροφκομίας .
- ❑ Οι υπευθυνότητες του τμήματος.
- ❑ Σύνθεση προσωπικού,
  - Ο προϊστάμενος του τμήματος - τα καθήκοντά του, τα προσόντα του.
  - Προσωπικό.
- ❑ Οργάνωση και αρμοδιότητες προσωπικού..
  - Πρόβλεψη εργασίας.
  - Πρόγραμμα εργασίας.
  - Χρονοδιάγραμμα εργασίας.
  - Συντονισμός προγράμματος εργασίας.
  - Συνεργασία με τα τμήματα του ξενοδοχείου και ιδιαίτερα με το τμήμα της

- ενημερώνουν και να συντονίζουν τη λειτουργία των επί μέρους τμημάτων της ξενοδοχειακής επιχείρησης κατά την παραμονή των πελατών,
- συνειδητοποιήσουν ότι οι πελάτες εξαρτώνται κατά πολύ, όσον αφορά τις διακοπές τους σε μια χώρα, από τις πληροφορίες και εξυπηρετήσεις που παρέχονται από το τμήμα της υποδοχής,
- υιοθετήσουν και εφαρμόζουν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους τις αρχές /παραδόσεις της ελληνικής φιλοξενίας σε όλη τη διάρκεια της παραμονής των πελατών στο ξενοδοχείο,
- συνειδητοποιήσουν τη σημασία της τηλεπικοινωνιακής εξυπηρέτησης των πελατών,
- χρησιμοποιούν σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα και τηλεπικοινωνιακά μέσα,
- εκτελούν υπηρεσίες σχετικά με το τηλεφωνικό κέντρο και διαβιβάζουν στους πελάτες την αλληλογραφία ή τα μηνύματα τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν την έννοια και αντιλαμβάνονται τη σημασία του εκσυγχρονισμού της ξενοδοχειακής επιχείρησης ,
- περιγράφουν τα οφέλη - πλεονεκτήματα από την προστασία του περιβάλλοντος και τον περιορισμό της ρύπανσης,
- γνωρίζουν τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και τις νέες ενεργειακές τεχνολογίες.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν και συντάσσουν οργανογράμματα του τμήματος και θέσεις εργασίας, ανάλογα με τη δυναμικότητα της ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- συντονίζουν τις εργασίες του προσωπικού των ορόφων,
- σχεδιάζουν αναλυτικά προγράμματα εργασίας για το προσωπικό του τμήματος,
- συνεργάζονται αρμονικά με όλα τα τμήματα της επιχείρησης,
- περιγράφουν το σύνολο των εργασιών που επιτελούνται από το τμήμα των ορόφων.

συντήρησης.

#### **Καθαρισμός δωματίων & κοινοχρήστων χώρων.**

- ☐ Υλικά καθαρισμού.
- ☐ Συσκευές καθαρισμού.
- ☐ Κατηγορίες καθαρισμού δωματίων.
- ☐ Σειρά εργασιών κατά τον καθημερινό καθαρισμό ενός κατειλημμένου δωματίου.
- ☐ Σειρά εργασιών καθαρισμού ενός δωματίου μετά την αναχώρηση του πελάτη.
- ☐ Γενικός καθαρισμός.
- ☐ Εφοδιασμός δωματίων.
- ☐ Καθαρισμός κοινοχρήστων χώρων.

#### **Ιματισμός του τμήματος της οροφοκομίας.**

- ☐ Λινοθήκη - πλυντήριο.
  - Οργάνωση και χαρακτηριστικά της λινοθήκης.
  - Αποθήκευση λινών.
  - Αποθέματα λινών.
  - Έλεγχος λινών.
  - Διακίνηση λινών.
  - Συνεργασία με το πλυντήριο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- καθαρίζουν με όλους τους ενδεδειγμένους τρόπους δωμάτια πελατών και κοινοχρήστους χώρους,
- ελέγχουν τον εξοπλισμό και εφοδιασμό δωματίων,
- γνωρίζουν όλη την σειρά των εργασιών που πρέπει να ακολουθείται για το σωστό καθαρισμό των δωματίων και κοινοχρήστων χώρων,
- γνωρίζουν όλα τα απαιτούμενα για τον καθαρισμό δωματίων και κοινοχρήστων χώρων υλικά.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ελέγχουν τα λινά μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- οργανώνουν το τμήμα της λινοθήκης, διακινούν τα καθαρά λινά προς τα «ενδιαφερόμενα» τμήματα του ξενοδοχείου,
- προσδιορίζουν τις ανάγκες της μονάδας σε ιματισμό ανάλογα με την δυναμικότητά της,
- τηρούν αρχεία ιματισμού το τμήμα της λινοθήκης,
- περιγράφουν όλα τα είδη του ιματισμού και τα ιδιαίτερα ποιοτικά, χαρακτηριστικά του καθενός από αυτά.

## **ΜΑΘΗΜΑ : ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ**

**ΕΤΟΣ : Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 3 (1 ΘΕΩΡΙΑ + 2 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ)**

### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ☐ προσδιορίζουν τους τρόπους οργάνωσης και τα είδη του εξοπλισμού της κουζίνας μιας επισιτιστικής επιχείρησης,
- ☐ χρησιμοποιούν με αποτελεσματικότητα και ασφάλεια τον εξοπλισμό της κουζίνας,
- ☐ γνωρίζουν τη χρήση των βασικών πρώτων υλών που χρησιμοποιούνται στην κουζίνα.,
- ☐ χειρίζονται με ευκολία την ορολογία της κουζίνας,
- ☐ γνωρίζουν τους βασικούς τρόπους μαγειρέματος των παρασκευών.,
- ☐ ετοιμάζουν βασικές παρασκευές,
- ☐ παρασκευάζουν εδέσματα και τα παρουσιάζουν,
- ☐ τηρούν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας στην αποθήκευση των χρησιμοποιούμενων πρώτων υλών και στη διατήρηση και διάθεση των παρασκευασμάτων,
- ☐ προετοιμάζουν τις πρώτες ύλες κατάλληλα για την κάθε παρασκευή,
- ☐ παρασκευάζουν όλες τις κατηγορίες παρασκευών με όλους τους τρόπους και τις μεθόδους που εφαρμόζονται στην επαγγελματική κουζίνα,
- ☐ παρουσιάζουν όλες τις κατηγορίες παρασκευών βάση των κανόνων της γαστρονομίας,
- ☐ διακοσμούν τις παρασκευές με καλαίσθητο τρόπο,
- ☐ παραθέτουν στη σωστή ποσότητα, θέση και χρόνο σε σχέση με το μενού,
- ☐ διατηρούν τις παρασκευές στις κατάλληλες συνθήκες μέχρι την κατανάλωσή τους.

**ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ :** Το πρόγραμμα σπουδών του συγκεκριμένου μαθήματος παρατίθεται, όπως ακριβώς έχει αναπτυχθεί και για την ειδικότητα του Τεχνίτη Μαγειρικής Τέχνης. Λόγω των περιορισμένων ωρών διδασκαλίας – σε σχέση με την παραπάνω αναφερόμενη ειδικότητα – και δεδομένου ότι δεν αποτελεί και βασικό μάθημα για την ειδικότητα του Τεχνίτη Εστιατορίου – Επισιτισμού, οι εργαστηριακές ασκήσεις θα αφορούν σε περιορισμένο αριθμό παρασκευών από κάθε κατηγορία, οι οποίες θα επιλέγονται από τους διδάσκοντες.

### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

#### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

#### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

##### **ΣΑΛΤΣΕΣ**

##### **Παρουσίαση των βασικών σαλτσών.**

- ☐ Σκουρόχρωμες σάλτσες.
  - Βασικές αρχές.
  - Σάλτσα ψητού - Σάλτσα κυνηγιού.
- ☐ Άσπρες σάλτσες.
  - Άσπρες βασικές σάλτσες - Μπεςαμέλ.
  - Παράγωγες των κλασικών άσπρων σαλτσών.
  - Ολλανδική σάλτσα.
- ☐ Σάλτσες βουτύρου.
  - Ζεστές σάλτσες - Κρύες σάλτσες.
  - Μίγματα βουτύρου (κρύο - ζεστό βούτυρο).

##### **Εργαστήριο**

- ✓ Σάλτσα τομάτας - παράγωγες σάλτσες
- ✓ Σάλτσα μπολονέζ
- ✓ Σάλτσα καρμπονάρα
- ✓ Σάλτσα ολανδέζ
- ✓ Σάλτσα μαγιονέζα - παράγωγες (σάλτσα κοκτέιλ)

##### **ΣΟΥΠΕΣ**

##### **Παρουσίαση των ειδών σούπας.**

- ☐ Διαυγείς ζωμοί.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν και κατηγοριοποιούν τα εδέσματα στα οποία χρησιμοποιούνται ή αυτά που συνοδεύονται από τις συγκεκριμένες σάλτσες,
- παρασκευάζουν τις βασικές σάλτσες και τις παραγωγές τους,
- διατηρούν τις σάλτσες μέχρι την κατανάλωσή τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διακρίνουν τις διαφορές μεταξύ των

- ☐ Ζωμός από κρέας και οστά.
- ☐ Σούπες δεμένες - Σούπες βελουτέ.
- ☐ Σούπες με κρέμα γάλακτος - Σούπες κρέμες.
- ☐ Σούπες πουρέ.
- ☐ Σούπες λαχανικών.

#### **Εργαστήριο**

- ✓ Σούπα με λαχανικά.
- ✓ Σούπα με ζυμαρικά.
- ✓ Σούπα φασολάδα.
- ✓ Σούπα κρέμα σπαράγγια.
- ✓ Σούπα γκούλας.
- ✓ Σούπα κρέμα πατάτες.

#### **ΖΕΣΤΑ ΟΡΕΚΤΙΚΑ**

- ☐ Γεμίσεις και μίγματα για γεμίσεις.
- ☐ Ζεστά ορεκτικά.
- ☐ Κροκέτες, πιτάκια, σουβλάκια.
- ☐ Κρούστες, σουφλέ, ταρτάκια.

#### **Εργαστήριο**

- ✓ Κεφτεδάκια - διάφορες συνταγές.
- ✓ Σουβλάκια σε διάφορες παρασκευές.
- ✓ Γαρίδες σαγανάκι.
- ✓ Μύδια σαγανάκι.
- ✓ Κρέπες με διάφορες γεμίσεις.

#### **ΚΡΥΑ ΟΡΕΚΤΙΚΑ - ΚΡΥΑ ΠΙΑΤΑ**

- ☐ Κρύα ορεκτικά,  
- Καναπεδάκια - Κοκτέιλ ορεκτικών,
- ☐ Ανάμικτες σαλάτες,
- ☐ Διαμόρφωση παρουσίασης και σερβιρίσματος των πιατέλων,
- ☐ Ορολογία,

#### **Εργαστήριο**

- ✓ Ποικιλία φρέσκων λαχανικών με δύο ντιπ.
- ✓ Ποικιλία από καναπεδάκια.
- ✓ Αυγά γεμιστά.
- ✓ Αυγά αλά ρους.
- ✓ Φάβα με θαλασσινά και καραμελωμένα κρεμμύδια.
- ✓ Τυροκαφετή.
- ✓ Μελιτζανοσαλάτα.

#### **ΣΑΛΑΤΕΣ**

- ☐ Σάλτσες για σαλάτες - Ντρέσινγκς.
- ☐ Σαλάτες από ωμά λαχανικά/ωμές σαλάτες.
- ☐ Σαλάτες από μαγειρεμένα λαχανικά.
- ☐ Το γαρνίρισμα της σαλάτας.

#### **Εργαστήριο**

- ✓ Χωριάτικη σαλάτα.
- ✓ Μαρουλοσαλάτα.
- ✓ Λαχανοσαλάτα.
- ✓ Σαλάτα με καρότα και ραπανάκια.
- ✓ Σαλάτα από ραδίκι.
- ✓ Σαλάτα από σπανάκι.
- ✓ Σαλάτα από αντίδια.
- ✓ Καροτοσαλάτα.
- ✓ Σαλάτα από φασολάκια.
- ✓ Πατατοσαλάτα.
- ✓ Σαλάτα με αυγά.

- διάφορων ειδών σουπών,  
▪ παρασκευάζουν σούπες από κάθε κατηγορία,
- ετοιμάζουν γαρνιτούρες για τις σούπες,
- παρουσιάζουν και παραθέτουν σούπες σύμφωνα με τις αρχές της γαστρονομίας,
- διατηρούν τις σούπες μέχρι την κατανάλωσή τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν την κάθε κατηγορία ορεκτικού,
- παρουσιάζουν ζεστά ορεκτικά,
- διακοσμούν τα ορεκτικά με καλαίσθητο τρόπο,
- παραθέτουν στη σωστή ποσότητα, θέση και χρόνο σε σχέση με το μενού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν την κάθε κατηγορία ορεκτικού.
- παρουσιάζουν κρύα ορεκτικά,
- διακοσμούν τα ορεκτικά με καλαίσθητο τρόπο,
- παραθέτουν στη σωστή ποσότητα, θέση και χρόνο σε σχέση με το μενού,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν την κάθε κατηγορία σαλάτας,
- παρουσιάζουν ζεστή και κρύα σαλάτα,
- διακοσμούν τη σαλάτα με καλαίσθητο τρόπο,
- παραθέτουν στη σωστή ποσότητα, θέση και χρόνο σε σχέση με το μενού,
- ετοιμάζουν σάλτσες (ντρέσινγκ) για σαλάτες.

- ✓ Πατζαροσαλάτα.

## **ΠΑΤΑΤΕΣ**

- ☐ Όλοι οι τρόποι κοπής πατατών.
- ☐ Όλοι οι τρόποι παρασκευής πατατών.

### **Εργαστήριο**

- ✓ Πατάτες φριτούρα.
- ✓ Πατάτες βραστές.
- ✓ Πατάτες με κρέμα γάλακτος.
- ✓ Πατάτες τηγανιτές.
- ✓ Πατάτες της δούκισσας.
- ✓ Πατάτες ρόστι.
- ✓ Πατάτες πουρές.
- ✓ Πατατοκροκέτες.
- ✓ Πατάτες ογκρατέν.
- ✓ Πατάτες σε αλουμινόχαρτο.

## **ΖΥΜΑΡΙΚΑ**

- ☐ Ζυμαρικά βιομηχανίας
- ☐ Φρέσκα ζυμαρικά
- ☐ Παρασκευές με συνταγές ζυμαρικών

### **Εργαστήριο**

- ✓ Μακαρόνια.
- ✓ Χυλοπίτες.
- ✓ Σπαγγέτι.
- ✓ Λαζάνια.
- ✓ Σουφλέ με χυλοπίτες.
- ✓ Ραβιόλια.
- ✓ Μακαρόνια με τυρί.

## **ΡΥΖΙ ΚΑΙ ΟΣΠΡΙΑ**

- ☐ Ρύζι.
- ☐ Όσπρια.

### **Εργαστήριο**

- ✓ Ρύζι πιλάφι.
- ✓ Ρύζι με κάρι.
- ✓ Ρύζι βραστό.
- ✓ Ρύζι σωτέ.
- ✓ Ριζότο.
- ✓ Ντομάτες - Κολοκύθια - Πιπεριές γεμιστές με ρύζι..
- ✓ Ρεβίθια.
- ✓ Φακές σούπα.
- ✓ Φασόλια γίγαντες φούρνου.

## **ΨΑΡΙΑ**

- ☐ Τρόποι μαγειρέματος ψαριών.
  - με σιγανό βράσιμο.
  - στον ατμό.
  - με λίγο υγρό.
  - με τηγάνισμα.
  - με τηγάνισμα στη φριτούρα.
  - με ψήσιμο.
  - με ψήσιμο στη σχάρα με κάπνισμα.

### **Εργαστήριο**

- ✓ Ψαροκροκέτες.
- ✓ Φιλέτο γλώσσας.
- ✓ Σουφλέ ψαριού.
- ✓ Σούπα - ζωμός ψαριού.
- ✓ Φιλέτο πέρκας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- παρασκευάζουν πατάτες σύμφωνα με τις συνταγές,
- παρασκευάζουν σάλτσες που σερβίρονται με τις πατάτες,
- παραθέτουν σε πιατέλες ή πιάτα μαγειρεμένες πατάτες,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- παρασκευάζουν εδέσματα με ζυμαρικά σύμφωνα με τις συνταγές,
- παρασκευάζουν σάλτσες που σερβίρονται με τα ζυμαρικά,
- παραθέτουν σε πιατέλες ή πιάτα μαγειρεμένα ζυμαρικά.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- παρασκευάζουν συνταγές με ρύζι και όσπρια,
- παρασκευάζουν σάλτσες για ρύζι και όσπρια,
- παραθέτουν εδέσματα με ρύζι και όσπρια.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν τα ψάρια σύμφωνα με τη μέθοδο που προβλέπει κάθε συνταγή,
- παρασκευάζουν συνταγές ψαριών,
- παραθέτουν και διακοσμούν παρασκευές ψαριών.

- ✓ Πέστροφα σε αλουμινόχαρτο.

### **ΠΟΥΛΕΡΙΚΑ**

- ☐ Προετοιμασία.
  - Τεχνικές προετοιμασίας.
- ☐ Παρασκευές από οικόσιτα πουλερικά.
- ☐ Ο μέσος όρος του χρόνου ψησίματος.
- ☐ Βράσιμο των πουλερικών.
- ☐ Ψήσιμο των πουλερικών σε λίγο υγρό.
- ☐ Μαγείρεμα των πουλερικών στη γάστρα.
- ☐ Το τηγάνισμα των πουλερικών.
- ☐ Τηγάνισμα των πουλερικών στη φριτούρα.
- ☐ Ψήσιμο των πουλερικών στη σχάρα.

### **Εργαστήριο**

- ✓ Κοτολέτες.
- ✓ Κοτόπουλο φρικασέ.
- ✓ Μπούτι κοτόπουλου σε αλουμινόχαρτο.
- ✓ Κοτόπουλο σχάρας.
- ✓ Κοτόπουλο φούρνου.
- ✓ Σνίτσελ γαλοπούλας με τυρί.
- ✓ Σνίτσελ γαλοπούλας νατούρ.
- ✓ Στηθάκια κοτόπουλου γκρατινέ.

### **ΑΡΝΙ**

- ☐ Τρόποι μαγειρέματος κρέατος αμνοεριφίων
  - βραστό - με λίγο νερό.
  - ψητό.
  - στη σχάρα.
  - σωτέ.
  - στη γάστρα.

### **Εργαστήριο**

- ✓ Αρνίσιο μπούτι στη σχάρα
- ✓ Αρνί ψητό κατσαρόλας
- ✓ Αρνί μαγειρευτό
- ✓ Κατσικάκι φούρνου με πατάτες

### **ΧΟΙΡΙΝΟ**

- ☐ Τρόποι μαγειρέματος χοιρινού κρέατος.
  - βραστό.
  - με λίγο νερό.
  - ψητό.
  - στη σχάρα.
  - σωτέ.
  - στη γάστρα.

### **Εργαστήριο**

- ✓ Σουβλάκι.
- ✓ Γκούλας βελουτέ.
- ✓ Μπριζόλα χοιρινή.
- ✓ Σνίτσελ νατούρ.
- ✓ Σνίτσελ βελουτέ.
- ✓ Σνίτσελ τσιγγάνικο.

### **ΜΟΣΧΑΡΙ - ΒΟΔΙ**

- ☐ Τρόποι μαγειρέματος μοσχαριού.
  - βραστό.
  - με λίγο νερό.
  - ψητό.
  - στη σχάρα.
  - σωτέ.
  - στη γάστρα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν τα πουλερικά σύμφωνα με τη μέθοδο που προβλέπει κάθε συνταγή.
- παρασκευάζουν συνταγές με κρέας κοτόπουλου και γαλοπούλας,
- παραθέτουν και διακοσμούν τις παρασκευές.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ετοιμάζουν κρέας αμνοεριφίων σύμφωνα με τη μέθοδο που προβλέπει κάθε συνταγή.
- παρασκευάζουν συνταγές με κρέας αρνιού ή κατσικιού,
- παραθέτουν και διακοσμούν τις σχετικές παρασκευές.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ετοιμάζουν χοιρινό κρέας σύμφωνα με τη μέθοδο που προβλέπει κάθε συνταγή,
- παρασκευάζουν συνταγές με χοιρινό κρέας,
- παραθέτουν και διακοσμούν παρασκευές με χοιρινό κρέας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ετοιμάζουν μοσχαρίσιο ή βοδινό κρέας σύμφωνα με τη μέθοδο που προβλέπει κάθε συνταγή,
- παρασκευάζουν συνταγές με μοσχαρίσιο ή βοδινό κρέας,
- παραθέτουν και διακοσμούν παρασκευές με

μοσχαρίσιο ή βοδινό κρέας.

### **Εργαστήριο**

- ✓ Κεφτεδάκια.
- ✓ Βοδινή μπριζόλα χωρίς κόκαλο.
- ✓ Μοσχάρι ραγκού.
- ✓ Ρολάκια με κιμά.
- ✓ Κιμάς με αυγά.
- ✓ Βοδινό ψητό κατσαρόλας.
- ✓ Βοδινό βραστό.
- ✓ Σνίτσελ Βιενουά.
- ✓ Μπριζόλες βοδινού πιπεράτες.
- ✓ Μοσχαρίσιο κότσι τύπου Βαυαρίας.
- ✓ Βοδινά ρολά.
- ✓ Ψητό ξινό.
- ✓ Μουσακάς.
- ✓ Σουφλέ.



## **ΜΑΘΗΜΑ : ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ**

**ΕΤΟΣ : Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 4 (2 ΘΕΩΡΙΑ + 2 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ)**

### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ☐ γνωρίζουν και εφαρμόζουν τους κανόνες εστιατορικής τέχνης,
- ☐ εφαρμόζουν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας,
- ☐ υποδέχονται τους καλεσμένους/επισκέπτες/φιλοξενούμενους και τους οδηγούν στις θέσεις τους με τον καλύτερο δυνατό τρόπο,
- ☐ γνωρίζουν το set up, την φιλοσοφία, τα εδέσματα, του πρωινού γεύματος,
- ☐ ετοιμάζουν το χώρο παράθεσης πρωινού γεύματος ή το εστιατόριο με τον απαραίτητο εξοπλισμό,
- ☐ στρώνουν τα τραπέζια σύμφωνα με τον τύπο κάθε προγεύματος,
- ☐ σερβίρουν με τη σωστή σειρά τα διάφορα είδη που περιλαμβάνει το κάθε πρόγευμα,
- ☐ ετοιμάζουν μπουφέ με διάφορα είδη προγεύματος,
- ☐ παραθέτουν πρόγευμα σε μπουφέ,
- ☐ γνωρίζουν το βασικό couvert και πώς αυτό διαμορφώνεται ανάλογα με το σύστημα παράθεσης εδεσμάτων. (Table d' Hote - A la Carte - Buffet),
- ☐ παραθέτουν φαγητά με όλους τους τρόπους παράθεσης,
- ☐ διαρρυθμίζουν το χώρο του εστιατορίου για σερβίρισμα των παρασκευών της κουζίνας σε μπουφέ,
- ☐ καταρτίζουν ημερήσιο πρόγραμμα καθηκόντων για τη λειτουργία του εστιατορίου,
- ☐ ετοιμάζουν ή προσαρμόζουν το στρώσιμο του τραπέζιού σύμφωνα με την παραγγελία,
- ☐ παραθέτουν τις παρασκευές σύμφωνα με τις παραγγελίες,
- ☐ παραθέτουν τα κρασιά στα κατάλληλα ποτήρια και στις σωστές θερμοκρασίες,
- ☐ παρουσιάζουν και επεξηγούν το μενού στους πελάτες,
- ☐ καταγράφουν την παραγγελία στο κατάλληλο έντυπο,
- ☐ ετοιμάζουν το λογαριασμό σύμφωνα με την παραγγελία,
- ☐ εκτελούν τη διαδικασία εξόφλησης του λογαριασμού του πελάτη,
- ☐ τακτοποιούν το λογαριασμό του πελάτη,
- ☐ ετοιμάζουν τα ροφήματα και τα εδέσματα που περιλαμβάνει το απογευματινό τσάι,
- ☐ παραθέτουν απογευματινό τσάι με τσαγιέρα και από μπουφέ,
- ☐ ετοιμάζουν την αίθουσα και παραθέτουν απογευματινό τσάι με τα απαραίτητα συνοδευτικά.

### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

#### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

##### **Κανόνες και βασικές δεξιότητες της Εστιατορικής Τέχνης.**

- ☐ Στρώσιμο τραπέζιού με βασικό κουβέρ.
- ☐ Παράθεση σούπας.
- ☐ Χρήση λαβίδας.
- ☐ Προσκόμιση, τοποθέτηση, και αποκόμιση πιάτων της σούπας και ρηχών πιάτων χωρίς σερβίτσια και με σερβίτσια.
- ☐ Χρήση άλλου εξοπλισμού σύμφωνα με το μενού.
- ☐ Τοποθέτηση, αλλαγή λινών.
- ☐ Χρήση πετσέτας τραπεζοκόμου.
- ☐ Μεταφορά σκευών στην τραπεζαρία.

##### **Συστήματα Παράθεσης Εδεσμάτων.**

- ☐ Table d' Hote.

#### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ετοιμάζουν τραπέζι με το βασικό κουβέρ.
- τοποθετούν τις πετσέτες πελατών στα τραπέζια σε σχήματα με καλαισθησία,
- μεταφέρουν πιάτα (ζεστά/κρύα) με πετσέτα και με δίσκο,
- χρησιμοποιούν λαβίδα σερβιρίσματος για την παράθεση φαγητών,
- εφαρμόζουν τους κανόνες εστιατορικής τέχνης για τη μεταφορά, τοποθέτηση, αποκόμιση και με τη σωστή κατεύθυνση σερβιρίσματος.
- εφαρμόζουν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.
- χρησιμοποιούν την πετσέτα τραπεζοκόμου.
- αλλάζουν τραπεζομάντιλο παρουσία των πελατών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ❑ A la Carte.
- ❑ Buffet.

#### **Μέθοδοι παράθεσης.**

- ❑ Παράθεση με έτοιμα πιάτα (βιενέζικος)
- ❑ Αγγλικός τρόπος παράθεσης.
- ❑ Γαλλικός τρόπος παράθεσης.
- ❑ Ρωσικός τρόπος παράθεσης.
- ❑ Επιμελημένος τρόπος παράθεσης (side table service).
- ❑ Αμερικάνικος τρόπος παράθεσης (self service - silver service).
- ❑ Μερική εξυπηρέτηση - μπουφέ
- ❑ Αυτοεξυπηρέτηση.

#### **Εδεσματολογική σειρά**

- ❑ Ορεκτικά κρύα.
- ❑ Σούπες – κονσομέ.
- ❑ Ορεκτικά ζεστά.
- ❑ Παρασκευές ζυμαρικών.
- ❑ Ψάρια.
- ❑ Ρεζεβέ ή μεγάλα κομμάτια κρέατος.
- ❑ Εντράδες.
- ❑ Σορμπέ.
- ❑ Ψητή σάρας
- ❑ Κρύα πιάτα.
- ❑ Πατάτας - λαχανικά.
- ❑ Σαλάτες.
- ❑ Γλυκά - παγωτά.
- ❑ Επιδόρπια.

#### **Παράθεση πρωινού γεύματος στο εστιατόριο**

- ❑ Προετοιμασία του χώρου παράθεσης πρωινού γεύματος.
- ❑ Παρασκευή ροφημάτων.
- ❑ Προετοιμασία εστιατορίου και παράθεση πρωινού γεύματος ηπειρωτικού τύπου.

#### **Παράθεση πρωινού γεύματος στο εστιατόριο & στο δωμάτιο (room service)**

- ❑ Προετοιμασία του χώρου παράθεσης για κάθε τύπο πρωινού γεύματος.
  - Παράθεση πρωινού γεύματος αγγλικού τύπου.
  - Παράθεση πρωινού γεύματος αμερικάνικου τύπου.
  - Παράθεση πρωινού γεύματος σε μπουφέ.
  - Παράθεση πρωινού γεύματος στο δωμάτιο.

- κατονομάζουν τα συστήματα παράθεσης, περιγράφουν τα είδη τους και συγκρίνουν τις μεταξύ τους διαφορές,
- γνωρίζουν και συγκρίνουν τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα κάθε συστήματος.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- παραθέτουν φαγητά με όλους τους τρόπους παράθεσης,
- στρώνουν τα τραπέζια για το σερβίρισμα με τα κατάλληλα σκεύη και υλικά σύμφωνα με το μενού,
- σερβίρουν το μενού χρησιμοποιώντας πιατέλα,
- διαρρυθμίζουν το χώρο του εστιατορίου για σερβίρισμα των παρασκευών της κουζίνας σε μπουφέ.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν τις ξεχωριστές κατηγορίες εδεσμάτων,
- αναφέρουν τη σειρά με την οποία πρέπει να σερβίρονται οι διάφορες κατηγορίες εδεσμάτων,
- γνωρίζουν τη σημασία της εφαρμογής της ορθής σειράς σερβιρίσματος,
- συντάσσουν ένα απλό μενού,
- προτείνουν εδέσματα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν ποικιλία ζεστών και κρύων ροφημάτων,
- ετοιμάζουν το χώρο παράθεσης πρωινού γεύματος ή το εστιατόριο με τον απαραίτητο εξοπλισμό,
- στρώνουν τα τραπέζια σύμφωνα με τον τύπο κάθε προγεύματος,
- σερβίρουν με τη σωστή σειρά τα διάφορα είδη που περιλαμβάνονται στο κάθε πρόγευμα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ετοιμάζουν το χώρο παράθεσης πρωινού γεύματος ή το εστιατόριο με τον απαραίτητο εξοπλισμό,
- χρησιμοποιούν τον εξοπλισμό σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας,
- πλένουν, συγυρίζουν, τακτοποιούν τον εξοπλισμό που χρησιμοποιήθηκε για το σερβίρισμα των διαφόρων τύπων προγεύματος,
- ετοιμάζουν μπουφέ με διάφορα είδη προγεύματος,

### **Οργάνωση, λειτουργία εστιατορίου**

- ❑ Εβδομαδιαίο ωρολόγιο πρόγραμμα τραπεζοκόμου.
- ❑ Ημερήσιο πρόγραμμα καθηκόντων των τραπεζοκόμων για τη λειτουργία του εστιατορίου.
- ❑ Προετοιμασία τραπεζοκόμου πριν από την παράθεση.
- ❑ Καθημερινά καθήκοντα των τραπεζοκόμων.
- ❑ Καθήκοντα τραπεζοκόμων μετά την παράθεση.

### **Υποδοχή πελάτη στο εστιατόριο**

- ❑ Βιβλίο κρατήσεων.
- ❑ Υποδοχή πελατών.
- ❑ Παραχώρηση τραπεζιού σε πελάτες.

### **Παραγγελίες και λογαριασμοί εστιατορίου**

- ❑ Λήψη παραγγελίας.
- ❑ Καταγραφή παραγγελίας.
- ❑ Έκδοση λογαριασμού.
- ❑ Είσπραξη λογαριασμού.

### **Παράθεση κρασιών**

- ❑ Παράθεση λευκού κρασιού.
- ❑ Παράθεση ερυθρού κρασιού.
- ❑ Παράθεση παλαιού ερυθρού κρασιού.
- ❑ Παράθεση αφρωδών κρασιών.

### **Απογευματινό τσάι**

- ❑ Παράθεση με τσαγιέρα
- ❑ Παράθεση από μπουφέ.

- παραθέτουν πρόγευμα σε μπουφέ.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- καταρτίζουν ημερήσιο πρόγραμμα καθηκόντων για τη λειτουργία του εστιατορίου,
- προετοιμάζουν τα τραπέζια για σερβίρισμα,
- διπλώνουν τις πετσέτες πελατών σε διάφορα σχήματα,
- παραθέτουν σούπα από είτε από σουπιέρα, είτε με έτοιμο πιάτο,
- εφαρμόζουν τους κανόνες εστιατορικής τέχνης κατά την προσκόμιση, τοποθέτηση και αποκόμιση των επιτραπέζιων σκευών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- δέχονται κρατήσεις τραπεζιών και τις καταχωρούν στο αντίστοιχο βιβλίο κρατήσεων,
- υποδέχονται τους πελάτες και τους οδηγούν στις θέσεις τους, σύμφωνα με το πρωτόκολλο,
- παραθέτουν τις παρασκευές σύμφωνα με τις παραγγελίες.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- παρουσιάζουν και επεξηγούν το μενού στους πελάτες,
- καταγράφουν την παραγγελία στο κατάλληλο έντυπο,
- ετοιμάζουν ή προσαρμόζουν το στρώσιμο του τραπεζιού σύμφωνα με την παραγγελία,
- παραθέτουν τα φαγητά σύμφωνα με την παραγγελία,
- ετοιμάζουν το λογαριασμό σύμφωνα με την παραγγελία,
- εκτελούν τη διαδικασία εξόφλησης του λογαριασμού του πελάτη.
- τακτοποιούν το λογαριασμό του πελάτη.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- καταγράφουν την παραγγελία του κρασιού.
- παίρνουν παραγγελία και παραθέτουν άσπρο, κόκκινο, παλαιό κόκκινο και αφρώδες κρασί,
- παρουσιάζουν τη φιάλη κρασιού στον πελάτη σύμφωνα με τους καθιερωμένους κανόνες για κάθε τύπο κρασιού,
- αναγνωρίζουν και επιλέγουν τον απαραίτητο εξοπλισμό για το σερβίρισμα κρασιών,
- παραθέτουν τα κρασιά στα κατάλληλα ποτήρια και στις σωστές θερμοκρασίες.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ετοιμάζουν τα ροφήματα και τα εδέσματα που περιλαμβάνει το απογευματινό τσάι,
- παραθέτουν απογευματινό τσάι με τσαγιέρα και από μπουφέ,

- ετοιμάζουν την αίθουσα και παραθέτουν απογευματινό τσάι με τα απαραίτητα συνοδευτικά.

## **ΜΑΘΗΜΑ : ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΠΑΡ –**

### **ΠΟΤΟΓΝΩΣΙΑ & ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ**

**ΕΤΟΣ : Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 4 ( 2 ΘΕΩΡΙΑ + 2 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ)**

#### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ❑ κατανοούν τις επιπτώσεις της κατανάλωσης οινοπνευματικών ποτών στην υγεία του ανθρώπου και τις κοινωνικές επιδράσεις της υπερβολικής κατανάλωσής τους,
- ❑ αναφέρουν και αναγνωρίζουν τους τύπους μπαρ και προσδιορίζουν τα στοιχεία διαρρύθμισης που καθορίζουν τον τύπο τους,
- ❑ αναφέρουν τις νομικές απαιτήσεις που αφορούν στη λειτουργία του μπαρ,
- ❑ γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τα εργαλεία και τα μηχανήματα και τα σκεύη του μπαρ.
- ❑ αναγνωρίζουν τα βασικά ποτά που πρέπει να έχει το μπαρ
- ❑ ταξινομούν τα ποτά και κατονομάζουν τα βασικά υλικά παρασκευής τους,
- ❑ περιγράφουν την επεξεργασία του καρπού του καφέ,
- ❑ περιγράφουν τους τρόπους παρασκευής και σερβιρίσματος όλων των τύπων καφέ,
- ❑ επεξηγούν τη μέθοδο παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματος όλων των τύπων τσαγιού,
- ❑ περιγράφουν τη μέθοδο παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματος των αφεψημάτων,
- ❑ γνωρίζουν τους τρόποι ανάμιξης των υλικών για την ετοιμασία κοκτέιλς,
- ❑ γνωρίζουν πώς να σερβίρουν τα κοκτέιλς,
- ❑ εξηγούν τους όρους απεριτίφ, before-dinner κοκτέιλ, ντιζεστίφ και after-dinner κοκτέιλ,
- ❑ εξηγούν τους όρους σορτ ντρινκ (short drink) και λονγκ ντρινκ (long drink),
- ❑ περιγράφουν τη διαδικασία και τα στάδια οινοποίησης των οίνων, και άλλων ποτών που παρασκευάζονται με ζύμωση.
- ❑ αναφέρουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγή του κρασιού,
- ❑ κατονομάζουν όλους τους τύπους κρασιών και περιγράφουν τους τρόπους παραγωγής τους,
- ❑ αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά των κρασιών,
- ❑ αντιστοιχούν κρασιά με τα εδέσματα μιας επισιτιστικής μονάδας και συντάσσουν κάρτα κρασιών,
- ❑ διαχειρίζονται τα κρασιά την τραπεζαρία,
- ❑ ονομάζουν τις κυριότερες οινοπαραγωγικές περιοχές της Ελλάδας και της Ευρώπης και τα οινικά προϊόντα τους.

#### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

##### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

###### **ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ**

- ❑ Το επάγγελμα του μπαρ.
- ❑ Ποιος ο σκοπός του και τι αντιπροσωπεύει.
- ❑ Οι "Πατέρες του μπαρ".
- ❑ Κοινωνική Ευθύνη ως προς το αλκοόλ.

###### **Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΝΟΣ ΜΠΑΡ**

- ❑ Το μπαρ ως επιχείρηση, ως εργασία και ως μέρος ψυχαγωγίας.
- ❑ Διαρρύθμιση του μπαρ.
- ❑ Τύποι μπαρ.
- ❑ Νομικοί κανόνες.
- ❑ Κανόνες Ασφαλείας.
- ❑ Ο κατάλογος του μπαρ.

###### **Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΜΠΑΡ**

- ❑ Μηχανήματα μπαρ.

##### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν ιστορικά στοιχεία γύρω από το bar
- κατανοούν την λειτουργία του ως επιχείρηση
- γνωρίζουν τους εμπνευστές της ιδέας του bar
- γνωρίζουν τις επιπτώσεις του αλκοόλ στην υγεία

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν τι καθορίζει τη διαρρύθμιση ενός μπαρ,
- γνωρίζουν ποια μορφή πρέπει να έχει ο πάγκος του μπαρ,
- γνωρίζουν τους κινδύνους των εγκαταστάσεων.
- σχεδιάζουν μια κάτοψη μπαρ,
- αναφέρουν μερικές νομικές απαιτήσεις που αφορούν στη λειτουργία του μπαρ.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ❑ Εργαλεία μπαρ.
- ❑ Ποτήρια.

### ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΜΠΑΡ

- ❑ Η Bricada του Bar.
- ❑ Οργανόγραμμα - Ιεραρχία.
- ❑ Περιγραφή Εργασίας ανά θέση.
  - Καθήκοντα και Υπευθυνότητες.
  - Ασφάλεια και υγιεινή.
  - Συμπεριφορά και εμφάνιση.

### ΠΟΤΟΓΝΩΣΙΑ

- ❑ Οι αλκοολικές βάσεις του bar.
  - Whiskey
  - Vodka
  - Gin
  - Rum
  - Tequila
  - Brandy

### ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΑΜΙΞΗΣ ΠΟΤΩΝ

- ❑ Rolling.
- ❑ Shaking.
- ❑ Stirring.
- ❑ Blending.
- ❑ Muddling.
- ❑ Build On Ice.

#### Άσκηση

Δημιουργία βασικών ανάμικτων ποτών.

- ✓ Whiskey Sour.
- ✓ Cosmopolitan.
- ✓ Gin Fizz..
- ✓ Mojito.
- ✓ Margarita.
- ✓ Alexander.

### ΒΑΣΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΝΑΜΙΚΤΩΝ ΠΟΤΩΝ

- ❑ Sours.
- ❑ Crustas.
- ❑ Fizzes.
- ❑ Juleps.
- ❑ Long Drinks.
- ❑ Tiki.

#### Άσκηση

Δημιουργία βασικών ανάμικτων ποτών.

- ✓ Amaretto Sour.
- ✓ Brandy Crusta.

- αναφέρουν τα μηχανήματα του μπαρ,
- αναφέρουν τα εργαλεία του μπαρ,
- γνωρίζουν ποια ποτήρια χρησιμοποιούνται σε ένα μπαρ και τι να προσέχουν όταν αγοράζουν ποτήρια.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν τη σύνθεση του προσωπικού των μπαρ,
- γνωρίζουν την ιεραρχία και τη σημασία της,
- γνωρίζουν την αναγκαιότητα της περιγραφής της κάθε θέσης εργασίας,
- κατανοούν τη σημασία της ασφάλειας και υγιεινής στον χώρο εργασίας,
- κατανοούν τη σημασία της συμπεριφοράς και της εμφάνισης του προσωπικού του μπαρ,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα γνωστότερα βασικά ποτά με τα οποία πρέπει να εφοδιάζονται όλα μπαρ,
- χρησιμοποιούν τη διεθνή ονοματολογία τους,
- αναφέρουν τις βασικές πρώτες ύλες τους και περιγράφουν τις μεθόδους απόσταξης τους,
- κατονομάζουν τα γνωστότερα ανάμικτα ποτά της κάθε βάσης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν και εκτελούν τους διάφορους τρόπους ανάμιξης των ποτών,
- γνωρίζουν τα συστατικά και τη δοσολογία τους βασικών ανάμικτων ποτών και τα παρουσιάζουν ακολουθώντας τις ενδεδειγμένες διαδικασίες παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματός τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τις βασικές κατηγορίες ανάμικτων ποτών,
- γνωρίζουν τα συστατικά τους και τη δοσολογία τους και δημιουργούν ανάμικτα ποτά από όλες τις κατηγορίες, ακολουθώντας τις ενδεδειγμένες διαδικασίες παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματός τους.

- ✓ Cuba Libre.
- ✓ Mint Julep.
- ✓ Gin Tonic.
- ✓ Zombie.

#### **ΑΛΛΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΟΤΩΝ ΚΑΙ ΑΡΩΜΑΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ**

- ❑ Aperitifs (Vermouth, Anise, Bitters).
- ❑ Aromatic Bitters.
- ❑ Digestives.
- ❑ Ενισχυμένοι Οίνοι.
  - Port sherry.
  - Malaga.
  - Μαυροδάφνη.
- ❑ Λικέρ - Σιρόπια.
- ❑ Μπίρες.

#### **ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ ΚΑΦΕ**

- ❑ Καφές,
  - Φύτευση.
  - Καλλιέργεια.
  - Συγκομιδή.
  - Εξεργασία.
  - Καβούρδισμα.
  - Παρασκευή.
- ❑ Τρίτο Κύμα καφέ.
- ❑ Drip Methods.
- ❑ Espresso.
  - Ιστορία.
  - Φιλοσοφία.
- ❑ Παρασκευή ενός τέλει espresso.
  - Αρωματικό προφίλ.
- ❑ Latte Art.

#### **ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ ΑΦΕΨΗΜΑΤΩΝ**

- ❑ Τσάι.
- ❑ Ποιότητες τσαγιού.
- ❑ Παρασκευή τσαγιού.
- ❑ Τρόποι σερβιρίσματος τσαγιού.
- ❑ Τσάι βοτάνων.

#### **ΜΗ ΑΛΚΟΟΛΟΥΧΑ ΠΟΤΑ & ΧΥΜΟΙ**

- ❑ Μη αλκοολούχα ποτά (Soft Drinks) και αναψυκτικά.
  - Ποτά με φρούτα και κρέμα.
  - Ποτά με χυμούς φρούτων κι αναψυκτικά.
  - Ποτά με λαχανικά.
  - Κοκτέιλς με χυμούς φρούτων

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα είδη του Vermouth,
- αναφέρουν μερικούς επιδόρπιους οίνους,
- αναφέρουν ποια είναι τα Bitters και τα Aromatic Bitters,
- αναφέρουν ποτά Anise,
- γνωρίζουν σε ποιες κατηγορίες οινοπνευμάτων διακρίνονται,
- αναφέρουν ξένα εκλεκτά λικέρ,
- αναφέρουν και αναγνωρίζουν τα διάφορα είδη μπίρας,
- αναφέρουν ποια είδη σιροπιών γνωρίζουν.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν την επεξεργασία του καρπού του καφέ,
- περιγράφουν και κατανοούν την τάση του τρίτου κύματος καφέ,
- περιγράφουν τους Drip Methods (καφέ με εκχύλιση): Chemex, Aero press, Hario,
- γνωρίζουν και περιγράφουν τον καφέ espresso,
- παρασκευάζουν μια κούπα espresso και cappuccino,
- αξιολογούν μια ποικιλία καφέ cupping

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα χαρακτηριστικά των διαφόρων ειδών τσαγιού σύμφωνα με τη χώρα προέλευσής τους,
- επεξηγούν τη μέθοδο παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματος του κοινού τσαγιού, του τσαγιού από βότανα και των αρωματισμένων τσαγιών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τις σημαντικότερες κατηγορίες μη αλκοολούχων ποτών,
- αναφέρουν τις κατηγορίες αναψυκτικών και τα κατατάσσουν σ' αυτές σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά τους,
- σερβίρουν αναψυκτικά και μη αλκοολούχα ποτά,
- αναφέρουν τα σημεία που πρέπει να προσεχθούν κατά την παρασκευή κοκτέιλς που περιέχουν χυμούς φρούτων,
- δημιουργούν διαφόρων ειδών κοκτέιλς με μη



αλκοολούχα ποτά, αναψυκτικά, φρούτα και χυμούς φρούτων, ακολουθώντας τις ενδεδειγμένες διαδικασίες παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματος.

- γνωρίζουν με ποια σειρά πρέπει να πίνονται τα μη αλκοολούχα ποτά.

## **ΕΝΟΤΗΤΑ ΔΕΥΤΕΡΗ : ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ**

### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

#### **ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ - ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΟΙΝΟΥ**

- ❑ Ιστορική Αναδρομή.
- ❑ Μυθολογία.
- ❑ Ονοματολογία.
- ❑ Ο άκρατος οίνος.

#### **ΤΟ ΦΥΤΟ – Ο ΚΑΡΠΟΣ – Ο ΟΙΝΟΣ**

- ❑ Το σταφύλι.
- ❑ Η ρώγα.
  - Ο φλοιός.
  - Η σάρκα.
  - Το γίγαρτο.
- ❑ Το κρασί.

#### **ΜΙΚΡΟΚΛΙΜΑ - ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (TERROIR)**

- ❑ Το οικοσύστημα.
- ❑ Η ποικιλία.
- ❑ Ο τύπος παραγωγής.
  - Κλιματολογικές συνθήκες.
  - Θερμοκρασία.
- ❑ Ο ανθρώπινος παράγοντας και οι επιλογές του αμπελουργού.

#### **ΠΟΙΚΙΛΙΕΣ ΣΤΑΦΥΛΙΟΥ**

- ❑ Κυριότερες λευκές ποικιλίες σταφυλιού.
- ❑ Κυριότερες ερυθρωπές ποικιλίες.
- ❑ Κυριότερες ερυθρές ποικιλίες.

#### **ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΤΟΥ ΟΙΝΟΥ**

- ❑ Οινοποίηση.
  - Λευκή οινοποίηση.
  - Ερυθρή οινοποίηση.
  - Ροζέ (ερυθρωπή) οινοποίηση.
- ❑ Παλαίωση.
  - Παλαίωση.

### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν ιστορικά στοιχεία της πορείας του οίνου από την αρχαιότητα στην σύγχρονη εποχή και τις περιοχές που πρωτοκαλλιεργήθηκε το αμπέλι,
- αναφέρουν ιστορικά τους πολιτισμούς που ασχολήθηκαν με την παραγωγή του κρασιού
- ορίζουν τον άκρατο οίνο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν το φυτό και αναφέρουν και τα μέρη του,
- ονομάζουν τα μέρη του καρπού του σταφυλιού,
- δίνουν τον ορισμό του κρασιού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εξηγούν τον όρο terroir,
- περιγράφουν τους παράγοντες που επιδρούν στην ποιότητα του σταφυλιού και του κρασιού,
- αναφέρουν τις γεωγραφικές ζώνες που ευδοκimei το οινοπαραγωγικό αμπέλι και τις χώρες που βρίσκονται σ' αυτές τις ζώνες,
- περιγράφουν τις κατάλληλες κλιματολογικές συνθήκες που επιδρούν στην ανάπτυξη του αμπελιού και στην ποιότητα του σταφυλιού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ταξινομούν τις οικογένειες του αμπελιού,
- αναφέρουν τις κυριότερες ελληνικές και ευρωπαϊκές ποικιλίες άσπρων και κόκκινων σταφυλιών που χρησιμοποιούνται για οινοποίηση,
- ονομάζουν τις κυριότερες επιτραπέζιες ποικιλίες σταφυλιών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα χαρακτηριστικά ωρίμανσης του σταφυλιού,
- περιγράφουν τα στάδια παραγωγής του κόκκινου, ροζέ και άσπρου κρασιού,
- εξηγούν τα στάδια της παραγωγής κρασιού

- Συντήρηση.
- Διατήρηση.

#### ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ ΑΦΡΩΔΩΝ ΟΙΝΩΝ

- ❑ Αφρώδεις οίνοι.
- ❑ Τεχνητοί αφρώδεις οίνοι (ccarbonated wines).
- ❑ Εμφιάλωση.
  - Διαδικασίες πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από την εμφιάλωση.
- ❑ Ειδικές οινοποιήσεις.
  - Μέθοδος champenoise.
  - Μέθοδος cuve close ή charmat.

μέχρι και την εμφιάλωση,  
 ▪ εξηγούν τα χαρακτηριστικά των όρων “παλαιώση”, “συντήρηση”, “διατήρηση” και αναφέρουν τις συνθήκες μιας κατάλληλης κάβας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα κυριότερα Ελληνικά οινοποιεία,
- ορίζουν τα αφρώδη κρασιά,
- περιγράφουν τα στάδια παραγωγής αφρώδους κρασιού με τις φυσικές μεθόδους σαμπάνιας (champenoise) και κλειστής δεξαμενής (charmat),
- αναφέρουν την τεχνητή μέθοδο παραγωγής αφρώδους κρασιού,
- γνωρίζουν τα κυριότερα ευρωπαϊκά και ελληνικά αφρώδη κρασιά.

#### ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ ΓΛΥΚΩΝ - ΕΝΔΥΝΑΜΩΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΡΩΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΙΝΩΝ

- ❑ Γλυκείς οίνοι.
- ❑ Ενδυναμωμένα κρασιά (fortified wines).
- ❑ Port.
- ❑ Οίνοι τύπου nouveau.
- ❑ Αρωματισμένοι οίνοι.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν και περιγράφουν τα γλυκά και ημίγλυκα κρασιά,
- αναφέρουν και περιγράφουν τα ενδυναμωμένα και αρωματισμένα κρασιά,
- αναφέρουν τα χαρακτηριστικά των ενδυναμωμένων και αρωματισμένων κρασιών,
- διακρίνουν τις κατηγορίες των γλυκών, αρωματισμένων και ενδυναμωμένων κρασιών,
- περιγράφουν τα στάδια παραγωγής των ενδυναμωμένων και αρωματισμένων κρασιών.

#### ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΤΥΠΟΙ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΟΙΝΩΝ

- ❑ Οίνοι ονομασίας προέλευσης.
- ❑ Επιτραπέζιοι οίνοι.
- ❑ Τοπικοί οίνοι.
- ❑ Οίνοι ονομασίας κατά παράδοση.
- ❑ Κατηγοριοποίηση με βάση
  - το χρώμα,
  - την περιεκτικότητα σε σάκχαρα,
  - την περιεκτικότητα σε διοξείδιο του άνθρακα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τις διάφορες κατηγορίες των οίνων,
- κατατάσσουν τους οίνους με βάση τα χαρακτηριστικά και την προέλευσή τους.

#### ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΑΣΙ

- ❑ Η ετικέτα των κρασιών.
- ❑ Το προφίλ των κρασιών.
  - Λευκά.
    - ✓ Κιτροειδή.
    - ✓ Ανθικά.
    - ✓ Τροπικά.
    - ✓ Κρεμώδη.
  - Ροζέ.
    - ✓ Φράουλες.
    - ✓ Κεράσι.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εξηγούν τα στοιχεία και τις πληροφορίες που δίνει η ετικέτα της φιάλης του κρασιού,
- εξηγούν τα χαρακτηριστικά του κάθε διαφορετικού προφίλ κρασιού,
- διακρίνουν το προφίλ και ταξινομούν τα κρασιά σύμφωνα με το χρώμα, το άρωμα και τη γεύση τους,
- εξηγούν τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά των κρασιών,

- Ερυθρά.
  - ✓ Απλά.
  - ✓ Μέτρια.
  - ✓ Στιβαρά.
- ❑ Συμπτώματα ασθενειών και αλλοιώσεων των κρασιών.
- ❑ Φιάλες και πώματα κρασιών.
- ❑ Η αποθήκευση του κρασιού.

### **ΤΟ ΚΡΑΣΙ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ**

- ❑ Τα χρησιμοποιούμενα ποτήρια.
- ❑ Η θερμοκρασία σερβιρίσματος.
- ❑ Η διαδικασία του σερβιρίσματος των κρασιών.
  - Η σειρά και ο τρόπος σερβιρίσματος.
- ❑ Η τεχνική του σερβιρίσματος των κρασιών.
  - Η τεχνική του σερβιρίσματος των παλιών κόκκινων κρασιών.

### **ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ ΟΙΝΟΥ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ**

- ❑ Ο οινοχόος και ο ρόλος του στο εστιατόριο.
- ❑ Η τεχνική του σερβιρίσματος των αφρώδων κρασιών.

### **ΓΕΥΣΙΓΝΩΣΙΑ ΤΟΥ ΟΙΝΟΥ**

- ❑ Δοκιμή του κρασιού (degustation).
  - Κανόνες.
  - Αντικειμενικά κριτήρια.

### **ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΙ ΟΙΝΟΥ - ΦΑΓΗΤΟΥ**

- ❑ Το κρασί στην κουζίνα.
- ❑ Ο συνδυασμός κρασιού-φαγητού

- ονομάζουν τις κυριότερες ασθένειες ή αλλοιώσεις των κρασιών,
- αναφέρουν τα χαρακτηριστικά των ασθενειών των κρασιών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- επιλέγουν τα συγκεκριμένα ποτήρια για συγκεκριμένες ποικιλίες οίνου,
- αναφέρουν τις θερμοκρασίες που σερβίρονται οι διάφοροι τύποι κρασιών,
- κατανοούν τη διαδικασία, τη σειρά και τον τρόπο σερβιρίσματος όλων των κρασιών,
- εφαρμόζουν τις τεχνικές σερβιρίσματος όλων των κρασιών και των παλαιωμένων κόκκινων κρασιών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τα καθήκοντα του οινοχόου,
- αναφέρουν και εφαρμόζουν την διαδικασία, τη σειρά και τον τρόπο σερβιρίσματος των αφρώδη οίνων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τους κανόνες της δοκιμής του κρασιού,
- εφαρμόζουν στην δοκιμή του κρασιού την οπτική εξέταση, την οσφρητική εξέταση, την γευστική εξέταση.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν την χρήση του κρασιού στην κουζίνα,
- αναφέρουν τους βασικούς κανόνες για τον συνδυασμό κρασιού - φαγητού,
- συνδυάζουν τους διάφορους τύπους κρασιού με όλες τις κατηγορίες των φαγητών.

## **ΜΑΘΗΜΑ : ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΜΑΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ - ΠΟΤΩΝ**

### **ΕΤΟΣ : Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΘΕΩΡΙΑ**

#### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ❑ κατανοήσουν τις βασικές έννοιες του κόστους,
- ❑ κατατάσσουν και να απαριθμούν τα κόστη μιας επιχείρησης,
- ❑ κατανοήσουν την σημασία του κόστους,
- ❑ διακρίνουν τις διαφορές μεταξύ των διαφορετικών ειδών κόστους,
- ❑ χρησιμοποιούν τα στοιχεία και τις εκθέσεις αποδοτικότητας προκειμένου να προβούν σε ανάλογες διορθωτικές κινήσεις,
- ❑ προσδιορίζουν και να συνυπολογίσουν στην διαμόρφωση του συνολικού κόστους τους διάφορους αστάθμητους παράγοντες,
- ❑ κατανοήσουν την χρησιμότητα εφαρμογής του νεκρού σημείου εργασιών,
- ❑ κατανοήσουν την σημασία των αριθμοδεικτών στην διαμόρφωση μιας σωστής εικόνας της επιχείρησης κοστολογικά,
- ❑ χρησιμοποιούν τα «αποτελέσματα» των αριθμοδεικτών προκειμένου να ερμηνεύσουν την πορεία της επιχείρησης όσον αφορά την οικονομική της κατάσταση,
- ❑ εφαρμόζουν τις αντικειμενικές μεθόδους τιμολόγησης των εδεσμάτων,
- ❑ ελέγχουν τις διαχωριστικές καταστάσεις του εστιατορίου,
- ❑ εφαρμόζουν τις διατάξεις του νόμου όσον αφορά το βάρος των μερίδων των εδεσμάτων,
- ❑ γνωρίζουν και να περιγράφουν τις αντικειμενικές μεθόδους τιμολόγησης των προϊόντων της επιχείρησης,
- ❑ ελέγχουν τις διαχωριστικές καταστάσεις του εστιατορίου,
- ❑ υπολογίζουν το κόστος μιας πρότυπης μερίδας,
- ❑ χρησιμοποιούν τα φύλλα κοστολόγησης συνταγών σαν σημεία αναφοράς της κοστολόγησης των παρασκευασμάτων που παράγουν,
- ❑ προσδιορίζουν σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης το επίπεδο αποθεμάτων ασφαλείας του κάθε είδους,
- ❑ χρησιμοποιούν την μέθοδο F.I.F.O και L.I.F.O για την αποτίμηση της αξίας των αποθεμάτων,
- ❑ χρησιμοποιούν τις μεθόδους πραγματικής τιμής αγοράς και αποτίμησης σταθμικού μέσου όρου της αξίας των αποθεμάτων.

#### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

##### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

##### **Η ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ ΣΤΗΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ - ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΟΣΤΟΥΣ**

- ❑ Κατηγορίες κόστους
  - Σταθερό κόστος η πάγιο κόστος
  - Μεταβλητό κόστος.
  - Ημιμεταβλητό κόστος.
- ❑ Στοιχεία κόστους.
  - Κόστος πρώτων υλών
  - Δαπάνες προσωπικού
  - Γενικά έξοδα
- ❑ Μεικτό κέρδος - καθαρό κέρδος.

##### **ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΑ ΜΕΣΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

- ❑ Στοιχεία ορθολογικής διαχείρισης.
- ❑ Διαχείριση λογαριασμών.
  - Στοιχεία και τρόποι έκδοσης.
  - Συγκεντρωτικές καταστάσεις ανάλυσης.

##### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τις βασικές έννοιες του κόστους,
- κατατάσσουν, απαριθμούν και επεξηγούν τις κατηγορίες κόστους,
- διακρίνουν τις διαφορές μεταξύ των διαφορετικών ειδών κόστους,
- κατανοούν την σημασία του κόστους για τον προσδιορισμό των κερδών μιας επιχείρησης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- συντάσσουν και εκδίδουν λογαριασμούς,
- συντάσσουν συγκεντρωτικές καταστάσεις ανάλυσης λογαριασμών,
- υπολογίζουν τους συντελεστές ΦΠΑ και τον δημοτικό φόρο στην τιμή των εδεσμάτων και ποτών, που παρέχονται από τις επισιτιστικές

- λογαριασμών.
- Υπολογισμός του ΦΠΑ.

#### **ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

- ❑ Προσδιορισμός προτύπων.
- ❑ Πρότυπες προδιαγραφές αγορών.
- ❑ Αναλώσιμα προϊόντα και τυποποίηση
- ❑ Πρότυπες συνταγές - Πλεονεκτήματα και τυπολογία
  - Πρότυπες συνταγές.
  - Πρότυπες αποδόσεις.
  - Πρότυπα μεγέθη μερίδων.
  - Πρότυπες συνταγές - φύλλα κοστολόγησης
- ❑ Κοστολόγηση πιάτου
  - Πρότυπες μερίδες
    - ✓ Το μικτό βάρος
    - ✓ Το έτοιμο για μαγείρεμα
    - ✓ Το έτοιμο προς πώληση
    - ✓ Απώλειες παραγωγής (φύρα) - Υπολογισμός φύρας
    - ✓ Πρότυπο κόστος μερίδας.
- ❑ Προϋπολογισμοί.
  - Πωλήσεις.
  - Ανάλυση πωλήσεων παρελθόντων ετών.
  - Αστάθμητοι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες.
  - Banqeting.
  - Κέρδη - Έξοδα.
- ❑ Σύνταξη προϋπολογισμού.
- ❑ Στατιστικά στοιχεία και εκθέσεις αποδοτικότητας της επισιτιστικής μονάδας
- ❑ Νεκρό σημείο εργασιών.
- ❑ Αριθμοδείκτες.
  - Αριθμοδείκτης ρευστότητας.
  - Αριθμοδείκτης δραστηριότητας.
  - Αριθμοδείκτης αποδοτικότητας.
  - Αριθμοδείκτης λειτουργίας.

#### **ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ - ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΔΕΣΜΑΤΩΝ - ΠΑΡΑΣΚΕΥΩΝ ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

- ❑ Αγορανομικές διατάξεις.
- ❑ Μερίδες.
- ❑ Υποκειμενικοί μέθοδοι τιμολόγησης.
- ❑ Αντικειμενικοί μέθοδοι τιμολόγησης.
  - Μέθοδος των παραγόντων.
  - Μέθοδος βασικής τιμής πώλησης.
  - Μέθοδοι προσαυξήσεων.

- επιχειρήσεις και τμήματα,
- οργανώνουν τα μέσα παραγωγής που τους διατίθενται.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εφαρμόζουν τους ενδεδειγμένους κανόνες για τον προσδιορισμό των προτύπων,
- επιλέγουν και εφαρμόζουν τις πρότυπες προδιαγραφές αγορών τροφίμων και ποτών,
- προσδιορίζουν τα πρότυπα που είναι απαραίτητα για τη σωστή και εύρυθμη λειτουργία της επισιτιστικής επιχείρησης,
- συνειδητοποιήσουν τη σημασία των προτύπων σε μια επισιτιστική επιχείρηση,
- συντάσσουν - δημιουργούν πρότυπες συνταγές βασιζόμενες πρωτίστως στα πρότυπα μεγέθη μερίδων,
- συντάσσουν - δημιουργούν πρότυπες αποδόσεις παρασκευασμάτων και συγκρίνουν - ερμηνεύουν τις όποιες αποκλίσεις,
- κατανοούν τη σημασία των προτύπων συνταγών στη διαμόρφωση του συνολικού κόστους των παρασκευασμάτων,
- συντάσσουν φύλλα κοστολόγησης συνταγών,
- χρησιμοποιούν τα φύλλα κοστολόγησης συνταγών ως σημεία αναφοράς στην κοστολόγηση των παρασκευασμάτων που δημιουργούν,
- χρησιμοποιούν τα στοιχεία και τις εκθέσεις αποδοτικότητας προκειμένου να προβούν σε ανάλογες διορθωτικές κινήσεις,
- υπολογίζουν τη φύρα - απόδοση μιας παρασκευής ανάλογα με τα υλικά και τον τρόπο παρασκευής της,
- υπολογίζουν το κόστος μιας πρότυπης μερίδας,
- προσδιορίζουν και συνυπολογίζουν στη διαμόρφωση του συνολικού κόστους τους διάφορους αστάθμητους παράγοντες,
- κατανοούν τη χρησιμότητα εφαρμογής του νεκρού σημείου εργασιών,
- αναφέρουν και προσδιορίζουν τη σημασία των αριθμοδεικτών στη διαμόρφωση μιας σωστής εικόνας της επιχείρησης κοστολογικά,
- χρησιμοποιούν τα «αποτελέσματα» των αριθμοδεικτών προκειμένου να ερμηνεύσουν την πορεία της επιχείρησης, αναφορικά με την οικονομική της κατάσταση.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εφαρμόζουν τις διατάξεις του νόμου που αφορούν στο βάρος των μερίδων των εδεσμάτων.
- αναφέρουν, περιγράφουν και εφαρμόζουν τις αντικειμενικές μεθόδους τιμολόγησης,
- ελέγχουν τις διαχωριστικές καταστάσεις του εστιατορίου,
- ελέγχουν τα δελτία παραγγελίας των σερβιτόρων,

- Μέθοδος βασισμένη στο νεκρό σημείο.
  - ❑ Hubbart formula.
  - ❑ Έλεγχος των εσόδων.
  - ❑ Έλεγχος δελτίων παραγγελίας σερβιτόρων.
  - ❑ Έλεγχος καταχώρησης των διατεθέντων στους λογαριασμούς εστιατορίου.
  - ❑ Έλεγχος εισπράξεων επί πωλήσεων τοις μετρητοίς
  - ❑ Έλεγχος καταχωρήσεων των χρεωστικών λογαριασμών εστιατορίου στις χρεωπιστωτικές μερίδες και στην κατάσταση δικαιούμενων.
  - ❑ Έλεγχος βιβλίου φιλοξενίας και βιβλίου εισπράξεων προσωπικού.
  - ❑ Έλεγχος εσόδων κυλικείου (Buffet).
- Η θεωρία των πρότυπων εσόδων στον έλεγχο

#### **ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ – ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΠΟΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

- ❑ Εφαρμογές τιμολόγησης ποτών.
  - Τιμολόγηση ποτών με βάση το κόστος.
  - Τιμολόγηση με βάση την αγορά.
  - Αξιοπρόσεκτα σημεία στην τιμολόγηση ποτών.
- ❑ Έλεγχος παραγωγής ποτών.
- ❑ Σχεδιασμός παραγωγής.
- ❑ Απόδοση ποτών.
- ❑ Πρότυπες συνταγές ποτών.
- ❑ Έλεγχος κόστους ποτών.
- ❑ Συστήματα ελέγχου του κόστους του μπαρ.
  - Έλεγχος per stock ή σύστημα ελέγχου με φιάλες.
- ❑ Έλεγχος των εισπράξεων.

#### **ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ - ΜΠΑΡ ΕΛΕΓΧΟΣ ΡΟΗΣ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΥΣ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ**

- ❑ Προσδιορισμός της αξίας του αποθέματος.
  - Μέθοδοι πραγματικής τιμής αγοράς.
  - Μέθοδοι F.I.F.O - L.I.F.O.
  - Μέθοδος σταθμικού μέσου όρου.
  - Μέθοδος της πλέον πρόσφατης τιμής.
  - Μέθοδος μέσου όρου.
- ❑ Υπολογισμός της τιμής ανακύκλωσης του αποθέματος.

#### **ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΤΙΜΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ**

- ❑ Τιμολογιακή Πολιτική - Τιμολόγηση παρασκευασμάτων.
- ❑ Τεχνικές - Μέθοδοι τιμολόγησης.
  - Στρατηγική Χαμηλών τιμών.
  - Στρατηγική υψηλών τιμών.
  - Ψυχολογική Τιμολόγηση.
- ❑ Τεχνικές βελτίωσης του κέρδους μιας επισιτιστικής επιχείρησης.
- ❑ Προϋπολογισμός της επισιτιστικής επιχείρησης - Προϋπολογιστικός έλεγχος.
  - Ελεγχόμενα και μη ελεγχόμενα στοιχεία

- ελέγχουν τις καταχωρήσεις στους λογαριασμούς του εστιατορίου,
- ελέγχουν τις εισπράξεις του εστιατορίου και τις πωλήσεις επί πιστώσει,
- εφαρμόζουν τη θεωρία των προτύπων εσόδων στον έλεγχο,
- ελέγχουν το βιβλίο φιλοξενίας και το βιβλίο εισπράξεων προσωπικού,
- γνωρίζουν και περιγράφουν τη θεωρία των πρότυπων εσόδων στον έλεγχο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- υιοθετήσουν τις αρχές που διέπουν τον έλεγχο και την κοστολόγηση των ποτών στις επισιτιστικές επιχειρήσεις και τμήματα,
- ελέγχουν και προσδιορίζουν το κόστος των ποτών,
- εφαρμόζουν τις αντικειμενικές μεθόδους τιμολόγησης των ποτών,
- συντάσσουν - δημιουργούν και κοστολογούν πρότυπες συνταγές,
- εφαρμόζουν τα ενδεδειγμένα κατά περίπτωση συστήματα ελέγχου των πωλήσεων ποτών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- προσδιορίζουν σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης το επίπεδο αποθεμάτων ασφαλείας του κάθε είδους.
- χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες μεθόδους αποτίμησης της αξίας των αποθεμάτων και υπολογίζουν τις τιμές ανακύκλωσής τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- συμμετέχουν στη διαμόρφωση στρατηγικών τιμών στην επιχείρηση στην οποία θα εργασθούν,
- απαριθμούν τις τεχνικές βελτίωσης του κέρδους της επιχείρησης και αναφέρουν σε ποιες περιπτώσεις ενδείκνυνται να εφαρμόζονται,
- εφαρμόζουν τεχνικές βελτίωσης του κέρδους της επιχείρησης,
- ιεραρχούν τα στάδια ενός προϋπολογιστικού ελέγχου,
- συμμετέχουν στη σύνταξη προϋπολογιστικών

- Ιεράρχηση του ελέγχου
  - Αποτελεσματικότητα του ελέγχου
  - Σημαντικότητα των αποκλίσεων
- καταστάσεων της επιχείρησης, αναγνωρίζουν και προσδιορίζουν τα ελεγχόμενα και μη στοιχεία ενός προϋπολογιστικού ελέγχου.



**ΜΑΘΗΜΑ : ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ - ΔΙΑΙΤΗΤΙΚΗ**  
**ΕΤΟΣ : Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΘΕΩΡΙΑ**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ❑ αναγνωρίζουν τα διάφορα λαχανικά και φρούτα,
- ❑ περιγράφουν τη σημασία της κατανάλωσης φρούτων και λαχανικών στη διατροφή,
- ❑ περιγράφουν τα πλεονεκτήματα της διατροφής που είναι πλούσια σε λαχανικά,
- ❑ κατατάσσουν τα φρούτα σε κατηγορίες,
- ❑ ελέγχουν την ποιότητα των φρούτων,
- ❑ περιγράφουν τη σημασία της κατανάλωσης πατάτας και του ρυζιού στην διατροφή,
- ❑ αναφέρουν τα είδη δημητριακών, που χρησιμοποιούνται σε μεγάλη ποσότητα στην κουζίνα,
- ❑ εξηγούν γιατί τα προϊόντα ολικής άλεσης χαρακτηρίζονται από πυκνότητα θρεπτικών ουσιών,
- ❑ αναφέρουν από ποια συστατικά των κόκκων των δημητριακών,
- ❑ αναφέρουν τους βασικούς κανόνες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, όταν χρησιμοποιούνται καρυκεύματα,
- ❑ αναφέρουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των μιγμάτων μπαχαρικών,
- ❑ αναφέρουν σε ποια παρασκευάσματα χρησιμοποιούμε ολόκληρα μπαχαρικά και σε ποια μπαχαρικά σε αλεσμένη μορφή,
- ❑ αναφέρουν τα εμπορικά είδη της ζάχαρης και τα διάφορα γλυκαντικά,
- ❑ αναφέρουν τα είδη των μαγειρικών λιπών και ελαίων και τη σημασία τους για τη διατροφή,
- ❑ περιγράφουν τη σύνθεση και αναφέρουν τις μορφές και τις εμπορικές συσκευασίας του γάλακτος
- ❑ κατονομάζουν τα είδη των γαλακτοκομικών προϊόντων,
- ❑ αναφέρουν και διακρίνουν τα είδη των τυριών και την προέλευσή τους,
- ❑ αναφέρουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητά τους και κατανοούν το ρόλο τους στη διατροφή,
- ❑ αναφέρουν τα θρεπτικά συστατικά του κρέατος και κατανοούν τη σημασία του για τη διατροφή,
- ❑ διακρίνουν τις διάφορες κατηγορίες των σφαγίων και των αλιευμάτων και προβαίνουν σε ποιοτική ταξινόμηση των κρεάτων,
- ❑ αναγνωρίζουν τις αλλοιώσεις των κρεάτων των σφαγίων και των αλιευμάτων και αναφέρουν τις συνθήκες ασφαλούς διατήρησής τους,
- ❑ γνωρίζουν τις εμπορικές ονομασίες των διάφορων πουλερικών και αναφέρουν τις υγιεινολογικές διατάξεις που διέπουν την εμπορία τους,
- ❑ αναφέρουν τα συστατικά των αυγών και αντιλαμβάνονται τη διατροφική αξία τους, γνωρίζουν τις πιθανές αλλοιώσεις και τις συνθήκες διατήρησής τους,
- ❑ εξηγούν τη διαφορά μεταξύ τροφίμων και θρεπτικών ουσιών.
- ❑ διακρίνουν τις ομάδες υδατανθράκων,
- ❑ κατατάσσουν και ονομάζουν τις βιταμίνες,
- ❑ εξηγούν τον τρόπο δράσης των ενζύμων,
- ❑ αναφέρουν και τεκμηριώσουν κανόνες ελαφριάς πλήρους διατροφής,
- ❑ αναφέρουν τους κανόνες που πρέπει να τηρούνται για τα φαγητά που συνιστούνται για δίαιτα με μειωμένες θερμίδες.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ : ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

- ❑ Αξία για τον άνθρωπο.
- ❑ Ταξινόμηση ως φυτικά, ζωικά, απλά και σύνθετα).
- ❑ Τρόποι διατήρησης των τροφίμων.
- ❑ Έλεγχος τροφίμων (ποιοτικός έλεγχος, φυσικός και χημικός έλεγχος, μικροβιολογικός έλεγχος).

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ταξινομούν τα τρόφιμα ανάλογα με την προέλευσή τους,
- αναγνωρίζουν τη σημασία τους για τη διατροφή και υγεία του ανθρώπου,
- αναφέρουν και περιγράφουν τις διαδικασίες ελέγχου της καταλληλότητάς τους,
- κατονομάζουν τους τρόπους και τις μεθόδους

της ασφαλούς διατήρησής τους.

## ΟΠΩΡΟΚΗΠΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ

### Λαχανικά

- ❑ Κατηγορίες λαχανικών - είδη
  - Ρίζες - βολβοί (καρότο, παντζάρι, ραπάνι, κρεμμύδι, πράσο, φινόκιο).
  - Φύλλα (μαρούλι, λάχανο, σέλινο, σπανάκι, χόρτα, άνηθος, μαϊντανός).
  - Άνθη (κουνουπίδι, μπρόκολο, αγκινάρα, σπαράγγια).
  - Καρποί (αρακάς, κολοκύθια, καλαμπόκι, κουκιά, φασόλια, ρεβίθια, φακές, μπάμιες, ελιές).
- ❑ Τα λαχανικά και τα όσπρια στη διατροφή.
- ❑ Θρεπτική αξία.
  - Διατήρηση της θρεπτικής αξίας.
- ❑ Η χρήση τους στη Μαγειρική.
- ❑ Μορφές τους στο εμπόριο (φρέσκα, κατεψυγμένα, κονσερβοποιημένα, αποξηραμένα).
- ❑ Παράγοντες που επηρεάζουν την εμπορική αξία των φρέσκων λαχανικών.
  - Ποιότητα - επάρκεια - εποχικότητα κ.ά.)
- ❑ Αποθήκευση των λαχανικών.

### Πατάτες

- ❑ Είδη - Ποικιλίες.
  - Δομή και σύνθεση.
- ❑ Κριτήρια ποιότητας.
  - Αλλοιώσεις.
- ❑ Θρεπτική αξία.
- ❑ Αποθήκευση.
- ❑ Προπαρασκευασμένα προϊόντα - Convenience.

### Τομάτες

Ποικιλίες τομάτας.  
Οργανοληπτικές και φυσιολογικές ιδιότητες.  
Θρεπτική αξία.  
Κατηγορίες ποιότητας και χαρακτηρισμός.  
Προϊόντα τομάτας στο εμπόριο.  
Η χρήση τους στη Μαγειρική.

### Μανιτάρια

- ❑ Είδη.
- ❑ Δομή και σύνθεση.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν τις διάφορες κατηγορίες λαχανικών,
- αναφέρουν τα θρεπτικά συστατικά τους και τη σημασία τους για τη διατροφή
- γνωρίζουν τα βασικά χαρακτηριστικά τους και τις αλλοιώσεις, που μπορεί να υποστούν,
- γνωρίζουν τις συνθήκες συντήρησής τους, τη συσκευασία τους και τα οφέλη από τη χρήση τους,
- αναφέρουν τις μεθόδους και τους τρόπους επεξεργασίας των λαχανικών που διασφαλίζουν τη διατήρηση των θρεπτικών συστατικών τους,
- αναφέρουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την εμπορική τους αξία.
- αναφέρουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της χρήσης των κατεψυγμένων λαχανικών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν τα διάφορα είδη πατατών και τις κατατάσσουν σε κατηγορίες ανάλογα με τη μορφή, τη σύσταση, την προέλευση και την ποιότητά τους,
- εκτιμούν τη σημασία της κατανάλωσής τους για τον ανθρώπινο οργανισμό,
- αναφέρουν τις πιθανές αλλοιώσεις τους και ελέγχουν την ποιότητά τους,
- αναφέρουν τα προϊόντα πατάτας που φέρονται στο εμπόριο,
- αποθηκεύουν και συντηρούν σωστά τις πατάτες,
- αναφέρουν τις χρήσεις τους στη μαγειρική,
- χρησιμοποιούν την ενδεδειγμένες ποικιλίες πατατών για στις διάφορες παρασκευές.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν τις διάφορες ποικιλίες τομάτας. διακρίνουν τις οργανοληπτικές τους ιδιότητες και ελέγχουν την ποιότητά τους,
- εκτιμούν την εμπορική τους αξία και αναφέρουν τους παράγοντες που την προσδιορίζουν.
- εκτιμούν τη σημασία της κατανάλωσής τους για τον ανθρώπινο οργανισμό,
- αναφέρουν τα προϊόντα τομάτας που φέρονται στο εμπόριο,
- αναφέρουν τις χρήσεις τους στη μαγειρική,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ❑ Προσφορά.
- ❑ Επεξεργασία στην κουζίνα.
- ❑ Αποθήκευση.

- ❑ αναφέρουν τα διάφορα είδη των μανιταριών,
- ❑ αναφέρουν τα βασικά συστατικά, τις πιθανές αλλοιώσεις τους
- ❑ περιγράφουν τις συνθήκες διατήρησης των μανιταριών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν τα βασικά συστατικά, τις πιθανές αλλοιώσεις και τις συνθήκες διατήρησής τους.
- εξηγήσουν τι σημαίνουν στην αξιολόγηση της πατάτας τα «εσωτερικά γνωρίσματα ποιότητας»,
- εξηγήσουν γιατί προτιμώνται οι πατάτες με ρηχούς βλαστούς.

### **Φρούτα**

- ❑ Κατηγορίες φρούτων - είδη
  - Εσπεριδοειδή (πορτοκάλια, μανταρίνια, λεμόνια, κίτρα,
  - Σαρκώδη φρούτα (μήλο, αχλάδια, κυδώνια)
  - Εμπύρνηνα φρούτα (δαμάσκηνα, βερίκοκα, ροδάκινα, νεκταρίνια, κεράσια, βύσσина)
  - Ρωγοειδή φρούτα (ρόδια, νεκταρίνια, σταφύλια, φράουλες, μούρα)
  - Τροπικά φρούτα (ανανάς, μπανάνα, χουρμάς, σύκο, καρπούζι, πεπόνι)
  - Εξωτικά φρούτα (αβοκάντο, μάνγκο)
- ❑ Οργανοληπτικές και φυσιολογικές ιδιότητες
- ❑ Θρεπτική αξία
- ❑ Μεταποίηση φρούτων (χυμοί – μαρμελάδες - γλυκά - κομπόστες)
- ❑ Η χρήση τους στη Μαγειρική και Ζαχαροπλαστική
- ❑ Εμπορική αξία φρούτων
  - Μορφές τους στο εμπόριο (φρέσκα - κονσερβοποιημένα - αποξηραμένα)
  - Παράγοντες που επηρεάζουν την εμπορική αξία των φρέσκων φρούτων
    - ✓ Ποιότητα - επάρκεια - εποχικότητα κ.ά.)

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατατάσσουν τα φρούτα σε κατηγορίες τις κατηγορίες και αναφέρουν και αναγνωρίζουν τα είδη τους,
- γνωρίζουν τα βασικά συστατικά, τις πιθανές αλλοιώσεις και τις συνθήκες διατήρησης των νωπών φρούτων,
- αναφέρουν τα θρεπτικά συστατικά και κατανοούν τη σημασία της κατανάλωσης φρούτων στη διατροφή,
- αναφέρουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την εμπορική αξία των φρούτων,
- ελέγχουν την ποιότητά τους,
- κατονομάζουν τα παρασκευάσματα που κυκλοφορούν στο εμπόριο από τη μεταποίησή τους,
- αναφέρουν και αναγνωρίζουν τα είδη των επεξεργασμένων φρούτων.
- αναφέρουν χρήσεις των φρούτων στη μαγειρική και ζαχαροπλαστική

### **ΔΗΜΗΤΡΙΑΚΑ**

- ❑ Σημασία για τη διατροφή.
- ❑ Είδη - Δομή και σύσταση των δημητριακών.
- ❑ Θρεπτικά συστατικά - Η σημασία τους στη διατροφή.
- ❑ Εμπορευματολογική εξέταση (π.χ. βάρος, ξένες ύλες κ.λ.π).
- ❑ Αναφορά στα πλέον ενδιαφέροντα είδη από πλευράς κατανάλωσής τους στις τουριστικές επιχειρήσεις (σιτάρι, καλαμπόκι, ρύζι και παράγωγα αυτών).
- ❑ Προϊόντα αλεύρων (άρτος, ζυμαρικά, ζαχαροπλαστική).
  - Εκτενής αναφορά περί άρτου, (σύσταση, ιδιότητες, αλλοιώσεις).
  - Αρτοσκευάσματα (απλά και ζαχαροπλαστικής).

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατονομάζουν και αναγνωρίζουν τα είδη δημητριακών, που χρησιμοποιούνται σε μεγάλη ποσότητα στην κουζίνα,
- ελέγχουν την ποιότητά τους στο στάδιο της προμήθειάς τους,
- αναφέρουν τα συστατικά των κόκκων τους,
- αναφέρουν και αναγνωρίζουν τα προϊόντα των αλεύρων τους,
- εξηγούν την πυκνότητα θρεπτικών ουσιών στα προϊόντα ολικής άλεσης,
- αναφέρουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του άσπρου αλεύρου,
- κατανοούν τη σημασία του αριθμού των τύπων αλεύρων, που κυκλοφορούν στην αγορά για τις ιδιότητές του τη σύσταση και τον τρόπο παραγωγής τους,

## ΓΛΥΚΑΝΤΙΚΑ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΠΗΞΕΩΣ

- ❑ Κατάταξη - κριτήρια κατάταξης.
- ❑ Κύριες φυσικές γλυκαντικές ύλες (γλυκόζη, φρουκτόζη, λακτόζη, μαλτόζη).
- ❑ Ζάχαρη.
  - Σύσταση.
  - Προέλευση - μέθοδοι παρασκευής.
  - Τύποι ζάχαρης.
  - Οργανοληπτικές και φυσιολογικές ιδιότητες της ζάχαρης.
- ❑ Μέλι
  - Είδη μελιού.
  - Σύσταση του μελιού.
  - Αλλοιώσεις - συντήρηση.
- ❑ Τεχνητές γλυκαντικές ύλες (ζαχαρίνη, ασπαρμάτη)...
- ❑ Εμπορικές συσκευασίες - τιμές πώλησης,

## ΜΠΑΧΑΡΙΚΑ, ΑΡΩΜΑΤΙΚΑ ΦΥΤΑ ΚΑΙ ΚΑΡΥΚΕΥΜΑΤΑ

### Αρτύματα

- ❑ Αλάτι - Ξύδι - μουστάρδα - μαγιονέζα - αρωματικές πάστες και σος
  - Είδη - ιδιότητες - σύσταση - χρήση

### Καρυκεύματα

- ❑ Άνθη (κάπαρη, γαρύφαλλο, ζαφορά)
- ❑ Φύλλα (βασιλικός, άνηθος, κόλιανδρος, δάφνη, δυόσμος, ρίγανη, δενδρολίβανο, θυμάρι)
- ❑ Καρποί - βολβοί και σπόροι (πιπέρι, τσίλι, κύμινο, πάπρικα, σκόρδο, γλυκάνισο, μοσχοκάρυδο, κάρδαμο)
- ❑ Ρίζες (πιπερόριζα, χρένο)
- ❑ Φλοιοί (κανέλα)
- ❑ Αναφορά στη χρήση των καρυκευμάτων στη Μαγειρική, Ζαχαροπλαστική και Ποτοποιία
  - ✓ Υπάρχουν πίνακες με τις χρήσεις τους, για τους οποίους καλό είναι να ενημερωθούν οι καταρτιζόμενοι)

### Ευφραντικά

- ❑ Καφές, τσάι, κακάο.
  - Είδη
  - Σύσταση
  - Συσκευασία και μορφές τους στο εμπόριο.
- ❑ Οι επιδράσεις της κατανάλωσής τους στον ανθρώπινο οργανισμό.

- αναγνωρίζουν τις κατηγορίες του ψωμιού και των αρτοσκευασμάτων σε σχέση με τη σύσταση και τις ιδιότητές τους και αναγνωρίζουν τις αλλοιώσεις τους.
- κατονομάζουν τα είδη ρυζιού που χρησιμοποιούνται στη μαγειρική και αναγνωρίζουν χαρακτηριστικά τους,
- αναφέρουν το κάθε είδος ρυζιού που μπορεί να χρησιμοποιηθεί.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν και αναγνωρίζουν τις κύριες φυτικές γλυκαντικές ύλες, αναφέρουν τη σύσταση και τις διατροφικές τους ιδιότητες,
- κατονομάζουν τους διάφορους τύπους με τους οποίους η ζάχαρη φέρεται στο εμπόριο,
- αναφέρουν τα υποκατάστατα της ζάχαρης και τις αιτίες αντικατάστασής της,
- αναφέρουν τη σύσταση και τα είδη του μελιού,
- διακρίνουν τα είδη του με βάση τα οργανοληπτικά τους χαρακτηριστικά,
- αναφέρουν τα χαρακτηριστικά του αλλοιωμένου μελιού και τους τρόπους για την ασφαλή διατήρησή του
- αναφέρουν και αναγνωρίζουν τις τεχνητές γλυκαντικές ύλες και τις συσκευασίες με τις οποίες φέρονται στο εμπόριο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατονομάζουν και διακρίνουν τα αρτύματα,
- αναφέρουν τη σύστασή τους τις ιδιότητες και τη χρήση τους στη μαγειρική,
- αναφέρουν το λόγο της χρήσης αλατιού με ιώδιο.
- διακρίνουν, κατατάσσουν τα διάφορα καρυκεύματα, και αναφέρουν τη χρήση τους στη μαγειρική και ζαχαροπλαστική
- αναφέρουν τους βασικούς κανόνες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη, όταν χρησιμοποιούνται καρυκεύματα,
- διακρίνουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των μιγμάτων μπαχαρικών στη γεύση και την ποιότητα των φαγητών,
- αναφέρουν σε ποια παρασκευάσματα χρησιμοποιούμε ολόκληρα μπαχαρικά και σε ποια μπαχαρικά σε αλεσμένη μορφή,
- αναφέρουν τη διαφορά στη χρήση φρέσκων αρωματικών φυτών και αποξηραμένων,
- κατατάσσουν και διακρίνουν τα είδη των ευφραντικών και αναφέρουν τις επιδράσεις τους στον ανθρώπινο οργανισμό.

## ΜΑΓΕΙΡΙΚΑ ΛΙΠΗ ΚΑΙ ΛΑΔΙΑ ΦΑΓΗΤΟΥ

- ❑ Κατάταξη - Ορισμός - Προέλευση.
  - Φυτικά έλαια και λίπη.
  - Ζωικά έλαια και λίπη.
  - Τεχνητά λίπη.

### Ελαιόλαδο

- ❑ Σύσταση ελαιόλαδου
- ❑ Κατηγορίες ελαιόλαδου
- ❑ Κατάταξη με βάση τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά, το βαθμό οξύτητας και την επεξεργασία
  - Παράγοντες που διαμορφώνουν την ποιότητα του ελαιόλαδου
  - Κριτήρια ελέγχου ποιότητας
- ❑ Νοθεία

### Σπορέλαια

- ❑ Ονοματολογία - προέλευση
  - Σύσταση σπορέλαιων
- ❑ Κύριες αλλοιώσεις ελαιόλαδου και σπορέλαιων
  - Υδρόλυση - Οξείδωση.

### Λίπη

- ❑ Ζωικά λίπη - Βούτυρα.
  - Ονοματολογία - προέλευση.
- ❑ Μαργαρίνη
  - Αγορανομικά επιτρεπόμενη σύσταση και πρόσθετα.
- ❑ Το λίπος στη μαγειρική
- ❑ Η επίδραση του λίπους στη γεύση
- ❑ Αποθήκευση λιπών και ελαίων

## ΓΑΛΑΚΤΟΚΟΜΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

### Γάλα.

- ❑ Η σημασία του για τη διατροφή.
- ❑ Συστατικά γάλακτος.
  - Κύρια συστατικά
  - Δευτερεύοντα συστατικά
- ❑ Είδη γάλακτος.
  - Παστεριωμένο γάλα
  - Αποστειρωμένο γάλα.
    - Επεξεργασία.*
    - Ιδιότητες.*
    - Διάρκεια διατήρησης.*
    - Πλεονεκτήματα – μειονεκτήματα.*
  - Συμπυκνωμένο γάλα
  - Γάλα σε σκόνη.
- ❑ Συσκευασία με την οποία φέρεται στο εμπόριο.
- ❑ Νοθεία – Έλεγχος ποιότητας
- ❑ Αλλοιώσεις.
- ❑ Συνθήκες συντήρησης.
- ❑ Προϊόντα γάλακτος.
  - Κρέμα γάλακτος.
  - Βούτυρο
  - Παγωτό.
  - Γιαούρτι.

*Παρασκευή.*  
*Είδη*

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν και διακρίνουν τα λίπη και τα έλαια,
- αναφέρουν τη σύσταση του ελαιόλαδου και τις μορφές επεξεργασίας με τις οποίες φέρεται στο εμπόριο,
- αντιλαμβάνονται την ποιότητα του ελαιόλαδου από τα οργανοληπτικά του στοιχεία,
- αναφέρουν λάδια με χαρακτηριστική ειδική γεύση,
- κατονομάζουν τους παράγοντες που διαμορφώνουν την ποιότητα και την εμπορική αξία του,
- κατονομάζουν τις τεχνικές και μεθόδους ελέγχου για νοθευμένο ελαιόλαδο,
- κατατάσσουν τα σπορέλαια ανάλογα με την προέλευσή τους,
- διακρίνουν τις αλλοιώσεις των ελαίων και λιπών,
- κατονομάζουν και διακρίνουν τα φυτικά και ζωικά λίπη και αναφέρουν τη χρήση τους στη μαγειρική,
- αναφέρουν τις επιδράσεις του λίπους στη γεύση των παρασκευασμάτων,
- αναφέρουν τα λίπη με αντοχή σε πολύ υψηλές θερμοκρασίες,
- αναφέρουν περιπτώσεις χρησιμοποίησης του λίπους ως διαχωριστικού μέσου,
- αναφέρουν τις τεχνητές λιπαρές ουσίες(βούτυρα) από τα βούτυρα γάλακτος,
- συντηρούν και αποθηκεύουν τα έλαια και τα λίπη με ασφαλή τρόπο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν την αξία του γάλακτος για τη διατροφή του ανθρώπου,
- κατονομάζουν τα κύρια και δευτερεύοντα συστατικά του γάλακτος,
- αναφέρουν τα είδη με τα οποία φέρεται στο εμπόριο,
- αναφέρουν τη σκοπιμότητα της παστερίωσης του γάλακτος,
- αναφέρουν τις διαφορές μεταξύ παστεριωμένου και αποστειρωμένου γάλακτος, σχετικά με τη διάρκεια διατήρησης και με την αξία για τη διατροφή,
- αναφέρουν τη σκοπιμότητα της ομογενοποιήσεως του γάλακτος και τα πλεονεκτήματα που επιφέρει.
- διακρίνουν τις συσκευασίες του γάλακτος στο εμπόριο,
- αναφέρουν τις συνήθειες αλλοιώσεις του γάλακτος και τους κινδύνους για την υγεία των καταναλωτών.
- αναφέρουν τα συνηθέστερα προϊόντα του γάλακτος



### Τυριά

- ❑ Η σημασία τους για τη διατροφή.
- ❑ Βασικές πρώτες ύλες για τη παρασκευή τυριών.
- ❑ Κατάταξη τυριών με βάση :
  - τη σκληρότητά τους,
  - τον τρόπο ωρίμανσής τους,
  - τη περιεκτικότητά τους σε λιπαρά.
- ❑ Είδη τυριών - ονοματολογία.
  - Τα γνωστότερα είδη ελληνικών και ξένων τυριών.
- ❑ Η χρήση των τυριών στη μαγειρική.
- ❑ Οι αλλοιώσεις των τυριών.
- ❑ Η αποθήκευση των τυριών.

### ΚΡΕΑΣ

- ❑ Η σημασία του για τη διατροφή.
- ❑ Ιδιότητες του κρέατος.
- ❑ Χημική σύσταση του κρέατος.
  - Πρωτεΐνες - λίπος - υδατάνθρακες - βιταμίνες - ανόργανα στοιχεία.
- ❑ Έλεγχος του κρέατος.
- ❑ Γενικά ποιοτικά χαρακτηριστικά των κρεάτων.
- ❑ Σφράγιση καταλληλότητας και προέλευσης - κτηνιατρικός έλεγχος.
- ❑ Αλλοίωση του κρέατος.
- ❑ Συντήρηση του κρέατος.
- ❑ Αλλαντικά.
  - Είδη και τρόποι παρασκευής τους.
  - Χαρακτηριστικά αλλαντικών.
  - Αλλοιώσεις αλλαντικών.
  - Συντήρηση αλλαντικών.
- ❑ Κιμάς και παρασκευάσματα από ωμό κρέας.
- ❑ Εντόσθια.

### ΠΟΥΛΕΡΙΚΑ – ΑΥΓΑ

#### Πουλερικά.

- ❑ Η σημασία για τη διατροφή
- ❑ Είδη και κατηγορίες πτηνών
  - Οικόσιτα πουλερικά.
  - Πουλερικά κυνηγιού.
- ❑ Έλεγχος κρέατος πτηνών.
  - Χαρακτηριστικά νωπότητας.
- ❑ Μορφές με τις οποίες φέρονται στο εμπόριο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν την αξία των τυριών στη διατροφή,
- κατονομάζουν τις βασικές πρώτες ύλες,
- αναφέρουν τις κατηγορίες κατάταξης των τυριών,
- κατονομάζουν τα γνωστότερα είδη ελληνικών και ξένων τυριών και αναφέρουν τις χρήσεις τους στη μαγειρική,
- γνωρίζουν τις πιθανές αλλοιώσεις των τυριών και τις συνθήκες ασφαλούς διατήρησής τους,
- γνωρίζουν τα είδη των τυριών που αποθηκεύονται σε δροσερό χώρο και αυτά που διατηρούνται σε ψυγείο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τη σημασία του κρέατος για τη διατροφή,
- αναφέρουν τα θρεπτικά συστατικά του κρέατος,
- διακρίνουν τις διάφορες κατηγορίες των σφαγίων και προβαίνουν σε ποιοτική ταξινόμηση των κρεάτων τους με βάση τα ποιοτικά τους χαρακτηριστικά και σε συνάρτηση με την προέλευσή τους, το είδος και την ηλικία των σφαγίων,
- αναγνωρίζουν τις σφραγίδες καταλληλότητας, κατηγορίας και προέλευσης, που τοποθετούνται στο σώμα των σφαγίων,
- αναφέρουν τις πιθανές αλλοιώσεις και συνθήκες ασφαλούς διατήρησης των κρεάτων, αντιλαμβάνονται την αιτία που το κρέας αποκτά γλοιώδη υφή και αναφέρουν τις συνθήκες που ευνοούν τη δημιουργία της,
- αναφέρουν τις κατηγορίες και τα είδη των αλλαντικών,
- αναφέρουν και αντιλαμβάνονται τις διάφορες αλλοιώσεις τους και τις αιτίες που τις προκαλούν,
- εφαρμόζουν τις απαιτήσεις ασφαλούς συντήρησης των αλλαντικών, ανάλογα με το είδος, τη μέθοδο παρασκευής και τη συσκευασία τους,
- αναφέρουν τις διατάξεις εμπορίας του κιμά,
- αναφέρουν τα ποιοτικά του στοιχεία του κιμά με βάση τα μέρη των σφαγίων από τα οποία προέρχεται και τη χρήση του, ανάλογα με την ποιότητά του στις διάφορες παρασκευές,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αντιλαμβάνονται τη διατροφική αξία του κρέατος των πουλερικών,
- κατονομάζουν, αναγνωρίζουν τα είδη τους και διακρίνουν την προέλευση του κρεάτός τους.
- γνωρίζουν τις εμπορικές ονομασίες των διάφορων πουλερικών,

- Συσκευασία
- Υγειονομικές διατάξεις εμπορίας πουλερικών.
- Σημάνσεις καταλληλότητας και ποιοτικής διαβάθμισης.

#### **Αυγά.**

- ❑ Δομή - τα μέρη του αυγού.
- ❑ Η θρεπτική αξία του αυγού.
- ❑ Ιδιότητες των αυγών.
- ❑ Ποιοτική ταξινόμηση των αυγών
  - Κριτήρια ποιότητας.
  - Κατηγορίες ποιότητας.
- ❑ Εμπορία αυγών.
  - Σφραγίδα ταυτότητας αυγών.
- ❑ Χρήσεις στην κουζίνα
- ❑ Συντήρηση των αυγών

#### **ΑΛΙΕΥΜΑΤΑ**

- ❑ Δομή - Χημική σύσταση.
- ❑ Σημασία για τη διατροφή.
  - Πεπτικότητα και βιολογική αξία.
- ❑ Κατάταξη
  - Θαλάσσια ιχθείς.
  - Ιχθείς του γλυκού νερού.
  - Μαλάκια (κεφαλόποδα - όστρακα).
  - Μαλακόστρακα
  - Αυγά ψαριών.
- ❑ Μορφές με τις οποίες φέρονται στο εμπόριο
- ❑ Φρεσκότητα - Παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητά τους.
- ❑ Αλλοιώσεις.
- ❑ Οργανοληπτικός έλεγχος – κριτήρια ελέγχου ποιότητας.
- ❑ Νοθείες.
- ❑ Συντήρηση των ψαριών.

- αναφέρουν τις υγειονομικές διατάξεις που διέπουν την εμπορία των πουλερικών,
- αναφέρουν τι πρέπει να αναγράφεται στις συσκευασίες με τις οποίες αυτά προσφέρονται στους καταναλωτές,
- αναφέρουν τα συστατικά των αυγών και αντιλαμβάνονται τη διατροφική αξία τους ,
- διακρίνουν την φρεσκότητα των αυγών και τα διατηρούν σωστά μέχρι την κατανάλωσή τους,
- αναφέρουν τη χρήση τους στη μαγειρική και τη ζαχαροπλαστική.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τη σημασία των ψαριών για τη διατροφή,
- αναφέρουν τα θρεπτικά συστατικά του κρέατος των ψαριών,
- κατονομάζουν και αναγνωρίζουν τα είδη τους
- αναφέρουν τα γνωρίσματα που χαρακτηρίζουν τη φρεσκάδα των ψαριών,
- αναφέρουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα των φρέσκων ψαριών,
- αντιλαμβάνονται τις αλλοιώσεις τους.
- συντηρούν σωστά όλα τα αλιεύματα,
- διακρίνουν τις κατηγορίες με τις οποίες τα ψάρια φέρονται στο εμπόριο και αναφέρουν τις ιδιότητες και τις χρήσεις και τη διάρκεια διατήρησής τους, ,
- αναφέρουν για παράδειγμα :
  - ✓ καπνιστά ψάρια που χρησιμοποιούνται για παρασκευές κρύου μπουφέ,
  - ✓ τη διαφορά ως προς το χρόνο διατήρησης μεταξύ των κονσερβοποιημένων και των μαριναρισμένων ψαριών,
- αναγνωρίζουν τα είδη των οστρακοειδών και την σχέση προέλευσης και ποιότητας,
- αναγνωρίζουν τα είδη των αυγών των ψαριών και αναφέρουν τα ψάρια από τα οποία προέρχονται.

## **ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ : ΔΙΑΙΤΗΤΙΚΗ**

### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

#### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

- ❑ Επιστήμη της διαιτητικής.
- ❑ Διατροφική συμπεριφορά
  - Παράγοντες που επηρεάζουν τη διατροφική συμπεριφορά.
- ❑ Σχέση διατροφής και υγείας.
- ❑ Θρεπτικά συστατικά - Ορισμός.
  - Ο ρόλος τους
  - Κατάταξη.

### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν και αξιολογούν τους παράγοντες που επηρεάζουν τη διατροφή των ατόμων,
- κατανοούν τους βασικούς συσχετισμούς μεταξύ διατροφής και υγείας,
- εξηγούν τη διαφορά μεταξύ τροφίμων και θρεπτικών ουσιών,
- κατανοούν τη διάκρισή τους σε μακροθρεπτικά και μικροθρεπτικά συστατικά και τη συμβολή κάθε κατηγορίας στη



διατροφή των ανθρώπων.

### **Υδατάνθρακες.**

- ❑ Ορισμός
- ❑ Δομή και είδη υδατανθράκων.
- ❑ Η σημασία τους για τον ανθρώπινο οργανισμό.
- ❑ Τροφές πλούσιες σε υδατάνθρακες
  - Χρήσιμες οδηγίες για τη χρήση τους στη μαγειρική.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διακρίνουν τις ομάδες των υδατανθράκων και να κατονομάζουν τρόφιμα με μεγάλη περιεκτικότητα σ' αυτούς,
- κατανοούν τη σημασία των υδατανθράκων στη διατροφή, αναφέρουν τις ημερήσιες ανάγκες του οργανισμού και τις συνέπειες από την έλλειψή τους.

### **Λίπη.**

- ❑ Σπορέλαια, ειδικά έλαια, μαργαρίνες.
- ❑ Ορισμός, ανάγκες του οργανισμού.
- ❑ Ανάλυση της σημασίας του ελαιόλαδου στη διατροφή.
- ❑ Χρήση μαργαρινών και λιπών στη μαγειρική.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διακρίνουν τις ομάδες των λιπών, την προέλευσή τους και τη σημασία τους για τη διατροφή,
- αναφέρουν τα λιπαρά οξέα που δεν μπορεί να συνθέσει ο οργανισμός και τα τρόφιμα στα οποία περιέχονται,
- αναφέρουν τα κοινά στοιχεία στη σύνθεση των λιπών και υδατανθράκων και τις μεταξύ τους διαφορές,
- εξηγούν το ρόλο τους στη μαγειρική και εξηγούν τη έννοια της περιοχής τήξης των λιπών,
- αναφέρουν τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από τη χρήση τους.

### **Πρωτεΐνες ή λευκώματα.**

- ❑ Δομή και είδη πρωτεϊνών.
- ❑ Σημασία τους για τον ανθρώπινο οργανισμό.
- ❑ Τροφές πλούσιες σε πρωτεΐνες και λευκώματα.
- ❑ Χρήσιμες οδηγίες για τη χρήση τους στη μαγειρική.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τη βασική λειτουργία των πρωτεϊνών για τους ιστούς του σώματος,
- αναφέρουν τις ανάγκες του οργανισμού σε λευκώματα και πρωτεΐνες και τις συνέπειες από την έλλειψή τους,
- αναφέρουν τροφές πλούσιες σε πρωτεΐνες και λευκώματα,
- διακρίνουν τις διαφορές στη βιολογική τους αξία, ανάλογα με την προέλευσή τους,
- ορίζουν τα απαραίτητα και μη απαραίτητα αμινοξέα τους,
- γνωρίζουν τις διαδικασίες στην τεχνική της κουζίνας με τις οποίες μπορεί κανείς να προκαλέσει πήξη στο λεύκωμα.

### **Βιταμίνες.**

- ❑ Ανάλυση των βιταμινών.
- ❑ Αναφορά στις γνωστότερες βιταμίνες.
- ❑ Κυριότερες πηγές βιταμινών.
- ❑ Τεχνικές μαγειρέματος των τροφών για τη διατήρηση των βιταμινών τους.
- ❑ Ο ρόλος και η σημασία των βιταμινών για τον ανθρώπινο οργανισμό.
  - Ωφέλεια του οργανισμού από τις βιταμίνες.
  - Βλάβες του οργανισμού από έλλειψη βιταμινών.
  - Υπερβιταμίνωση.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν το ρόλο των βιταμινών στη διατροφή, τις πηγές τους, τον τρόπο διατήρησής τους και τις ημερήσιες ανάγκες του οργανισμού,
- κατατάσσουν και ονομάζουν τις βιταμίνες .
- αναφέρουν τρόφιμα που περιέχουν μεγάλη ποσότητα βιταμίνης C και D,
- αναφέρουν τις βλάβες που προκαλούν στον οργανισμό η έλλειψη βιταμινών και η υπερβιταμίνωση,
- αναφέρουν κανόνες που πρέπει να τηρούνται στη μαγειρική προκειμένου οι βιταμίνες να

διατηρούνται σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ποσότητα.

### **Ανόργανα στοιχεία (μέταλλα και ικνοστοιχεία)**

#### **Οι αδρανείς ουσίες των τροφίμων**

- ❑ Τροφές πλούσιες σε ανόργανα στοιχεία και κατά κατηγορία.
- ❑ Ο ρόλος και η σημασία των ανόργανων στοιχείων για τον ανθρώπινο οργανισμό.
- ❑ Βλάβες του οργανισμού από τυχόν έλλειψη ανόργανων στοιχείων.
- ❑ Τεχνικές μαγειρέματος για τη διατήρηση των ανόργανων στοιχείων στις τροφές.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν και κατατάσσουν τα ανόργανα στοιχεία και τις αδρανείς ουσίες,
- αναφέρουν τροφές πλούσιες σ' αυτά.
- κατανοούν το ρόλο και τη σημασία τους για τον ανθρώπινο οργανισμό και αναφέρουν την απαιτούμενη ημερήσια ποσότητα πρόσληψής τους,
- αναφέρουν κανόνες που πρέπει να τηρούνται στη μαγειρική προκειμένου διατηρούνται στα επεξεργασμένα τρόφιμα σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ποσότητα, και τα λάθη που οδηγούν σε μεγάλες απώλειές τους,
- εξηγούν γιατί η ύπαρξη τους στις απαιτούμενες ποσότητες μειώνει τον κίνδυνο εμφάνισης καρκίνου του εντέρου..

### **Νερό.**

- ❑ Ο ρόλος και η σημασία του νερού για τον ανθρώπινο οργανισμό.
- ❑ Τρόφιμα με μεγάλη περιεκτικότητα σε νερό.
- ❑ Η σκληρότητα του νερού - Οδηγίες για την τεχνική της μαγειρικής τροφίμων με νερό.
- 

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τη βιολογική αξία του νερού και τη σημασία του για τον ανθρώπινο οργανισμό.
- αναφέρουν τους λόγους που η κατανάλωση σημαντικών ποσοτήτων νερού είναι απαραίτητη για τη φυσιολογικές λειτουργίες του σώματος.
- Αναφέρουν τροφές πλούσιες σε νερό, που μπορούν μερικώς να υποκαταστήσουν τις ανάγκες λήψης της απαιτούμενης ημερήσιας ποσότητας,
- αναφέρουν ποια είναι τα μειονεκτήματα της χρήσης σκληρού νερού στη μαγειρική.
- εξηγούν γιατί τα τρόφιμα μαγειρεύονται πιο γρήγορα σε μια κατσαρόλα ατμού.

### **Ένζυμα.**

- ❑ Τρόπος δράσης.
- ❑ Προϋποθέσεις για τη δράση των ενζύμων και χειρισμός των ενζύμων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εξηγούν τον τρόπο δράσης των ενζύμων.

### **ΠΕΨΗ ΚΑΙ ΜΕΤΑΒΟΛΙΣΜΟΣ**

- ❑ Περιγραφή πεπτικού συστήματος και πεπτικών υγρών
- ❑ Λειτουργία της πέψης
- ❑ Πέψη των υδατανθράκων, λιπών και πρωτεϊνών.
- ❑ Μεταβολισμός των υδατανθράκων, λιπών και αμινοξέων.
- ❑ Φυσιολογική διατροφή του ανθρώπου.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τον μηχανισμό πέψης των τροφών και τον μεταβολισμό των συστατικών τους,
- εξηγούν γιατί ο βασικός μεταβολισμός δεν είναι ο ίδιος σε όλους τους ανθρώπους.

### **ΠΛΗΡΗΣ ΔΙΑΤΡΟΦΗ**

- ❑ Τροφή και ενέργεια
- ❑ Η ανάγκη σε ενέργεια.
- ❑ Ενέργειες που αποδίδουν τα τρόφιμα.
  - Η ενεργειακή αξία των τροφίμων.
  - Μέτρηση θερμίδων.
  - Η επιλογή των τροφίμων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν και κατανοούν τους παράγοντες που συνθέτουν τις ενεργειακές ανάγκες ενός ατόμου,
- αναφέρουν και εκτιμούν τους παράγοντες που επηρεάζουν το ποσό των ενεργειακών

- ❑ Ισοζύγιο ενέργειας - Πλήρης διατροφή
  - Κάλυψη των ημερήσιων αναγκών του ανθρώπου σε θερμίδες.
  - Απαραίτητος αριθμός θερμίδων για σωστή διατροφή.
  - Κατανομή της ημερήσιας λήψης τροφής.

- δαπανών ενός ατόμου,
- κατανοούν την έννοια του ενεργειακού ισοζυγίου,
- εκτιμούν τις ημερήσιες θερμιδοληπτικές ανάγκες ενός ατόμου,
- χειρίζονται πίνακες με τη θερμιδομετρική αξία των τροφίμων και σχεδιάζουν γεύματα για την κάλυψη των ημερήσιων αναγκών ενός ατόμου,
- ορίζουν τις ομάδες τροφίμων πρέπει να προτιμώνται σύμφωνα με τον κύκλο διατροφής και το αιτιολογούν,
- αναφέρουν τα συχνά λάθη στην επιλογή της διατροφής που οδηγούν σε παχυσαρκία,
- επιλέγουν το είδος και την ποσότητα των απαιτούμενων τροφών για μια ισορροπημένη διατροφή,
- εξηγούν γιατί τα ενδιάμεσα γεύματα αυξάνουν την ικανότητα της ενεργειακής τους απόδοσης.

### **ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ**

- ❑ Φυτική διατροφή - Χορτοφαγία
- ❑ Φρουτοφαγία - αποτοξίνωση
- ❑ Η πλήρης διατροφή με τη γενική έννοια

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

αναφέρουν τις επιδράσεις των εναλλακτικών μορφών διατροφής στην υγεία, αναφέρουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της διατροφής μόνο με τρόφιμα φυτικής προέλευσης, ορίζουν τα ισοδύναμα ενέργειας των φυτικών τροφίμων, ώστε να καλύπτονται η ενεργειακές ανάγκες μιας πλήρους διατροφής.

### **ΔΙΑΙΤΕΣ**

- ❑ Πλήρης διατροφή.
- ❑ Ελαφριά πλήρης διατροφή.
- ❑ Διατροφή με μειωμένες θερμίδες.
- ❑ Δίαιτα φτωχή σε νάτριο.
- ❑ Δίαιτα φτωχή σε λευκωμα.
- ❑ Δίαιτα φτωχή σε υδατάνθρακες.
- ❑ Δίαιτα φτωχή σε πρωτεΐνες.
- ❑ Δίαιτα για διαβητικούς.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατονομάζουν βασικές μορφές πλήρους ή μειωμένης διατροφής,
- κατανοούν τους λόγους που τις επιβάλλουν και εξηγούν τα αποτελέσματά τους,
- αναφέρουν τις απαγορευμένες τροφές για κάθε είδος διαίτας,
- αναφέρουν τις επιτρεπόμενες για κάθε είδος τροφές και την δοσολογία τους στην απαιτούμενη θερμιδοληπτική επάρκεια των ατόμων που τις ακολουθούν,
- αναφέρουν και τεκμηριώσουν τουλάχιστον τρεις βασικούς κανόνες για την ελαφριά πλήρη διατροφή,
- αναφέρουν τους κανόνες που πρέπει να τηρούνται για τα φαγητά που συνιστούνται σε άτομα που ακολουθούν δίαιτες με μειωμένες θερμίδες.

### **Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

- ❑ Αλλοίωση των τροφίμων
- ❑ Διατήρηση της θρεπτικής αξίας των τροφίμων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν την έννοια της διατηρησιμότητας των τροφίμων,
- αναφέρουν τις αιτίες της ταχείας αλλοίωσης ορισμένων τροφίμων και της επιπτώσεως της στη διατροφική τους αξία,
- αναφέρουν τις διάφορες μεθόδους

συντήρησης με τις οποίες βελτιώνεται η διάρκεια αποθήκευσης τροφίμων, τα οποία αλλοιώνονται εύκολα,

- αναφέρουν τις ομάδες ή τα είδη των τροφίμων για τα οποία ενδείκνυται η κάθε μέθοδος.

## **ΜΑΘΗΜΑ : : ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ**

### **ΕΤΟΣ : Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΘΕΩΡΙΑ**

#### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ☐ κατονομάζουν τους βασικούς τύπους τουριστικών προορισμών και επισημαίνουν τους αντίστοιχους ελληνικούς τουριστικούς τόπους,
- ☐ αναφέρουν τα κριτήρια επιλογής των τουριστικών προορισμών,
- ☐ αναφέρουν τα χαρακτηριστικά των τουριστικών προορισμών,
- ☐ περιγράφουν τους παράγοντες που παρακινούν τους τουρίστες σε ένα προορισμό,
- ☐ περιγράφουν σε τι αποβλέπει η τουριστική ανάπτυξη,
- ☐ αναφέρουν τους λόγους που συνηγορούν για την τουριστική ανάπτυξη,
- ☐ αναλύουν τους δείκτες τουριστικής ανάπτυξης,
- ☐ αναφέρουν την θέση της Ελλάδας στις διεθνείς τουριστικές αφίσες και εισπράξεις,
- ☐ περιγράφουν την εικόνα της Ελλάδας ως τουριστικού προορισμού,
- ☐ περιγράφουν τις βασικές έννοιες της αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης,
- ☐ επισημαίνουν και αναλύουν την σημασία της τουριστικής συνείδησης,
- ☐ κατανοούν την έννοια της φιλοξενίας,
- ☐ επισημαίνουν και αναλύουν τις ιδιαιτερότητες της καταναλωτικής συμπεριφοράς στον τουρισμό,
- ☐ κατονομάζουν τα γεωγραφικά διαμερίσματα της Ελλάδας,
- ☐ αναφέρουν τους λόγους που αναπτύχθηκε ο τουρισμός στην Ελλάδα,
- ☐ αναφέρουν τα ευρωπαϊκά κράτη με τη μεγαλύτερη τουριστική κίνηση και τα; Ανταγωνιστικά για τον ελληνικό τουρισμό κράτη της Μεσογείου,
- ☐ αναφέρουν τα μέρη της Ελλάδας με τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα, γνωρίζουν την ιστορικότητά τους και τα μνημεία τους,
- ☐ κατονομάζουν τα συστατικά στοιχεία της τουριστικής πολιτικής,
- ☐ αναφέρουν τους φορείς τουριστικής πολιτικής,
- ☐ αναφέρουν τους κυριότερους σκοπούς και στόχους της τουριστικής πολιτικής,
- ☐ αναφέρουν τι επιτυγχάνεται με την κατάρτιση ενός προγράμματος τουριστικής πολιτικής.

#### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

##### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

###### **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ**

- ☐ Εισαγωγή στη Ψυχολογία του Τουρισμού.
  - Έννοια και αντικείμενο της σύγχρονης ψυχολογίας.
  - Η αξία της τουριστικής ψυχολογίας και η σχέση της με τους άλλους κλάδους της τουριστικής επιστήμης.
  - Οι ιδιαιτερότητες της καταναλωτικής συμπεριφοράς στον τουρισμό.
  - Μεθοδολογία της Ψυχολογίας του Τουρισμού.
- ☐ Βασικές έννοιες της Τουριστικής Ψυχολογίας.
  - Ο ανθρώπινος παράγοντας στον τουριστικό τομέα.
  - Ψυχολογικές παράμετροι και επιρροές στον τουρισμό.
  - Η ψυχολογία των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα.

###### **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ**

- ☐ Σε τι αποβλέπει η τουριστική ανάπτυξη.
  - Οι λόγοι που συνηγορούν στην

##### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- επισημαίνουν και αναλύουν την αξία της τουριστικής ψυχολογίας και τη σχέση της με τους άλλους κλάδους,
- επισημαίνουν και αναλύουν τις ιδιαιτερότητες της καταναλωτικής συμπεριφοράς στον τουρισμό,
- επισημαίνουν και αναλύουν τις ψυχολογικές παραμέτρους και τις επιρροές τους στον τουρίστα,
- εφαρμόζουν τους κανόνες της ψυχολογίας του τουρισμού στους πελάτες – τουρίστες.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τις επιδράσεις και τα οφέλη της

- τουριστική ανάπτυξη.
- Τουριστική ανάπτυξη και ανθρώπινο δυναμικό με εξειδικευμένες γνώσεις & επαγγελματικές δεξιότητες.
- Οι κυριότεροι δείκτες τουριστικής ανάπτυξης

#### **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

- Η θέση της Ελλάδας στις διεθνείς τουριστικές αφίξεις και εισπράξεις σε παγκόσμιο σύνολο.
- Η εικόνα της Ελλάδας ως τουριστικού προορισμού
- Οι τάσεις ζήτησης διεθνώς για τουρισμό στην Ελλάδα

#### **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**

- Αντικείμενο της τουριστικής πολιτικής και βασικά χαρακτηριστικά της τουριστικής πολιτικής.
- Φορείς τουριστικής πολιτικής.
- Γενικές επιδιώξεις, σκοποί και στόχοι της τουριστικής πολιτικής.
- Κύριοι σκοποί και στόχοι της τουριστικής πολιτικής.
- Το πρόγραμμα τουριστικής πολιτικής.
  - Στοιχεία που πρέπει να περιέχει το πρόγραμμα τουριστικής πολιτικής.
  - Τι επιτυγχάνεται με την κατάρτιση του προγράμματος τουριστικής πολιτικής.
- Διαδικασία λήψης αποφάσεων τουριστικής πολιτικής.
- Διαχείριση κρίσεων.

#### **ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ**

- Εισαγωγικές Έννοιες και βασικές αρχές Αειφόρου Ανάπτυξης.
- Η έννοια της φέρουσας ικανότητας στον τουρισμό.
- Σκοπός και στόχοι της αειφόρου ανάπτυξης σύμφωνα με την Agenda 21.

#### **TOUR OPERATORS ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΙ/ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ**

- Οι Tour operators.
- Οι ταξιδιωτικός/τουριστικός πράκτορας
- Οι τουριστικοί προορισμοί
- Τα κριτήρια επιλογής των τουριστικών προορισμών
- Τα χαρακτηριστικά των τουριστικών προορισμών
- Οι παράγοντες που παρακινούν τους τουρίστες.
- Το τουριστικό πακέτο.

#### **ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ**

##### **Γενικά στοιχεία παγκόσμιας ταξιδιωτικής γεωγραφίας.**

- Ευρωπαϊκή ταξιδιωτική γεωγραφία.
  - Τα κράτη της Ευρώπης. - Οι πρωτεύουσες και οι πιο σημαντικοί

- τουριστικής ανάπτυξης,
- αναφέρουν τους λόγους που συνηγορούν για την τουριστική ανάπτυξη,
- αναλύουν τους δείκτες τουριστικής ανάπτυξης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν την θέση της Ελλάδας στις διεθνείς τουριστικές αφίξεις και εισπράξεις,
- περιγράφουν την εικόνα της Ελλάδας ως τουριστικού προορισμού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατονομάζουν τα συστατικά στοιχεία της τουριστικής πολιτικής και αναφέρουν τα βασικά χαρακτηριστικά της,
- αναφέρουν τους φορείς τουριστικής πολιτικής,
- αναφέρουν τους κυριότερους σκοπούς και στόχους της τουριστικής πολιτικής,
- κατανοούν τι είναι το πρόγραμμα τουριστικής πολιτικής και αναφέρουν τα στοιχεία που πρέπει να περιέχει,
- αναφέρουν τι επιτυγχάνεται με την κατάρτιση ενός προγράμματος τουριστικής πολιτικής,
- κατανοούν και αναλύουν τη διαδικασία διαχείρισης κρίσεων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τις βασικές έννοιες της αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης,
- αναφέρουν τους σκοπούς και του στόχους της αειφόρου ανάπτυξης σύμφωνα με την Agenda 21.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν το έργο των Tour operators και των ταξιδιωτικών/τουριστικών πρακτόρων,
- αναφέρουν τα χαρακτηριστικά των τουριστικών προορισμών,
- αναφέρουν τα κριτήρια επιλογής των τουριστικών προορισμών,
- περιγράφουν τους παράγοντες που παρακινούν τους τουρίστες σε ένα προορισμό.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Ονομάζουν τα ευρωπαϊκά κράτη και τα κράτη της Μεσογείου και τις πρωτεύουσές τους,
- Περιγράφουν τα τουριστικά χαρακτηριστικά κάθε χώρας και ιδιαίτερα των ανταγωνιστικών

- τουριστικοί προορισμοί.
- Οι σημαντικότερες τουριστικές πόλεις της Ε.Ε. (Λονδίνο - Παρίσι - Ρώμη - Μαδρίτη)
- ❑ Η Μεσόγειος θάλασσα.
- ❑ Τα μη ευρωπαϊκά κράτη που βρέχονται από τη Μεσόγειο και οι πρωτεύουσες και οι πιο σημαντικοί τουριστικοί προορισμοί.
- ❑ Η Κύπρος.

#### **Τα γεωγραφικά διαμερίσματα της Ελλάδας.**

- ❑ Η διοικητική διαίρεση της Ελλάδας.
  - Νομοί - πρωτεύουσες - κυριότερες πόλεις και περιοχές.
    - ✓ Στοιχεία φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος.
    - ✓ Τουριστικοί προορισμοί.
- ❑ Παρουσίαση ορισμένων σημαντικών αξιοθέατων της Ελλάδας:  
 Βεργίνα. Δελφοί.  
 Δήλος. Κνωσός.  
 Μετέωρα. Μυκήνες.  
 Μυστράς. Ολυμπία.  
 Φίλιπποι.
- ❑ Λόγοι ανάπτυξης του τουρισμού στην Ελλάδα.

#### **Αττική.**

- ❑ Τα σημαντικότερα αξιοθέατα της Αττικής.
- ❑ Τα σημαντικότερα αξιοθέατα της πόλης των Αθηνών και του Πειραιά.
- ❑ Τα σημαντικότερα αξιοθέατα των νήσων του Αργοσαρωνικού.

#### **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ**

- ❑ Εσωτερικοί και εξωτερικοί παράγοντες που επηρεάζουν τον τουρισμό.
- ❑ Μελλοντικές τουριστικές τάσεις.

- με την Ελλάδα χωρών, καθώς και την τουριστική τους εξέλιξη,
- αναφέρουν τα σημαντικότερα αξιοθέατα και τους σημαντικότερους πόλους τουριστών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατονομάζουν τα γεωγραφικά διαμερίσματα της Ελλάδας, τους νομούς και τις πρωτεύουσές τους,
- περιγράφουν τα τουριστικά χαρακτηριστικά κάθε νομού ,
- αναγνωρίζουν τα στοιχεία του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος,
- αναφέρουν τα σημαντικότερα αξιοθέατα και τους σημαντικότερους πόλους τουριστών,
- αναφέρουν τους λόγους που αναπτύχθηκε ο τουρισμός στην Ελλάδα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα σημαντικότερα αξιοθέατα και τους σημαντικότερους πόλους τουριστών της Αττικής.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τους εσωτερικούς και εξωτερικούς παράγοντες που επηρεάζουν τον τουρισμό,
- αναφέρουν τις μελλοντικές τάσεις στον τουρισμό.



**ΜΑΘΗΜΑ : ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΕΤΟΣ : Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΘΕΩΡΙΑ**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ❑ κατανοούν τις αρχές, τη φιλοσοφία και τις εφαρμογές που χαρακτηρίζουν το τουριστικό μάρκετινγκ,
- ❑ επεξηγούν το εννοιολογικό περιεχόμενο και τις προσεγγίσεις του τουριστικού μάρκετινγκ,
- ❑ περιγράφουν τη δομή και τα χαρακτηριστικά της προσφοράς και ζήτησης και τη σχέση τους με τη φιλοσοφία του τουριστικού μάρκετινγκ,
- ❑ περιγράφουν το ρόλο, τη λειτουργία, τους στόχους και τις στρατηγικές σχετικά με το μίγμα επικοινωνίας μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- ❑ περιγράφουν και εξηγούν το σύγχρονο τρόπο διαχείρισης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης που βασίζεται στις αρχές του Μάρκετινγκ,
- ❑ εφαρμόζουν την αλυσίδα αξίας του Porter, μια ανάλυση PEST και μια ανάλυση SWOT στις επιχειρήσεις θα απασχοληθούν μελλοντικά,
- ❑ αναλύουν τους τρόπους με τους οποίους εντοπίζονται οι ανάγκες και οι επιθυμίες των καταναλωτών ξενοδοχειακών προϊόντων.
- ❑ αναπτύσσουν μέσω των διαδικασιών του Μάρκετινγκ επιτυχημένα προϊόντα/υπηρεσίες στις επιχειρήσεις που θα εργασθούν,
- ❑ περιγράφουν τα συστατικά του μίγματος επικοινωνίας και προβολής που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις,
- ❑ επεξηγούν τις αρχές που χαρακτηρίζουν την έρευνα της ξενοδοχειακής αγοράς,
- ❑ απαριθμούν και επεξηγούν τα στάδια μιας ερευνητικής διαδικασίας,
- ❑ περιγράφουν τα χαρακτηριστικά ενός επιτυχημένου ερωτηματολογίου μιας ξενοδοχειακής η επισιτιστικής επιχείρησης,
- ❑ συμμετέχουν στη δημιουργία ενός ερωτηματολογίου στις επιχειρήσεις, μικρές η μεσαίες, που θα απασχοληθούν,
- ❑ περιγράφουν τον ρόλο, την λειτουργία, τους στόχους και τις στρατηγικές σχετικά με τα διάφορα ξενοδοχειακά προϊόντα και υπηρεσίες, την τιμολόγηση και διανομή αυτών
- ❑ επιλέγουν και να εφαρμόζουν με επιτυχία σύγχρονες τεχνικές Μάρκετινγκ κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ & ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ**

- ❑ Ορισμός και αρχές του μάρκετινγκ.
- ❑ Φιλοσοφία και διαδικασία του τουριστικού μάρκετινγκ.
  - Ανάλυση της προσφοράς (δομή και χαρακτηριστικά της τουριστικής βιομηχανίας).
  - Ανάλυση της ζήτησης (μορφές τουρισμού και συμπεριφορά των καταναλωτών).
- ❑ Ορισμός και αρχές του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ.
  - Φιλοσοφία και διαδικασία του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ.
  - Ανάλυση της προσφοράς και της ζήτησης για ξενοδοχειακά προϊόντα.
  - Διαδικασία λήψης απόφασης για αγορά ξενοδοχειακών προϊόντων.
  - Κατάστρωση σχεδίων ξενοδοχειακού μάρκετινγκ.
- ❑ Το μίγμα μάρκετινγκ των ξενοδοχειακών

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τις αρχές, τη φιλοσοφία και τις εφαρμογές που χαρακτηρίζουν το τουριστικό μάρκετινγκ,
- επεξηγούν το εννοιολογικό περιεχόμενο και τις προσεγγίσεις του τουριστικού μάρκετινγκ,
- περιγράφουν τη δομή και τα χαρακτηριστικά της προσφοράς και ζήτησης και τη σχέση τους με την φιλοσοφία του τουριστικού μάρκετινγκ,
- αναλύουν την έννοια και τη χρησιμότητα του μίγματος ξενοδοχειακού μάρκετινγκ και διακρίνουν τα χαρακτηριστικά των στοιχείων που το απαρτίζουν,
- περιγράφουν το ρόλο, τη λειτουργία, τους στόχους και τις στρατηγικές σχετικά με το μίγμα επικοινωνίας μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- περιγράφουν και εξηγούν το σύγχρονο τρόπο διαχείρισης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης που βασίζεται στις αρχές του Μάρκετινγκ,

επιχειρήσεων.

- ❑ Ανάγκες καταναλωτών ξενοδοχειακών προϊόντων.
  - Τμηματοποίηση αγοράς.
  - Στόχευση και τοποθέτηση.
  - Ανάλυση του ανταγωνισμού στην ξενοδοχειακή βιομηχανία.
  - Ψυχολογία των καταναλωτών ξενοδοχειακών προϊόντων.

#### **ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ**

- ❑ Η αλυσίδα αξίας του Porter.
  - Έννοια και σημασία.
  - Οι κύριες λειτουργίες μίας επιχείρησης.
  - Οι υποστηρικτικές λειτουργίες μίας επιχείρησης.
  - Τα οφέλη από την χρησιμοποίηση της αλυσίδας αξίας του Porter.
- ❑ Ανάλυση PEST.
  - Το εξωτερικό περιβάλλον μίας επιχείρησης.
  - Οι πολιτικές δυνάμεις.
  - Οι οικονομικές δυνάμεις.
  - Οι κοινωνικές δυνάμεις.
  - Οι τεχνολογικές δυνάμεις.
  - Τα οφέλη που προκύπτουν από μία ανάλυση PEST.

#### **ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ**

##### **Ανάλυση SWOT**

Γενικά.

Τα δυνατά σημεία μίας επιχείρησης.

Τα αδύνατα σημεία μίας επιχείρησης.

Οι ευκαιρίες μίας επιχείρησης.

Οι κίνδυνοι (απειλές) μίας επιχείρησης.

Τα οφέλη που προκύπτουν από μία ανάλυση SWOT.

##### **Έρευνα ξενοδοχειακής αγοράς.**

- ❑ Ορισμός της έρευνας μάρκετινγκ.
  - Κύρια τμήματα της έρευνας αγοράς.
  - Τύποι σχεδίων έρευνας.
  - Στάδια της ερευνητικής διαδικασίας : σύνοψη της έρευνας, ερευνητική πρόταση, συλλογή στοιχείων, ανάλυση και αξιολόγηση στοιχείων, προετοιμασία και παρουσίαση αποτελεσμάτων.
- ❑ Είδη έρευνας με βάση την προέλευση των στοιχείων.
  - Δευτερογενής έρευνα (εσωτερικά και εξωτερικά αρχεία).
  - Πρωτογενής έρευνα (ερωτηματολόγια, παρατήρηση, συνεντεύξεις σε βάθος, πειραματισμός).

- αναλύουν τους τρόπους με τους οποίους εντοπίζονται οι ανάγκες και οι επιθυμίες των καταναλωτών ξενοδοχειακών προϊόντων,
- περιγράφουν τη διαδικασία που ακολουθείται για την τμηματοποίηση της ξενοδοχειακής αγοράς, τη στόχευση τμημάτων καταναλωτών και την τοποθέτηση προϊόντων σε διαφορετικά τμήματα της αγοράς.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν και αναλύουν την έννοια και τη σημασία της αλυσίδας αξίας του Porter,
- περιγράφουν και αναλύουν τις κύριες και υποστηρικτικές λειτουργίες μίας επιχείρησης σύμφωνα με την αλυσίδα αξίας του Porter,
- αναγνωρίζουν τα οφέλη που προκύπτουν από την αλυσίδα αξίας του Porter,
- εφαρμόζουν την αλυσίδα αξίας του Porter στην επιχείρηση που απασχολούνται,
- περιγράφουν και αναλύουν το εξωτερικό περιβάλλον στο οποίο δραστηριοποιείται μια επιχείρηση.
- περιγράφουν και αναλύουν τις πολιτικές, οικονομικές, κοινωνικές τεχνολογικές δυνάμεις του εξωτερικού περιβάλλοντος,
- αναγνωρίζουν τα οφέλη που προκύπτουν από μία ανάλυση PEST,
- εφαρμόζουν μια ανάλυση PEST στην επιχείρηση που απασχολούνται.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν και αναλύουν τα δυνατά και αδύνατα σημεία μίας επιχείρησης,
- περιγράφουν και αναλύουν τις ευκαιρίες και τις απειλές που μπορεί να αντιμετωπίσει μία επιχείρηση,
- αναγνωρίζουν τα οφέλη που προκύπτουν από μία ανάλυση SWOT,
- εφαρμόζουν μια ανάλυση SWOT στην επιχείρηση που απασχολούνται.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- επεξηγούν τις αρχές που χαρακτηρίζουν την έρευνα της ξενοδοχειακής αγοράς,
- απαριθμούν και επεξηγούν τα στάδια μιας ερευνητικής διαδικασίας,
- συμμετέχουν σε ερευνητικά προγράμματα μάρκετινγκ,
- απαριθμούν και επεξηγούν τα στοιχεία τα οποία συνθέτουν μια έρευνα με βάση την προέλευσή τους.

- Συνδυασμοί ερευνητικών μεθόδων.
- Περιορισμοί της έρευνας.

## **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ & ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ**

### **Μίγμα ξενοδοχειακού μάρκετινγκ.**

- ❑ Ξενοδοχειακό προϊόν.
  - Διαφοροποίηση, ανάλυση προϊόντος.
  - Ανάπτυξη νέων ξενοδοχειακών προϊόντων.
  - Κύκλος ζωής του προϊόντος.
  - Ιδιαιτερότητες ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών.
  - Ελαστικότητα της ζήτησης, ακαμψία και ευκαμψία τιμών.
- ❑ Η τιμή.
  - Παράγοντες διαμόρφωσης της τιμής ξενοδοχειακών προϊόντων.
  - Διαφοροποίηση τιμής.
  - Τεχνικές καθορισμού της τιμής.
- ❑ Διανομή ξενοδοχειακών προϊόντων.
  - Κανάλια διανομής, ενδιάμεσοι.
  - Επιλογή καναλιών διανομής.
  - Πολιτική ενδιαμέσων.
- ❑ Μίγμα επικοινωνίας για ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
  - Μοντέλα επικοινωνίας.
  - Στόχοι και τεχνικές προώθησης των πωλήσεων.
  - Σχεδιασμός εσωτερικής και εξωτερικής προώθησης των πωλήσεων.

### **ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ.**

- ❑ Εφαρμογή των αρχών του μάρκετινγκ στις επισιτιστικές επιχειρήσεις εντός των ξενοδοχειακών μονάδων.
- ❑ Η ανάγκη του Μάρκετινγκ στις Επισιτιστικές επιχειρήσεις - Μια γενική εικόνα.
- ❑ Ο κλάδος της εστίασης στην Ελλάδα.
- ❑ Επιλογή Εστιατορίου - Κριτήρια επιλογής
  - Η ποιότητα και η τιμή του φαγητού.
  - Το περιβάλλον.
  - Η επιρροή των δημογραφικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών των καταναλωτών.
  - Η χρήση διαφημιστικών μέσων.

### **ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ**

#### **Η Εφαρμογή του Μίγματος Μάρκετινγκ στις Επισιτιστικές Επιχειρήσεις εντός των Ξενοδοχειακών Μονάδων.**

- ❑ Το Προϊόν (Product) της Επισιτιστικής Επιχείρησης.
- ❑ Η τιμή (Price) των προϊόντων της Επισιτιστικής Επιχείρησης.
- ❑ Διανομή (Place) των προϊόντων της Επισιτιστικής Επιχείρησης.
- ❑ Προώθηση (Promotion) των προϊόντων της επισιτιστικής μονάδας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναπτύσσουν μέσω των διαδικασιών του μάρκετινγκ επιτυχημένα νέα προϊόντα και υπηρεσίες στις επιχειρήσεις που θα εργασθούν,
- περιγράψουν το ρόλο, τη λειτουργία, τους στόχους και τις στρατηγικές σχετικά με την τιμολόγηση ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών,
- περιγράψουν το ρόλο, τη λειτουργία, τους στόχους και τις στρατηγικές σχετικά με τη διανομή ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών,
- περιγράψουν τα συστατικά του μίγματος επικοινωνίας και προβολής που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- επιλέγουν και εφαρμόζουν με επιτυχία σύγχρονες τεχνικές μάρκετινγκ κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους,
- αναπτύσσουν μέσω των διαδικασιών του μάρκετινγκ επιτυχημένα νέα προϊόντα και υπηρεσίες στις επισιτιστικές επιχειρήσεις που θα εργασθούν,
- αναφέρουν τα κριτήρια επιλογής από τους καταναλωτές ενός εστιατορίου και αξιολογούν τη βαρύτητά τους,
- αναλύουν τα χαρακτηριστικά, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των διαφόρων μέσων διαφήμισης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράψουν τα συστατικά του μίγματος μάρκετινγκ που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι επισιτιστικές επιχειρήσεις,
- εφαρμόζουν και αναπτύσσουν το κατάλληλο μίγμα μάρκετινγκ στην επιχείρηση που απασχολούνται.

- ❑ Η διαδικασία (Process) παροχής της υπηρεσίας.
- ❑ Η φυσική υπόσταση της υπηρεσία (Physical Evidence) επισιτισμού.
- ❑ Οι Άνθρωποι μέσα στην Επισιτιστική Επιχείρηση (People).

### **ΕΡΕΥΝΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ**

#### **Σχεδιασμός ερωτηματολογίων.**

- ❑ Έρευνα αγοράς και εξειδικευμένες εταιρείες.
- ❑ Χαρακτηριστικά ερωτήσεων
  - Σφάλματα, ακολουθία.
  - Ανοικτές ερωτήσεις, κλειστές ερωτήσεις
- ❑ Πιλοτική δοκιμή.
- ❑ Συλλογή πληροφοριών.
- ❑ Συνεντεύξεις : μορφές, λήπτες συνεντεύξεων
- ❑ Ποιοτική έρευνα : έννοια, χρησιμότητα, προβολικές τεχνικές

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τα χαρακτηριστικά ενός επιτυχημένου ερωτηματολογίου μιας ξενοδοχειακής ή επισιτιστικής επιχείρησης,
- συμμετέχουν στην δημιουργία ενός ερωτηματολογίου στις επιχειρήσεις, μικρές ή μεσαίες, που εργάζονται.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ - ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ**  
**- ΕΡΓΑΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ**  
**ΕΤΟΣ : Γ' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΘΕΩΡΙΑ**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ☐ γνωρίζουν τους βασικούς κανόνες που διέπουν τις εργασιακές σχέσεις,
- ☐ αντιλαμβάνονται τη δυσλειτουργία και προβληματική που διέπει τις εργασιακές σχέσεις,
- ☐ περιγράφουν τον κοινωνικό ρόλο της εργασίας αναφέροντας παράλληλα τις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και ανάγκες των εργαζομένων,
- ☐ αναγνωρίζουν τη σπουδαιότητα και ανάγκη της συνεχούς επαγγελματικής κατάρτισης και επιμόρφωσης,
- ☐ κατανοούν και αναγνωρίζουν τις ψυχολογικές επιδράσεις, που μπορεί να επιφέρει το εργασιακό περιβάλλον στο άτομο,
- ☐ περιγράφουν και αντιλαμβάνονται τις εργασιακές συγκρούσεις αναγνωρίζοντας τις μορφές του φαινομένου,
- ☐ διακρίνουν την προβληματική που διέπει το συνδικαλισμό στη σύγχρονη ελληνική πραγματικότητα,
- ☐ κατανοούν πλήρως το ζήτημα της εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση σε τομείς που αφορούν στην αναζήτηση εργασίας, στη μετεγκατάσταση και στην αναγνώριση των επαγγελματικών τους προσόντων σε όλα τα κράτη-μέλη της,
- ☐ περιγράφουν την έννοια και το αντικείμενο του Εργατικού Δικαίου αναγνωρίζοντας τις βασικές του αρχές,
- ☐ αναγνωρίζουν τις υποχρεώσεις του μισθωτού και προσδιορίζουν τα χρονικά όρια της εργασίας,
- ☐ αναλύουν τα ισχύοντα αναφορικά με τις συμβάσεις εργασίας,
- ☐ επεξηγούν τις προϋποθέσεις και τους τύπους της σύμβασης εργασίας καθώς και τη διαδικασία πρόσληψης μισθωτών,
- ☐ διακρίνουν τις υποχρεώσεις του εργοδότη, που αφορούν στη μισθοδοσία του προσωπικού,
- ☐ αναγνωρίζουν τη διαδικασία της αναστολής της εργασίας και αντιλαμβάνονται την έννοια του εργατικού ατυχήματος,
- ☐ κατανοούν την έννοια των ειδικών ημερών και ωρών απασχόλησης,
- ☐ αντιλαμβάνονται τα συνδικαλιστικά δικαιώματα καθώς και το καθεστώς λύσης της σχέσης εργασίας,
- ☐ κατανοούν τα ισχύοντα αναφορικά με τα επιδόματα αδειάς και εορτών.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ**

- ☐ Διαχρονική εξέλιξη και προβληματική
- ☐ των Εργασιακών Σχέσεων.
- ☐ Οι σύγχρονες απαιτήσεις των εργαζομένων.

**Ο ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

- ☐ Εργασία και κοινωνικό πλαίσιο.
- ☐ Παραγωγική εργασία και απασχόληση.
- ☐ Οι κοινωνικές αλληλεπιδράσεις και οι ανάγκες των εργαζομένων.
  - Motivation (παρώθηση-παρακίνηση).
  - Η οργάνωση του ατόμου στην κοινωνία.
- ☐ Επαγγελματικό ενδιαφέρον και αμοιβή.

**ΤΟ ΑΤΟΜΟ ΜΕΣΑ ΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

- ☐ Χαρακτηριστικά σύγχρονης επαγγελματικής δραστηριότητας.
- ☐ Το εργασιακό περιβάλλον.
  - Οι περιβαλλοντικές συνθήκες.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν την αξία των εργασιακών σχέσεων,
- κατανοούν τις ανάγκες των εργαζομένων,
- αντιλαμβάνονται τις έννοιες του επαγγελματικού ενδιαφέροντος και της αμοιβής.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διακρίνουν τα είδη της διοίκησης,
- αντιλαμβάνονται τις σχέσεις ηγεσίας και εργαζομένων,

- Είδη διοίκησης και εργαζόμενοι.
- Σχέσεις ηγεσίας - εργαζομένων.
- Αναζήτηση και εύρεση προσωπικού.  
(Προσδιορισμός των αναγκών,  
προσέλκυση υποψηφίων).
- Η ισότητα των δύο φύλων στην εργασία.

#### **ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ**

- ❑ Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού  
(Είδη - μέθοδοι εκπαίδευσης και οφέλη).
- ❑ Συνεχής επαγγελματική κατάρτιση και επιμόρφωση.
- ❑ Η σπουδαιότητα της επιμόρφωσης του ανθρώπινου δυναμικού.
- ❑ Αναφορά στις ελλείψεις τεχνικών ικανοτήτων.

#### **ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΣΤΟ ΑΤΟΜΟ**

- ❑ Η προσωπικότητα στην εργασία.
- ❑ Αντίληψη και εργασία.
- ❑ Ψυχολογικές επιδράσεις στην εργασία.
- ❑ Ψυχολογικές συνέπειες ενδοεπιχειρησιακών διενέξεων.
  - Η απειθαρχία και η ανυπακοή.
- ❑ Αξιολόγηση της απόδοσης του προσωπικού.

#### **ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ**

- ❑ Μορφές συγκρούσεων εργασίας.
  - Η αποχή από την εργασία / η απεργία.
  - Άλλες μορφές εργασιακών συγκρούσεων.

#### **ΣΥΓΧΡΟΝΑ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΑ ΘΕΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ**

- ❑ Η σεξουαλική παρενόχληση στην εργασία
- ❑ Η επαγγελματική συνείδηση και η σημασία της.
- ❑ Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών στη σύγχρονη κοινωνία.
- ❑ Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας και Εργασιακές Σχέσεις.

#### **ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

- ❑ Συνοπτική διαχρονική πορεία του ελληνικού συνδικαλισμού.
- ❑ Προβληματική του σημερινού ελληνικού συνδικαλισμού.
- ❑ Συνδικαλιστική εκπαίδευση και Ινστιτούτα Εργασίας.

#### **Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΈΝΩΣΗ**

- ❑ Τρόποι εύρεσης εργασίας - (Η σύνταξη βιογραφικού σημειώματος και η δομή του).

- κατανοούν την εργασιακή ισότητα των φύλων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αντιλαμβάνονται την ανάγκη της συνεχούς επιμόρφωσης,
- κατανοούν την αξία της επαγγελματικής κατάρτισης,
- συνδέουν την αύξηση της παραγωγικότητας με την αμοιβή,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αντιλαμβάνονται το πώς επιδρά το εργασιακό περιβάλλον στην ψυχολογία του ατόμου.
- διακρίνουν την απειθαρχία και την ανυπακοή.
- αναφέρουν τις συνθήκες του εργασιακού περιβάλλοντος και τους εν γένει παράγοντες που επηρεάζουν την απόδοση των εργαζομένων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- απαριθμούν τις μορφές εργασιακών συγκρούσεων.
- αντιλαμβάνονται τις μορφές των συγκρούσεων στο εργασιακό περιβάλλον,
- αντιλαμβάνονται την εργασιακή αποχή ως μορφή σύγκρουσης κατά την εργασία,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αντιλαμβάνονται την έννοια της Συμβουλευτικής στη σύγχρονη κοινωνία,
- κατανοούν την αξία της επαγγελματικής συνείδησης,
- έχουν ευρεία κατανόηση του θέματος Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας σε συνάρτηση με τις εργασιακές σχέσεις.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τη διαχρονική πορεία του ελληνικού συνδικαλισμού,
- αναλύουν την προβληματική του συνδικαλισμού στην Ελλάδα,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τη διαδικασία της αναζήτησης



- ☐ Η αναζήτηση απασχόλησης - Εγκατάσταση.
- ☐ Ίσα δικαιώματα για τους άνδρες και τις γυναίκες.
- ☐ Αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων σε όλη την Ε.Ε.
- ☐ Η προστασία των εργαζομένων στην επιχείρηση.

εργασίας και εγκατάστασης σε χώρες της Ε.Ε.,

- κατανοούν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων στα κράτη-μέλη της
- επεξηγούν τον τρόπο αναγνώρισης των επαγγελματικών προσόντων σε όλα τα κράτη της Ε.Ε.

### **ΕΝΝΟΙΑ & ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ**

- ☐ Πηγές του Εργατικού Δικαίου.
- ☐ Βασικές Έννοιες Εργατικού Δικαίου.
- ☐ Εργασία - Εξαρτημένη εργασία.
- ☐ Σύμβαση Εργασίας.
  - Σχέση Εργασίας.
  - Διακρίσεις της συμβάσεως εργασίας.
- ☐ Ίδρυση της Σχέσης Εργασίας.
  - Προϋποθέσεις κατάρτισης έγκυρης σύμβασης εργασίας.
  - Τύπος της σύμβασης εργασίας.
  - Διαδικασία πρόσληψης των μισθωτών.
  - Υποχρεώσεις του εργοδότη κατά την πρόσληψη του μισθωτού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διακρίνουν βασικές έννοιες του Εργατικού Δικαίου,
- αντιλαμβάνονται την σχέση εργασίας σε συνάρτηση με τη σύμβαση εργασίας,
- περιγράφουν τη διαδικασία πρόσληψης των μισθωτών,
- κατανοούν τις υποχρεώσεις του εργοδότη κατά την πρόσληψη του μισθωτού.

### **ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΙΣΘΩΤΟΥ**

- ☐ Υποχρέωση προς παροχή εργασίας.
- ☐ Αυτοπρόσωπη εκπλήρωση.
- ☐ Είδος παρασχετέας εργασίας.
- ☐ Χρονικά Όρια Εργασίας
  - Έννοια ωραρίου.
  - Είδη ωραρίου.
  - Προσδιορισμός ωραρίων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αντιλαμβάνονται τις υποχρεώσεις των μισθωτών,
- κατανοούν την έννοια και τα είδη των ωραρίων,
- προσδιορίζουν τα επιτρεπόμενα χρονικά όρια της εργασίας.

### **ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ**

- ☐ Υποχρέωση καταβολής μισθού.
- ☐ Είδη μισθού - Καθορισμός του μισθού.
- ☐ Απόδειξη καταβολής του μισθού.
- ☐ Προσδιορισμός ωρομισθίου.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τα είδη μισθού και το πώς αυτός καθορίζεται,
- αντιλαμβάνονται τις μισθολογικές υποχρεώσεις του εργοδότη στον μισθωτό.

### **ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

- ☐ Έννοια.
- ☐ Συμβατική.
- ☐ Διαθεσιμότητα μισθωτών.
- ☐ Αδυναμία παροχής της εργασίας από το μισθωτό, που οφείλεται σε σπουδαίο λόγο.
  - Ασθένεια μισθωτού.
  - Εργατικό ατύχημα.
  - Τοκετός και λοχεία.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αντιλαμβάνονται την έννοια της αναστολής εργασίας και αναφέρουν τους λόγους για τους οποίους αυτή είναι δικαιολογημένη και δεν προκαλεί μειώσεις στο μισθό των εργαζομένων,
- αναφέρουν τις προϋποθέσεις και περιγράφουν τον τρόπο χορήγησης κανονικής αδείας,
- γνωρίζουν τα ισχύοντα για την αποζημίωση μη λήψης αδείας.

### **ΑΔΕΙΑ ΜΙΣΘΩΤΩΝ**

- ☐ Προϋποθέσεις - Δικαιούχοι αδείας.
- ☐ Τρόπος - Χρόνος χορηγήσεως της αδείας.
- ☐ Αριθμός ημερών αδείας.
- ☐ Αποζημίωση άδειας.

### **ΕΙΔΙΚΕΣ ΗΜΕΡΕΣ ΚΑΙ ΩΡΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ**

- ☐ Απασχόληση κατά το Σάββατο σε πενθήμερη εργασία.
- ☐ Απασχόληση σε ημέρες αργίας

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν τις ειδικές ημέρες και ώρες



- ☐ Νυκτερινή απασχόληση.

#### **ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

- ☐ Επιθεώρηση Εργασίας.
- ☐ Υποχρεώσεις του εργοδότη προς τους ασφαλιστικούς φορείς.
- ☐ Ποινικές ευθύνες του εργοδότη.

#### **ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΣ**

- ☐ Συνδικαλιστικά δικαιώματα.

#### **ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΧΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

- ☐ Λόγοι λύσης της συμβάσεως εργασίας.
- ☐ Καταγγελία της συμβάσεως εργασίας.
- ☐ Ομαδικές απολύσεις.

#### **ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ ΑΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΟΡΤΩΝ.**

απασχόλησης, και αναφέρουν τα ισχύοντα γι' αυτές,

- αναφέρουν τις αρμοδιότητες και περιγράφουν τον τρόπο λειτουργίας της Επιθεώρησης Εργασίας,
- αντιλαμβάνονται τις υποχρεώσεις του εργοδότη προς τους ασφαλιστικούς φορείς,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τα συνδικαλιστικά δικαιώματα των εργαζομένων,
- αντιλαμβάνονται τους λόγους λύσης της σύμβασης εργασίας,
- γνωρίζουν το εκάστοτε ισχύον πλαίσιο που αφορά στις ομαδικές απολύσεις.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τις προϋποθέσεις και τον τρόπο χορήγησης των επιδομάτων.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ  
& ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΕΤΟΣ : Γ' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΘΕΩΡΙΑ**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ☐ αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα και την χρησιμότητα της Λογιστικής στη σύγχρονη οικονομική ζωή,
- ☐ κατανοούν την έννοια του Ενεργητικού και του Παθητικού και της ισότητας μεταξύ τους,
- ☐ κατατάσσουν αιτιολογημένα το οποιοδήποτε στοιχείο του Ισολογισμού στο Ενεργητικό ή στο Παθητικό και στις διάφορες κατηγορίες του,
- ☐ κατανοούν την έννοια των ιδίων κεφαλαίων και τη κρισιμότητά τους για την οικονομική μονάδα,
- ☐ καταρτίζουν έναν απλό Ισολογισμό,
- ☐ κατανοούν τη χρησιμότητα της απογραφής,
- ☐ κωδικοποιούν τις αυξήσεις και τις μειώσεις των διαφόρων μεταβολών της λογιστικής ισότητας σε χρεώσεις και πιστώσεις,
- ☐ κατανοούν τη συλλειτουργία ημερολογίου και λογαριασμών,
- ☐ καταγράφουν τις μεταβολές της λογιστικής ισότητας στους λογαριασμούς και στο ημερολόγιο,
- ☐ κατανοούν τον τρόπο κατάρτισης των διαφόρων ειδών ισοζυγίων και την ελεγκτική τους ικανότητα,
- ☐ καταχωρούν τις χρεωπιστωτικές κινήσεις στους λογαριασμούς πελατών μιας ξενοδοχειακής ή επισιτιστικής επιχείρησης,
- ☐ διενεργούν λογιστικές εγγραφές εκπτώσεων και αποζημιώσεων,
- ☐ διαχειρίζονται λογιστικά τις προμήθειες των πρακτορείων και των πιστωτικών καρτών μιας επιχείρησης,
- ☐ κατανοούν την έννοια των χρεωστών και της διαφοράς τους από τους πελάτες στη ξενοδοχειακή λογιστική,
- ☐ διενεργούν τους ενδεδειγμένους μερικούς ή πλήρεις αντιλογισμούς για τη διόρθωση των κυριότερων λογιστικών σφαλμάτων,
- ☐ κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο οι αποσβέσεις επηρεάζουν τα αποτελέσματα και τους ισολογισμούς των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων,
- ☐ αναγνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες του ΦΠΑ στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις,
- ☐ διενεργούν λογιστικές εγγραφές ΦΠΑ,
- ☐ συνειδητοποιούν τη σημασία της έγκαιρης απόδοσης του ΦΠΑ και των τελών προς τις αντίστοιχες υπηρεσίες,
- ☐ χρησιμοποιούν διάφορους οικονομικούς δείκτες στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις, ερμηνεύουν τα αποτελέσματα τους και οδηγούνται σε συμπεράσματα, όσο αφορά την παρούσα και μελλοντική θέση των επιχειρήσεων.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ : ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**Οικονομικές μονάδες - Επιχειρήσεις.**

- ☐ Νομική μορφή των επιχειρήσεων.
- ☐ Ατομική επιχείρηση.
- ☐ Εταιρείες με νομική προσωπικότητα.
  - Ομόρρυθμη Εταιρεία.
  - Ετερόρρυθμη Εταιρεία.
  - Συνεταιρισμός.
  - Ανώνυμη Εταιρεία.
  - Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης.
- ☐ Η έννοια, οι αντικειμενικοί σκοποί και η χρησιμότητα της Χρηματοοικονομικής Λογιστικής για τις επιχειρήσεις .

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διακρίνουν τις οικονομικές μονάδες ανάλογα με τους στόχους που επιδιώκουν, την ιδιότητα του φορέα τους, το σκοπό λειτουργίας τους και τη νομική μορφή τους,
- διακρίνουν τις διάφορες νομικές μορφές που μπορούν να πάρουν οι επιχειρήσεις και γνωρίζουν - κατανοούν τα βασικά τους χαρακτηριστικά, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους,
- αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα & την χρησιμότητα της Λογιστικής στη σύγχρονη οικονομική ζωή.

### **Ενεργητικό – Παθητικό.**

- ☐ Λογιστική Ισότητα.
- ☐ Μετασχηματισμοί της λογιστικής ισότητας - Ισολογισμός.
- ☐ Ομαδοποίηση στοιχείων του Ισολογισμού. Διακρίσεις του Ενεργητικού και του Παθητικού.
- ☐ Μορφές Ισολογισμού.
- ☐ Απογραφή.
- ☐ Καταστάσεις αποτελεσμάτων χρήσης.

### **Ασκήσεις**

- ☐ **Καταχώρηση των λογιστικών γεγονότων.** Λογαριασμός.
- ☐ Μορφή λογαριασμών.
- ☐ Η λειτουργία των λογαριασμών.
- ☐ Διπλογραφία - Διπλογραφικό σύστημα.
- ☐ Κινήσεις - Υπόλοιπα λογαριασμών.
- ☐ Καταγραφή των λογιστικών γεγονότων στους λογαριασμούς.
- ☐ Ανάλυση Λογαριασμών.

### **Ασκήσεις**

### **Ημερολόγιο.**

- ☐ Συλλειτουργία Ημερολογίου - Λογαριασμών.

### **Ισοζύγια**

- ☐ Πλήρες ισοζύγιο.
- ☐ Ισοζύγιο ποσών.
- ☐ Ισοζύγιο υπολοίπων.
- ☐ Προσαρμοσμένο ισοζύγιο.
- ☐ Οριστικό ισοζύγιο.
- ☐ Λογιστική χρήση.

### **Ασκήσεις**

### **Έννοια και ορισμός των εξόδων και εσόδων**

- ☐ Βασικές διακρίσεις εξόδων και εσόδων
- ☐ Λογιστική παρακολούθηση των εξόδων και των εσόδων
- ☐ Προεισπραχθέντα έσοδα - προπληρωμένα έξοδα
- ☐ Κύκλος εργασιών .

***Παραδείγματα από ξενοδοχειακές & επισιτιστικές επιχειρήσεις***

### **Ασκήσεις**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αντιλαμβάνονται και κατανοούν την έννοια του Ενεργητικού και του Παθητικού και της ισότητας μεταξύ τους,
- κατατάσσουν αιτιολογημένα το οποιοδήποτε στοιχείο του Ισολογισμού στο Ενεργητικό ή στο Παθητικό και στις διάφορες κατηγορίες τους.
- κατανοούν την έννοια των ιδίων κεφαλαίων και τη κρισιμότητά τους για την οικονομική μονάδα.
- καταρτίζουν έναν απλό Ισολογισμό,
- κατανοούν τη χρησιμότητα της απογραφής.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κωδικοποιούν τις αυξήσεις και τις μειώσεις των διαφόρων μεταβολών της λογιστικής ισότητας σε χρεώσεις και πιστώσεις,
- απεικονίζουν ένα λογιστικό γεγονός με κινήσεις λογαριασμών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν την λειτουργία ημερολογίου & λογαριασμών,
- καταγράφουν στους λογαριασμούς και στο ημερολόγιο τις μεταβολές της λογιστικής ισότητας,
- κατανοούν τον τρόπο κατάρτισης των διαφόρων ειδών ισοζυγίων και την ελεγκτική τους ικανότητα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναλύουν τα έσοδα και τα έξοδα μιας επιχείρησης ,
- αναγνωρίζουν τις κατηγορίες τους και την σκοπιμότητα των κατηγοριοποιήσεών τους,
- διενεργούν εγγραφές εσόδων και εξόδων.

## **ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ : ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

### **Βιβλία και στοιχεία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.**

- ☐ Κατάσταση ημερήσιας κίνησης πελατών. Ημερήσιο ισοζύγιο πελατών (main courante).
- ☐ Βιβλίο κίνησης πελατών.
- ☐ Διαχωριστικές καταστάσεις εσόδων επισιτιστικών επιχειρήσεων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν, εξηγούν και αξιολογούν τη σημασία του καθενός από τα έντυπα και βιβλία που επιβάλλονται να τηρούνται από τις φορολογικές διατάξεις στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις.

**Λογιστικές εγγραφές εσόδων εκμετάλλευσης με βάση την ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και τις καταστάσεις πωλήσεων των επισιτιστικών επιχειρήσεων**

#### **Ασκήσεις**

**Κινήσεις και ανάλυση Λογαριασμών πελατών**

- ☐ Αλλαγές όρων παραμονής.
- ☐ Προκαταβολές.
- ☐ Προπληρωμές
- ☐ Έναντι λογαριασμών.
- ☐ Εκπτώσεις.
- ☐ Αντιλογισμοί.
- ☐ Αποζημιώσεις
- ☐ Εξόφληση.

#### **Ασκήσεις**

**Αναλυτική περιγραφή των λογαριασμών προμηθειών και πιστωτικών καρτών.**

#### **Ασκήσεις**

**Κινήσεις και ανάλυση λογαριασμών χρεωστών.**

- ☐ Ενημέρωση.
- ☐ Παρακολούθηση.
- ☐ Εξόφληση.

#### **Ασκήσεις**

**Κινήσεις και ανάλυση Λογαριασμών εστιατορίου.**

#### **Ασκήσεις**

**Λογιστική ειδών εξοπλισμού.**

- ☐ Αποσβέσεις.

#### **Ασκήσεις**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διενεργούν λογιστικές εγγραφές εσόδων των τμημάτων εκμετάλλευσης των ξενοδοχειακών και των επισιτιστικών επιχειρήσεων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- καταχωρούν όλες τις χρεωπιστωτικές κινήσεις στους λογαριασμούς πελατών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- διενεργούν τους ενδεδειγμένους μερικούς ή πλήρεις αντιλογισμούς για την διόρθωση των κυριότερων λογιστικών σφαλμάτων στους λογαριασμούς πελατών,
- διενεργούν λογιστικές εγγραφές εκπτώσεων , αποζημιώσεων,
- προβαίνουν σε λογιστικές εγγραφές των λογαριασμών που εξοφλούνται.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διαχειρίζονται λογιστικά τις προμήθειες των πρακτορείων και των πιστωτικών καρτών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- παρακολουθούν λογιστικά τους λογαριασμούς απαιτήσεων από πιστωτικές κάρτες.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν την έννοια των χρεωστών και της διαφοράς από τους πελάτες στη ξενοδοχειακή λογιστική,
- καταχωρούν όλες τις χρεωπιστωτικές κινήσεις στις καρτέλες χρεωστών και παρακολουθούν τα υπόλοιπά τους,
- αντιλαμβάνονται τη σημασία της λογιστικής παρακολούθησης των απαιτήσεων & της αξιοποίησής τους για την εξυπηρέτηση των υποχρεώσεων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- καταχωρούν όλες τις χρεωπιστωτικές κινήσεις στους λογαριασμούς πελατών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο οι αποσβέσεις επηρεάζουν τα αποτελέσματα και τους ισολογισμούς των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων και αντιλαμβάνονται τη σημασία τους στη διαμόρφωση του κόστους των συγκεκριμένων επιχειρήσεων.

**Λογιστική αγορών.**

- ☐ Ειδικά έξοδα αγορών
- ☐ Εκπτώσεις Αγορών.
- ☐ Λογιστική εξόδων προσωπικού.
- ☐ Μισθοδοσία προσωπικού ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων.

**Ασκήσεις**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διενεργούν εγγραφές αγορών στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις,
- προβαίνουν στις κατάλληλες και απαραίτητες από την εφαρμογή και τη νομοθεσία εγγραφές μισθοδοσίας των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις,
- συνειδητοποιούν τη σημασία των σωστών υπολογισμών των μισθών και των ημερομισθίων στην εικόνα φερεγγυότητας που παρουσιάζει η επιχείρηση προς τους εργαζομένους της.

**Η λογιστική του ΦΠΑ στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις.****Ασκήσεις**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες του ΦΠΑ στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις,
- γνωρίζουν το νομικό πλαίσιο που διέπει τον ΦΠΑ στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις,
- διενεργούν λογιστικές εγγραφές ΦΠΑ,
- συνειδητοποιήσουν τη σημασία της έγκαιρης απόδοσης του ΦΠΑ και τω τελών προς τις αντίστοιχες υπηρεσίες.

**Οι δείκτες στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις.**

- ☐ Δείκτες ρευστότητας.
- ☐ Δείκτες δραστηριότητας.
- ☐ Δείκτες λειτουργικότητας.
- ☐ Δείκτες κερδών.

**Ασκήσεις**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- χρησιμοποιούν διάφορους δείκτες στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις, ερμηνεύουν τα αποτελέσματα τους και οδηγούνται σε συμπεράσματα, όσο αφορά την παρούσα και μελλοντική θέση των επιχειρήσεων αυτών.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ**  
**ΕΤΟΣ : Γ' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΘΕΩΡΙΑ**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ❑ οργανώνουν και ελέγχουν τα πλάνα κρατήσεων δωματίων,
- ❑ γνωρίζουν τις διατάξεις του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων που διέπουν την συμπλήρωση και ενημέρωση του Βιβλίου Πόρτας,
- ❑ συμπληρώνουν και να ελέγχουν τα απαιτούμενα έντυπα του front office,
- ❑ διαχειρίζονται, διευθετούν, παρακολουθούν και εκδίδουν λογαριασμούς πελατών,
- ❑ γνωρίζουν όλες τις διαδικασίες - βήματα που λαμβάνουν χώρα κατά τις αφίξεις μεμονωμένων και ομάδων πελατών,
- ❑ ενημερώνουν και να συντονίζουν την λειτουργία των επί μέρους τμημάτων της ξενοδοχειακής επιχείρησης κατά την άφιξη των πελατών,
- ❑ δέχονται και να αντιμετωπίζουν παράπονα πελατών,
- ❑ γνωρίζουν τις διαδικασίες - εργασίες που λαμβάνουν χώρα κατά την παραμονή των πελατών στην υποδοχή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων,
- ❑ παρέχουν υπηρεσίες παντός περιεχομένου στους πελάτες,
- ❑ γνωρίζουν όλες τις διαδικασίες - βήματα που λαμβάνουν χώρα κατά την αναχώρηση πελατών,
- ❑ ενημερώνουν τα διάφορα έντυπα - καταστάσεις που σχετίζονται με τις αναχωρήσεις πελατών,
- ❑ συντάσσουν στατιστικές εκθέσεις - αναφορές σχετικές με την αξιολόγηση των λειτουργιών της υποδοχής στο τμήμα υποδοχής,

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ - ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**

- ❑ Διαδικασίες κατά την αναχώρηση του πελάτη.
- ❑ Μεταφορά αποσκευών και παραλαβή δωματίου.
- ❑ Έλεγχος δωματίου πελάτη.
- ❑ Ενημέρωση εντύπων και καταστάσεων αναχωρήσεων.
- ❑ Ιστορικό αρχείο πελατών.
- ❑ Αναφορά ποσοστών πληρότητας.
- ❑ Ενημερώσεις, συντονισμός συνεργαζομένων τμημάτων του ξενοδοχείου.
- ❑ Απολεσθέντα αντικείμενα.
- ❑ Αξιολόγηση των λειτουργιών της υποδοχής.

**ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ**

- ❑ Πιστωτικές, χρεωστικές κάρτες.
- ❑ Ταξιδιωτικές επιταγές (Travelers cheques).
- ❑ Ευρωεπιταγές (Eurocheques).
- ❑ Συνάλλαγμα.
  - ✓ διαδικασίες αναγνώρισης και αποδοχής.
  - ✓ συσκευές ανίχνευσης πλαστών χαρτονομισμάτων.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/ριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν όλες τις διαδικασίες - βήματα που λαμβάνουν χώρα κατά την αναχώρηση πελατών,
- γνωρίζουν τις διαδικασίες - εργασίες που πρέπει να εκτελούνται κατά την αναχώρηση των πελατών,
- ενημερώνουν και συντονίζουν τη λειτουργία των επί μέρους τμημάτων του ξενοδοχείου κατά την αναχώρηση των πελατών,
- ενημερώνουν τα διάφορα έντυπα - καταστάσεις που σχετίζονται με τις αναχωρήσεις πελατών,
- συνειδητοποιούν τη σημασία των τελευταίων εντυπώσεων των πελατών που δημιουργούνται κατά την αναχώρησή τους,
- συντάσσουν στατιστικές εκθέσεις - αναφορές όσον αφορά την αξιολόγηση των λειτουργιών στο τμήμα υποδοχής.

Οι σπουδαστές/ριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διεκπεραιώνουν τις διαδικασίες αναγνώρισης και αποδοχής των συναλλακτικών μέσων στο τμήμα της υποδοχής,
- ενημερώνουν όλα τα απαραίτητα από το νόμο έντυπα και βιβλία,
- εξυπηρετούν τους πελάτες στην εξαργύρωση συναλλάγματος, επιταγών, πιστωτικών καρτών κλπ.

✓ έντυπα, βιβλία.

## **ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (M/C )**

### **Έργο τμήματος - βιβλία και έντυπα - παραστατικά τμημάτων.**

- ☐ Έργο τη υπηρεσίας τήρησης λογαριασμών.
- ☐ Συστήματα τήρησης λογαριασμών.
- ☐ Βιβλία και έντυπα main courante.
- ☐ Τα παραστατικά στοιχεία των τμημάτων.
- ☐ Διαδικασία έκδοσης παραστατικών και τρόποι προώθησής τους στο τμήμα (M/C ).

### **Ταμειακές καταστάσεις - άνοιγμα λογαριασμών πελατών.**

- ☐ Ταμείο υποδοχής - Ταμειακή κατάσταση.
- ☐ Ταμεία τμημάτων εκμετάλλευσης και κλείσιμο ταμείων.
- ☐ Έλεγχος εισπράξεων τμημάτων.
- ☐ Άνοιγμα λογαριασμού - προκαταβολές.
- ☐ Αντιλογισμοί προκαταβολών.

### **Κινήσεις λογαριασμοί πελατών**

- ☐ Χρεώσεις.
  - Εκπτώσεις - διορθώσεις - μεταφορά χρεώσεων.
- ☐ Προμήθειες.
- ☐ Σύνολο ημέρας, προηγούμενο υπόλοιπο, γενικό σύνολο.
- ☐ Χρέωση ακυρωτικών (cancellation fees).
- ☐ Έκδοση και εξόφληση λογαριασμού (check - out).

### **Κλείσιμο ημέρας - ισοζύγιο m/c- ΦΠΑ.**

- ☐ Σύνολο ημέρας.
- ☐ Έλεγχος εκκρεμοτήτων. night audit (χρέωση συμφωνηθέντων) και κινήσεις ημέρας ανά τμήμα (συμφωνία τμημάτων).
- ☐ Ισοζύγιο M/C και ανάλυση Φ.Π.Α.
- ☐ Ενημέρωση και χρήση συγκεντρωτικής M/C.

## **ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ - ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ(M.I.S.)**

- ☐ Αναφορά κρατήσεων.
- ☐ Ανάλυση κρατήσεων.
- ☐ Πληρότητα ανά μήνα, πρακτορειακοί, μεμονωμένοι, κάλυψη allotment.
- ☐ Διανυκτερεύσεις - αφίξεις ανά εθνικότητα.
- ☐ Αναφορά εσόδων.
- ☐ Έσοδα ανά τμήμα.
- ☐ Συγκριτικά ισοζύγια.
- ☐ Πρόβλεψη εσόδων.
- ☐ Μηνιαία κίνηση πελατών.

Οι σπουδαστές/ριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν και συγκρίνουν όλα τα συστήματα τήρησης λογαριασμών πελατών,
- υιοθετηθούν όλες τις αρχές που διέπουν τη σωστή παρακολούθηση των λογαριασμών πελατών,
- συγκεντρώνουν και ελέγχουν όλα τα παραστατικά των τμημάτων εκμεταλλεύσεως που προωθούνται στο τμήμα τήρησης λογαριασμών πελατών.

Οι σπουδαστές/ριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ελέγχουν τις διαχωριστικές καταστάσεις των τμημάτων,
- ελέγχουν τις εισπράξεις των ταμείων,
- συνεργάζονται στη διαχείριση του ταμείου του ξενοδοχείου,
- προβαίνουν στο άνοιγμα των λογαριασμών πελατών σύμφωνα με τις απαιτήσεις των κρατήσεων - αφίξεων.

Οι σπουδαστές/ριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- καταχωρούν όλες τις χρεωπιστωτικές κινήσεις στους λογαριασμούς πελατών,
- καταχωρούν όλες τις χρεωπιστωτικές κινήσεις στις καρτέλες χρεωστών και παρακολουθούν τα υπόλοιπά τους,
- εκδίδουν λογαριασμούς πελατών.

Οι σπουδαστές/ριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ελέγχουν όλες τις εκκρεμότητες που υπάρχουν πριν από τη σύνταξη του ημερησίου ισοζυγίου και εφαρμόζουν όλες τις διαδικασίες για το κλείσιμο ημέρας.
- συντάσσουν το ισοζύγιο της M/C.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- συντάσσουν στατιστικές εκθέσεις - αναφορές στο τμήμα της υποδοχής.



## **ΒΕΛΤΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΑΥΞΗΣΗ ΤΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ.**

### **Βασικές αρχές επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών στο τμήμα της υποδοχής.**

- Έννοια και είδη.
- Μετάδοση μηνύματος, αποτελεσματική ακοή, γλώσσα σώματος.
- ❑ Αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας.
  - Επικοινωνία (έννοιες, διαδικασίες, ταξινόμηση, εμπόδια).
- ❑ Μορφές επικοινωνίας (λεκτική - εξωλεκτική) επικοινωνίας.
  - Δημιουργία της πρώτης εντύπωσης.
  - Οπτική επικοινωνία - Χαιρετισμός.
  - Επικοινωνία & εμφάνιση.
  - Αρχές επαγγελματικής συμπεριφοράς.
  - Επιλογή θετικής συμπεριφοράς.
- ❑ Κανόνες εξυπηρέτησης πελατών.
  - Εξακρίβωση αναγκών πελατών.
  - Επιτυχημένη παρουσίαση προϊόντων και υπηρεσιών.
  - Διευκόλυνση των πελατών στην έκφραση μιας επιθυμίας τους ή ενός προβλήματος.
- ❑ Γενικοί κανόνες επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- ❑ Κατανόηση της έννοιας της πώλησης και βήματα για την επίτευξή της.

### **Ποιότητα ξενοδοχειακών υπηρεσιών (customer service).**

- ❑ Δέσμευση του προσωπικού στην εξυπηρέτηση του πελάτη.
- ❑ Συμπεριφορά υπαλλήλων υποδοχής.
- ❑ Ικανοποίηση Πελατών.
- ❑ Ερωτηματολόγια ικανοποίησης πελατών.
- ❑ Επίπεδο ικανοποίησης και ποιότητα υπηρεσιών.
  - Τηλεφωνική εξυπηρέτηση.
  - Παραγγελίες πελατών.
  - Μηνύματα.
  - Ποιότητα υπηρεσιών.

### **Πωλήσεις τμήματος υποδοχής**

- ❑ Παρεχόμενες υπηρεσίες στα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ❑ Πληροφόρηση πελατών για τα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου (ωράρια, προσφορές, διασκέδαση, ποικιλίες μενού κ.ά.).
- ❑ Επικοινωνία υποδοχής με τα άλλα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης για αποτελεσματική διενέργεια πωλήσεων..
- ❑ Πωλήσεις τμήματος υποδοχής.
  - Κανόνες για την πώληση δωματίων.
  - Αποτελεσματικές τεχνικές πώλησης ακριβών δωματίων. .

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- γνωρίζουν τα βασικά χαρακτηριστικά της αποτελεσματικής επικοινωνίας,
- προσεγγίζουν τους πελάτες χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες τεχνικές επικοινωνίας δημιουργώντας μια θετική εικόνα για όλη την επιχείρηση,
- εξυπηρετούν καλύτερα και πιο αποτελεσματικά τους πελάτες,
- έχουν επίγνωση για το ποιοι είναι οι πελάτες και τι είναι σημαντικό για αυτούς,
- διαπιστώνουν με ποιο τρόπο θα νιώσει ο πελάτης ευπρόσδεκτος και σημαντικός,
- κατανοούν γιατί η εξυπηρέτηση του πελάτη είναι το πιο σημαντικό μέρος στη δουλειά ενός υπαλλήλου υποδοχής,
- διευκολύνουν τους πελάτες στην έκφραση μιας επιθυμίας τους ή ενός προβλήματος τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- συμμετέχουν στη δημιουργία αξιοπιστίας των υπηρεσιών του τμήματος υποδοχής πελατών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- συμμετάσχουν και συμβάλουν στη βελτίωση της οργάνωσης της ξενοδοχειακής επιχείρησης και του συστήματος ποιότητας του τμήματος υποδοχής πελατών,
- συμμετέχουν - συντελούν με τη συμπεριφορά τους στην βελτίωση της αποδοτικότητας της ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- υιοθετούν τις αρχές της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών στην υποδοχή των πελατών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- συμβάλουν στη βελτίωση των πωλήσεων, με την όσο το δυνατόν πληρέστερη γνώση των υπηρεσιών των διαφόρων τμημάτων του ξενοδοχείου,
- συνεργάζονται αρμονικά με τους συναδέλφους όλων των τμημάτων με σκοπό την αύξηση της των πωλήσεων αυτών των τμημάτων,
- γνωρίζουν και εφαρμόζουν κανόνες και τεχνικές για να εξασφαλίζουν την αύξηση των ευκαιριών πώλησης δωματίων μέσα στην

- Εκτέλεση και διαδικασία προτεινομένης πώλησης.
- ❑ Τουριστικές προσφορές στην περιοχή εγκατάστασης του ξενοδοχείου.

#### **Παράπονα - διαχείριση παραπόνων.**

- ❑ Πιθανές πηγές - αιτίες παραπόνων πελατών.
- ❑ Συχνότητα πηγών παραπόνων και ικανοποίηση πελατών.
- ❑ Διαχείριση παραπόνων.
  - Αντιμετώπιση των παραπόνων και αποκατάσταση υπηρεσιών.
  - Διαδικασίες αποκατάστασης υπηρεσιών.
  - Οδηγίες διαχείρισης και αντιμετώπισης παραπόνων - αντιρρήσεων δύσκολων πελατών & καταστάσεων.

#### **ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ – ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ (project)**

- ❑ Άφιξη, παραμονή και αναχώρηση group.

ξενοδοχειακή μονάδα

- αναγνωρίζουν τις ανάγκες των πελατών και τις μετατρέπουν σε ευκαιρίες για πώληση μέσα από μια σειρά ενεργειών και επιχειρημάτων, που θα παρουσιάζουν.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- διευκολύνουν τους πελάτες στην έκφραση ενός παραπόνου τους,
- ανταποκρίνονται και αντιμετωπίζουν άμεσα τα παράπονα των πελατών.
- συνειδητοποιούν ότι η σωστή αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών συντελεί στην βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών της επιχείρησης και στην προσαρμογή της στις πραγματικές ανάγκες των πελατών

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση, βάσει των γνώσεων που απέκτησαν, να :

- αναλύσουν καταστάσεις και προβλήματα που θα αντιμετωπίσουν κατά την εκτέλεση των εργασιών τους στην υποδοχή μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- ασκηθούν σε εργασίες σχετικές με το τμήμα υποδοχής ενός ξενοδοχείου τηρώντας τους κανόνες, το πλαίσιο και τα πρότυπα που καθορίστηκαν από τον διδάσκοντα καθηγητή.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**  
**ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ PROTEL ΣΕ Η/Υ**  
**ΕΤΟΣ : Γ' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 3 (1 ΘΕΩΡΙΑ + 2 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ )**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να διαχειρίζονται επαρκώς το συγκεκριμένο πρόγραμμα μηχανοργάνωσης μιας ξενοδοχειακής μονάδας και να :

- ☐ διαχειρίζονται το πλάνο κρατήσεων δωματίων της επιχείρησης, επιβεβαιώνουν και διαγράφουν κρατήσεις,
- ☐ καταχωρούν στοιχεία πελατών και συνεργαζόμενων με την επιχείρηση τουριστικών πρακτόρων και tour operators,
- ☐ διαχειρίζονται τις αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών,
- ☐ λαμβάνουν γενικές πληροφορίες του ταμείου και διαχειρίζονται τα ταμείο,
- ☐ διαχειρίζονται τους λογαριασμούς πελατών,
- ☐ οριστικοποιούν πληρωμές προμηθειών,
- ☐ συντάσσουν αναφορές,
- ☐ εκτυπώνουν καταστάσεις κλεισίματος ημέρας.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΓΕΝΙΚΑ**

- ☐ Χρησιμοποίηση του On-line help system protel controls/Info.
  - Διάφορες λειτουργίες.
  - Ταξινόμηση Λίστας.
  - Διαμόρφωση κολώνας.
  - Κουμπί Ημερολογίου.
  - Memos 'sticky notes'.
  - Λειτουργικά Κλειδιά.
- ☐ Profiles.
  - Guest/Company/Group/Source.

**ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ**

**Κρατήσεις Ιδιωτών/Group/Εταιρείας/Πρακτορείου/ή άλλης πηγής.**

- ☐ Εισαγωγή Στοιχείων από Room Plan ή Room Type Plan.
- ☐ Εισαγωγή Στοιχείων από τη Γραμμή Εντολών.
- ☐ Πρόσθεση νέων κρατήσεων στο υπάρχον group.
- ☐ Διαγραφή κρατήσεων από group master account.
- ☐ Επιβεβαίωση group.
- ☐ Αλλαγή Ημερομηνίας Άφιξης - Αναχώρησης.
- ☐ Αλλαγή Τιμών για όλα τα μέλη του group.
- ☐ Group check in - check out.
- ☐ Ακύρωση γκρουπ (group cancellation).
- ☐ Ακύρωση group check in.
- ☐ Πρακτορειακή κράτηση.
- ☐ Κράτηση άλλης πηγής προέλευσης.
- ☐ Κρατήσεις κοινών δωματίων (share reservations).
  - Δημιουργία κρατήσεων διαφορετικών πελατών που διαμένουν στο ίδιο δωμάτιο (sharers) από το menu των κρατήσεων και από τον πλοηγό.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν τις λίστες του μενού εφαρμογών του προγράμματος,
- εκτελούν τις βασικές εργασίες έναρξης και προετοιμασίας του προγράμματος.
- καταχωρούν στοιχεία μεμονωμένων και ομάδων πελατών, εταιρειών, πρακτορείων κ.ά.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εισάγουν στοιχεία από το room plan ή από το room type plan.
- αλλάζουν ημερομηνία άφιξης ή αναχώρησης.
- προσθέτουν νέες κρατήσεις.
- επιβεβαιώνουν κρατήσεις.
- διαγράφουν κρατήσεις.
- ακυρώνουν groups.
- αλλάζουν τιμές στους τιμοκαταλόγους.
- πραγματοποιούν group check in - check out.
- ακυρώνουν group check in.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- πραγματοποιούν καταχωρήσεις πρακτορειακών κρατήσεων και κρατήσεων από άλλη πηγή προέλευσης,
- δημιουργούν κρατήσεις πελατών sharers από το menu κρατήσεων και από τον πλοηγό,

- Εμφάνιση των δωματίων αυτών (shared rooms) στο room plan.

- ☐ Η μάσκα ( οθόνη) κρατήσεων.
  - Καταχώρηση λεπτομερειών (λοιπών στοιχείων) στις τρεις ενότητες της μάσκας κρατήσεων.

#### **Ποσοστό διαθεσιμότητας (Rate availability).**

- ☐ Ερωτηματολόγιο Πωλήσεων.

#### **Προσδιορισμός Αριθμών Δωματίων.**

- ☐ Ορισμός Δωματίων.
- ☐ Δέσμευση - αποδέσμευση (Block - Unblock) δωματίων.
- ☐ Διαχείριση κλειστών κρατήσεων για εναλλασσόμενους πελάτες (allotment).
  - Εφαρμογή Διαχείρισης allotment.
  - Δημιουργία νέου allotment.
  - Ανάλυση allotment.
    - ✓ Κρατήσεις (reservations) – κατανομή κρατήσεων (allocation data) - συμπληρωματικές πληροφορίες (additional infos).
- ☐ Υπεράριθμες κρατήσεις (overbooking).

#### **ΤΑΜΕΙΟ**

##### **Γενικές πληροφορίες.**

##### **Επιλογές Ταμείου.**

##### **Λογαριασμοί (Invoice).**

- ☐ Μάσκα (οθόνη) λογαριασμών πελατών - Γενικές πληροφορίες.
- ☐ Λεπτομέρειες της μάσκας λογαριασμού.
- ☐ Δημιουργία λογαριασμών.
  - Επιλογή χρεώσεων - διαγραφή χρεώσεων
  - ακύρωση χρεώσεων.
- ☐ Διορθωτικές εγγραφές.

##### **Περιεχόμενα του μενού του λογαριασμού**

- ☐ Λεπτομέρειες χρεώσεων από τμήματα.
- ☐ Λεπτομέρειες χρεώσεων 'πακέτων'.
- ☐ Ακύρωση / Διαγραφή χρεώσεων.
- ☐ Μεταφορά χρεώσεων σε άλλο λογαριασμό.
- ☐ Check out - edit.
- ☐ Information invoice / Πρόχειρος Λογαριασμός
- ☐ Invoice print mode / Εκτύπωση Λογαριασμού
- ☐ Ιστορικό Λογαριασμού
- ☐ Προπληρωμές.
- ☐ Χειρόγραφος τρόπος χρέωσης.
- ☐ Discount / Εκπτώσεις.

- ☐ Συνάλλαγμα
  - Χρεώσεις - Δημοσίευση - Ταμειακή απόσπαση
  - Επιταγή / Συνάλλαγμα

- εμφανίζουν τα shared δωμάτια στο room plan.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- συμπληρώνουν τις απαιτούμενες λεπτομέρειες κρατήσεων και στις τρεις ενότητες της αντίστοιχης οθόνης του προγράμματος.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναλύουν το ερωτηματολόγιο πωλήσεων

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- καταχωρούν τα διαθέσιμα προς εκμετάλλευση δωμάτια του ξενοδοχείου ,
- διαχειρίζονται συμβόλαια allotment,
- δημιουργούν νέα συμβόλαια allotment,
- αναλύουν συμβόλαια allotment και προβαίνουν σε κρατήσεις και χρεώσεις αριθμού και τύπων δωματίων για τα συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα που προβλέπονται στα συμβόλαια.
- καταχωρούν υπεράριθμες κρατήσεις.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- λαμβάνουν από τις καταχωρήσεις στο σύστημα γενικές πληροφορίες και διαχειρίζονται λογαριασμούς πελατών,
- επιλέγουν χρεώσεις,
- ακυρώνουν και διαγράφουν χρεώσεις,
- διορθώνουν εγγραφές.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εμφανίζουν σε σχετική οθόνη τις χρεώσεις πελατών για παροχή υπηρεσιών σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης,
- επιλέγουν χρεώσεις και διαγράφουν χρεώσεις,
- μεταφέρουν χρεώσεις σε άλλο λογαριασμό,
- οριστικοποιούν λογαριασμούς,
- εκτυπώνουν λογαριασμούς,
- εισάγουν σε λογαριασμούς πρόσθετες χρεώσεις που δεν είναι καταχωρημένες στο σύστημα (χειρόγραφες χρεώσεις),
- δέχονται και καταχωρούν προπληρωμές,
- καταχωρούν εκπτώσεις.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- καταχωρούν ισοτιμίες συναλλάγματος.

- Συναλλαγματικές ισοτιμίες
- Αλλαγή τιμών πώλησης / προσωρινοί λογαριασμοί / τελικές χρεώσεις (change sales / passerby invoice / post charges)
- ❑ Κλείσιμο ταμειακής μηχανής (cash register closure)
- ❑ Γενικές παρατηρήσεις στο ταμειακό υπόλοιπο (general notes on manually balancing cash)
  - Καταγραφή αποκλίσεων (register margins).

#### **Καθολικό πωλήσεων (sales ledger)**

- ❑ Εισαγωγή.
- ❑ Λογαριασμοί.
  - Εξόφληση λογαριασμών (post payment).
  - Ιστορικό πληρωμών - Υπενθυμίσεις.
- ❑ Ιστορικό λογαριασμών (invoice history).
  - Προκαταβολές προς εισπραξη.
- ❑ Ομαδικός λογαριασμός (batch invoice).
- ❑ Τρόποι συναλλαγών (data exchange).
  - Forms - Φόρμες.
  - Settings - Ρυθμίσεις.

#### **Αναφορές (reports).**

- ❑ Αφίξεις.
  - Λεπτομέρειες της λίστας αφίξεων.
  - Λίστα παραμενόντων (in house) πελατών.
    - ✓ Λεπτομέρειες της λίστας παραμενόντων πελατών.
- ❑ Λίστα αναχωρήσεων.
- ❑ Μηνύματα.
  - Λίστα Μηνυμάτων.
- ❑ Λίστα εξωτερικών τηλεφωνημάτων (Phone Ext Report).
- ❑ Λίστα κρατήσεων.
  - Εμφάνιση λίστας κρατήσεων.
- ❑ Λίστα υπολοίπων.
  - Λίστα μη προσελθόντων (no shows) πελατών.
  - Λίστα δικαιούμενων.
- ❑ Διαχείριση επιθυμιών - παραγγελιών πελατών (traces quality management).

#### **Room Plan - Room Type Plan**

- ❑ Πληρότητα.
- ❑ Allotment occupancy (Δέσμευση).
- ❑ Εισαγωγή / Αλλαγή κράτησης.
- ❑ Πελάτες χωρίς κράτηση (walk in).
- ❑ Νέα κράτηση με αλλαγή δωματίου.
- ❑ Αλλαγή Ημερομηνίας Άφιξης / Αναχώρησης.
- ❑ Αλλαγές κατά τη διάρκεια παραμονής.
- ❑ Ακύρωση αλλαγών - Αλλαγή δωματίου σε άλλο.
- ❑ Αλλαγή κράτησης σε άλλη ημερομηνία .
- ❑ Επιλογή κράτησης.
- ❑ Χρώματα που χρησιμοποιούνται στο room plan.
- ❑ Παραλλαγές του κέρσορα στο room plan.

#### **Διαθέσιμα δωμάτια (Unallocate Rooms). Κατάσταση Ξενοδοχείου.**

- διαχειρίζονται συνάλλαγμα - επιταγές,
- δημιουργούν προσωρινούς λογαριασμούς με βάση τις τιμές ισοτιμιών,
- οριστικοποιούν τους λογαριασμούς την ημέρα εξόφλησης,
- δημιουργούν ταμειακό κλείσιμο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εμφανίζουν το ιστορικό λογαριασμών,
- εκτυπώνουν λογαριασμούς,
- εξοφλούν λογαριασμούς,
- εισπράττουν προκαταβολές,
- καταχωρούν ομαδικούς λογαριασμούς,
- μεταφέρουν χρεώσεις σε άλλο λογαριασμό,
- καταχωρούν πληρωμές με διάφορους τρόπους (μετρητά, κάρτα, traveler's cheque).

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- παρουσιάζουν και εκτυπώνουν σε καθημερινή βάση λίστες:
  - ✓ αφίξεων,
  - ✓ παραμενόντων πελατών,
  - ✓ αναχωρήσεων.
  - ✓ μηνυμάτων,
  - ✓ εξωτερικών τηλεφωνημάτων,
  - ✓ κρατήσεων,
  - ✓ μη προσελθόντων πελατών,
  - ✓ πελατών σε αναμονή,
  - ✓ επιθυμιών και παραγγελιών πελατών προς υλοποίηση.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- χρησιμοποιούν το χάρτη δωματίων και μέσω των χρωματικών σημάνσεων διαχειρίζονται τη διαθεσιμότητα των δωματίων,
- καταχωρούν τα δεσμευμένα allotment δωμάτια,
- πραγματοποιούν :
  - ✓ εισαγωγές κρατήσεων,
  - ✓ επιλογές κρατήσεων.
  - ✓ αλλαγές κρατήσεων,
  - ✓ αλλαγές δωματίων πελατών,
  - ✓ αλλαγές σε ημερομηνίες αφίξεων και αναχωρήσεων,
  - ✓ ακυρώσεις κρατήσεων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :



- ❑ Απολεσθέντα αντικείμενα (lost + found).
- ❑ Οροφοκομία (housekeeping).
  - Κατάσταση δωματίων (room status).
  - Αναφορά της υπηρεσίας ορόφων (housekeeping report).
  - Αναφορά του προσωπικού καθαριότητας των δωματίων (enter room maid report).
  - Αποκλίσεις (discrepancy).
  - Συντήρηση δωματίων (room maintenance).

### **ΑΝΑΦΟΡΕΣ (offices).**

- ❑ Εσωτερικές αναφορές (internal reporting).
- ❑ Αρχείο αναφορών (report spooler).
- ❑ Διαχείριση αρχείου (manager spooler).
- ❑ Εκκαθάριση Προμήθειας (commission clearing).
  - Γενικά.
  - Διαδικασία.
- ❑ Ενότητα γραφικών (graphic module).

### **Επεξεργασία κειμένων.**

- ❑ Εσωτερικό πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένων (internal word processor).
- ❑ Εισαγωγή Φόρμας (edit templates).
- ❑ Κλείσιμο Ημέρας (end of day).

- εμφανίζουν τα διαθέσιμα δωμάτια του ξενοδοχείου,
- καταχωρούν και εμφανίζουν τα απολεσθέντα αντικείμενα των πελατών,
- εμφανίζουν αναλυτικά την τρέχουσα κατάσταση των δωματίων του ξενοδοχείου (άδειο, κατειλημμένο, καθαρό, βρώμικο),
- εμφανίζουν τις αναφορές της υπηρεσίας ορόφων για την κατάσταση των δωματίων,
- εμφανίζουν τις διαφοροποιήσεις μεταξύ της πραγματικής κατάστασης των δωματίων σε σχέση με τις αναφορές της υπηρεσίας ορόφων,
- παρουσιάζουν τις φθορές και τις εργασίες συντήρησης δωματίων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- συντάσσουν και εκτυπώνουν εσωτερικές αναφορές,
- δημιουργούν προσωρινά αρχεία αναφορών,
- διαχειρίζονται εφόσον είναι εξουσιοδοτημένοι αρχεία αναφορών,
- οριστικοποιούν τις πληρωμές προμήθειας προς τους συνεργαζόμενους με την επιχείρηση τουριστικού πράκτορες/γραφεία
- εμφανίζουν τα γραφήματα, που δημιουργεί το σύστημα για όλες τις καταχωρήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί για συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα,
- χρησιμοποιούν το πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένων που είναι ενσωματωμένο στο συγκεκριμένο λογισμικό,
- δημιουργούν ή τροποποιούν φόρμες εγγράφων,
- πραγματοποιούν το κλείσιμο ημέρας για όλες τις καταγραφές των δραστηριοτήτων της επιχείρησης στο σύστημα κατά τη διάρκεια ενός εικοσιτετραώρου.

### **ΕΠΙΛΟΓΕΣ (options)**

- ❑ Εκτυπωτές (printer).
- ❑ Αποσύνδεση χρηστών (user log off ).
- ❑ Βάση δεδομένων του προγράμματος (protel system data).
- ❑ Ενεργές συνδέσεις (active sessions).
- ❑ Κλήσεις αφύπνισης (wake-up calls).
- ❑ Αναφορές συνδιαλλαγών (PBX transaction repo).

### **Προφίλ**

- ❑ Προφίλ πελατών (guests) /εταιριών (companies) /τουριστικών πρακτόρων (travel agents) /ομάδων πελατών (groups).

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- χρησιμοποιούν τον προεπιλεγμένο ή άλλο συνδεδεμένο με σύστημα εκτυπωτή,
- αποσυνδέονται από το σύστημα ως χρήστες ή μεταβάλλουν τους κωδικούς εξουσιοδότησής τους ως χρήστες,
- αλλάζουν ή τροποποιούν τις ρυθμίσεις του συστήματος,
- καταχωρούν προγραμματισμένες κλήσεις αφύπνισης,
- συνδέονται ηλεκτρονικά με τους σταθμούς εργασίας της επιχείρησης,
- συντάσσουν αναφορές των συνδιαλλαγών μεταξύ των διάφορων σταθμών εργασίας,
- δημιουργούν και διαχειρίζονται τα αρχεία με τα προφίλ όλων των ομάδων πελατών και συνεργατών της επιχείρησης

## **ΜΑΘΗΜΑ : ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ – ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΣΗΜΩΝ ΓΕΥΜΑΤΩΝ (BANQUET)**

**ΕΤΟΣ : Γ' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 4 ( 2 ΘΕΩΡΙΑ + 2 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ )**

### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ - ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΣΗΜΩΝ ΓΕΥΜΑΤΩΝ (BANQUET)**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ❑ αναγνωρίζουν και προετοιμάζουν τον απαραίτητο εξοπλισμό και τα συνοδευτικά υλικά για το σερβίρισμα ειδικών γευμάτων,
- ❑ αναγνωρίζουν και προετοιμάζουν τον εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για παρασκευές με τη χρήση του βοηθητικού τραπέζιου και εφαρμόζουν όλα τα στάδια παράθεσης τους,
- ❑ εφαρμόζουν όλους τους κανόνες της εστιατορικής τέχνης, υγιεινής, ασφάλειας και σωστής χρήσης του βοηθητικού τραπέζιου,
- ❑ εφαρμόζουν τρόπους και μεθόδους σερβιρίσματος για εορταστικά και επίσημα γεύματα,
- ❑ γνωρίζουν το σερβίρισμα με τη χρήση πιατέλας και ακολουθούν τους κανόνες σερβιρίσματος,
- ❑ εξυπηρετούν ειδικές ομάδες πελατών και εφαρμόζουν ποιοτικό σέρβις,
- ❑ προτείνουν και αποδέχονται παραγγελίες,
- ❑ εφαρμόζουν τεχνικές πωλήσεων,
- ❑ κλείνουν συμφωνίες για διεξαγωγή εκδηλώσεων,
- ❑ αντιμετωπίζουν παράπονα πελατών,
- ❑ εφαρμόζουν ειδικές μορφές σερβιρίσματος στα ταχυφαγεία,
- ❑ καταρτίζουν ημερήσιο πρόγραμμα καθηκόντων για τη λειτουργία του εστιατορίου,
- ❑ οργανώνουν τις εργασίες του εστιατορίου εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές οργάνωσης,
- ❑ ετοιμάζουν και παραθέτουν μπουφέ με διάφορα είδη προγεύματος,
- ❑ ετοιμάζουν το σχετικό τρόλεϊ και παραθέτουν τυριά και επιδόρπια,
- ❑ διαμορφώνουν το χώρο της αίθουσας έτσι ώστε να είναι κατάλληλη για συνέδριο (οργάνωση, διαρρύθμιση, κλιματισμός, φωτισμός, ηλεκτρικές ή ηλεκτρονικές εγκαταστάσεις),
- ❑ σερβίρουν ροφήματα και συνοδευτικά κατά τη διάρκεια διαλείμματος ενός συνεδρίου,
- ❑ διαρρυθμίζουν κατάλληλα τα τραπέζια σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο,
- ❑ παραθέτουν φαγητά και ποτά σύμφωνα με το μενού και τους κανόνες της εστιατορικής τέχνης,
- ❑ ετοιμάζουν τον απαραίτητο εξοπλισμό για την παράθεση φαγητών και ποτών σε εορταστικές εκδηλώσεις -δεξιώσεις,
- ❑ ετοιμάζουν την αίθουσα και παραθέτουν φαγητά και ποτά σε δεξιώσεις σύμφωνα με το μενού.

### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

#### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

##### **ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΩΝ**

##### **Μέθοδοι παράθεσης (αναλυτική παρουσίαση και εξάσκηση).**

- ❑ Παράθεση με έτοιμα πιάτα (βιενέζικος).
- ❑ Αγγλικός τρόπος παράθεσης.
- ❑ Γαλλικός τρόπος παράθεσης.
- ❑ Ρωσικός τρόπος παράθεσης.
- ❑ Επιμελημένος τρόπος παράθεσης.
- ❑ Αμερικάνικος τρόπος παράθεσης.
- ❑ Μερική εξυπηρέτηση, μπουφέ.
- ❑ Αυτοεξυπηρέτηση.

##### **Παράθεση ειδικών φαγητών.**

- ❑ Τρόπος παράθεσης ειδικών φαγητών (Le Foie Gras, Truite Fumée, Escargots Bourguignon, Moules marinière, Saumon Fume, Caviar).
- Συνοδευτικά υλικά.

#### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- παραθέτουν φαγητά σε έτοιμα πιάτα,
- παραθέτουν φαγητά με όλους τους τρόπους παράθεσης,
- στρώνουν τα τραπέζια για το σερβίρισμα με τα κατάλληλα σκεύη και υλικά σύμφωνα με το μενού,
- σερβίρουν το μενού χρησιμοποιώντας πιατέλα,
- διαρρυθμίζουν το χώρο του εστιατορίου για σερβίρισμα των παρασκευών της κουζίνας σε μπουφέ.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν και κατονομάζουν τον εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για το σερβίρισμα ειδικών γευμάτων καθώς και τα συνοδευτικά υλικά,



- Εξοπλισμός, χρήση, συντήρηση, ονομασία.
- ❑ Εφαρμογή καθιερωμένων κανόνων εστιατορικής τέχνης και κανόνων υγιεινής και ασφάλειας.

#### **Παρασκευές και παράθεση φαγητών με χρήση βοηθητικού τραπεζιού (Gueridon).**

- ❑ Περιπτώσεις προετοιμασίας και σερβιρίσματος φαγητών με την χρήση του βοηθητικού τραπεζιού.
- ❑ Βασικοί κανόνες σωστής χρήσης του βοηθητικού τραπεζιού.
- ❑ Βασικοί κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.
- ❑ Στάδια παράθεσης φαγητών με τη χρήση του βοηθητικού τραπεζιού.

#### **Εξάσκηση στην παράθεση των πιο κάτω φαγητών.**

- ✓ Melon frappe.
- ✓ Sole.
- ✓ Fraise Romanoff.
- ✓ Sole grille.
- ✓ Avocado vinaigrette.

#### **Εστιατόριο - επίσημα γεύματα**

- ❑ Οι προπαρασκευαστικές εργασίες, συνοπτικά.
- ❑ Στήσιμο των τραπεζιών σερβιρίσματος.
- ❑ Στήσιμο και στρώσιμο των τραπεζιών.
- ❑ Στρώσιμο του τραπεζομάντιλου.

#### **Εορταστικά τραπέζια - Επίσημα τραπέζια.**

- ❑ Τρόποι και μέθοδοι σερβιρίσματος.
- ❑ Γενικές οδηγίες.
  - Γενικές οδηγίες και κανόνες για το σερβίρισμα των πιάτων.
  - Το σερβίρισμα των πιατελών.
- ❑ Συνοπτικά οι κανόνες σερβιρίσματος.

#### **Εστιατόριο ταχείας εξυπηρέτησης - Ταχυφαγείο.**

- ❑ Στήσιμο της βιτρίνας με τα φαγητά.
- ❑ Προπαρασκευαστικές εργασίες στο χώρο της εισόδου.
- ❑ Προπαρασκευαστικές εργασίες εκτός του χώρου του εστιατορίου.
- ❑ Μορφές σερβιρίσματος.
  - Ειδικές μορφές σερβιρίσματος στα ταχυφαγεία.
- ❑ Συνοπτικά οι κανόνες σερβιρίσματος.
  - Ειδικοί όροι.

#### **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ**

##### **Η αλυσίδα του σέρβις.**

- ❑ Οργάνωση.

- προετοιμάζουν και παραθέτουν στον πελάτη ειδικά γεύματα,
- εφαρμόζουν τους κανόνες εστιατορικής τέχνης, υγιεινής και ασφάλειας,
- τηρούν τους κανόνες καλής στάσης και συμπεριφοράς έναντι των πελατών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν και κατονομάζουν τον εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για παρασκευές με τη χρήση του βοηθητικού τραπεζιού,
- εφαρμόζουν όλα τα στάδια παράθεσης φαγητών με τη χρήση βοηθητικού τραπεζιού,
- εφαρμόζουν όλους τους κανόνες, υγιεινής, ασφάλειας και σωστής χρήσης του βοηθητικού τραπεζιού,
- προετοιμάζουν τον εξοπλισμό, τα υλικά και τα σκεύη που είναι απαραίτητα για την παράθεση φαγητών από το βοηθητικό τραπέζι,
- παραθέτουν φαγητά από βοηθητικό τραπέζι σύμφωνα με τους κανόνες της εστιατορικής τέχνης,
- τηρούν όλους τους κανόνες προσωπικής υγιεινής, καθώς και σωστής στάσης και συμπεριφοράς έναντι των πελατών,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν και στρώνουν τα τραπέζια για επίσημα γεύματα,
- τοποθετούν με καλαισθητά σχήματα τις πετοσέτες πελατών στα τραπέζια,
- εφαρμόζουν τους τρόπους και μεθόδους σερβιρίσματος για εορταστικά και επίσημα γεύματα,
- εφαρμόζουν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας,
- γνωρίζουν το σερβίρισμα με τη χρήση πιατέλας και ακολουθούν τους κανόνες σερβιρίσματος.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν την βιτρίνα με τα φαγητά,
- πραγματοποιούν προπαρασκευαστικές εργασίες στον χώρο εισόδου,
- εφαρμόζουν ειδικές μορφές σερβιρίσματος.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- καταρτίζουν ημερήσιο πρόγραμμα καθηκόντων για τη λειτουργία του

- Οι βασικές αρχές της οργάνωσης.
- Οργάνωση των εργασιών.
- Κατάρτιση των οργανωτικών πλάνων.
- ❑ Οργάνωση λειτουργία εστιατορίου
  - Εβδομαδιαίο ωρολόγιο πρόγραμμα τραπεζοκόμου.
  - Ημερήσιο πρόγραμμα καθηκόντων των τραπεζοκόμων για τη λειτουργία του εστιατορίου.
  - Προετοιμασία τραπεζοκόμου πριν από την παράθεση.
  - Καθημερινά καθήκοντα των τραπεζοκόμων.
  - Καθήκοντα τραπεζοκόμων μετά την παράθεση.

#### **Συμβουλευτική και πώληση**

- ❑ Κίνητρα αγορών.
- ❑ Ποιότητα στο σέρβις.
- ❑ Μεταχείριση των πελατών.
  - ❑ Τυπολογία πελατών.
  - ❑ Εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πελατών.
- ❑ Πωλήσεις στο εστιατόριο.
  - Πρόταση αγοράς και αποδοχή της παραγγελίας.
  - Συζητήσεις και τεχνικές πώλησης.
  - Κρατήσεις τραπεζιών.
  - Συμφωνίες για τη διεξαγωγή εκδηλώσεων.
  - Συμβουλευτική πελατών.
  - Επιπλέον πωλήσεις.
  - Παρουσίαση του λογαριασμού και αποχαιρετισμός.
- ❑ Παράπονα.
- ❑ Νομικές διατάξεις.

#### **Παράθεση τυριών και επιδορπίων.**

- ❑ Παράθεση τυριών.
- ❑ Παράθεση επιδορπίων.

#### **Οργάνωση συνεδρίων.**

- ❑ Οργάνωση χώρου.
- ❑ Διαρρύθμιση χώρου.
- ❑ Παράθεση φαγητών και ποτών.

- εστιατορίου,
- εφαρμόζουν τις απαραίτητες προετοιμασίες πριν από την παράθεση,
- εκτελούν τα καθημερινά καθήκοντα των τραπεζοκόμων πριν και μετά την παράθεση,
- καταρτίζουν εβδομαδιαίο ωρολόγιο πρόγραμμα τραπεζοκόμων,
- οργανώνουν τις εργασίες του εστιατορίου, εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές οργάνωσης
- καταρτίζουν οργανωτικά πλάνα,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- συνδιαλέγονται με τους πελάτες γνωρίζοντας την τυπολογία των πελατών,
- εξυπηρετούν ειδικές ομάδες πελατών,
- εφαρμόζουν ποιοτικό σέρβις,
- προτείνουν και αποδέχονται παραγγελίες,
- εφαρμόζουν τεχνικές πωλήσεων,
- κάνουν κρατήσεις τραπεζιών,
- κλείνουν συμφωνίες για διεξαγωγή εκδηλώσεων,
- συμβουλεύουν τους πελάτες,
- πραγματοποιούν επιπλέον πωλήσεις,
- αντιμετωπίζουν παράπονα πελατών,
- γνωρίζουν τις σχετικές νομικές διατάξεις.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν το τρόλεϊ για την παράθεση τυριών και επιδορπίων,
- παίρνουν παραγγελία τυριών και επιδορπίων,
- παραθέτουν τυριά και επιδόρπια με τα απαραίτητα σκεύη και συνοδευτικά.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διαμορφώνουν το χώρο της αίθουσας έτσι ώστε να είναι κατάλληλη για συνέδριο (οργάνωση, διαρρύθμιση, κλιματισμός, φωτισμός, ηλεκτρικές ή ηλεκτρονικές εγκαταστάσεις),
- σερβίρουν ροφήματα και συνοδευτικά κατά τη διάρκεια διαλείμματος ενός συνεδρίου,
- ρυθμίζουν τον κλιματισμό και φωτισμό της αίθουσας,
- τηρούν τη σωστή στάση και συμπεριφορά έναντι των πελατών,
- εφαρμόζουν τις δεξιότητες που αφορούν στο σερβίρισμα ροφημάτων και συνοδευτικών,
- καθαρίζουν και ταχτοποιούν τον εξοπλισμό που χρησιμοποιήθηκε,

### **Παραθέσεις - Μελέτες.**

- ❑ Δεξίωση κοκτέιλ.
- ❑ Μπουφέ.
- ❑ Παράθεση φαγητών από κατάλογο εστιατορίου.

### **Παράθεση φαγητών και ποτών σε εξωτερικούς χώρους ( catering).**

- ❑ Κατηγορίες εκδηλώσεων.
- ❑ Οργάνωση της εκδήλωσης.
  - Εξοπλισμός, χώρος διεξαγωγής, προσωπικό.
- ❑ Διεξαγωγή της εκδήλωσης.
  - Λειτουργία εστιατορίου σε εξωτερικό χώρο.
  - Παρασκευή και σερβίρισμα φαγητών και ποτών.

### **Εορταστικές εκδηλώσεις - δεξιώσεις.**

- ❑ Οργάνωση εστιατορίου για παράθεση εορταστικών εκδηλώσεων - δεξιώσεων.
  - Διαρρύθμιση αίθουσας.
  - Παράθεση δεξίωσης.

### **Ιδιωτικές και κοινωνικές εκδηλώσεις.**

- ❑ Οργάνωση εστιατορίου για παράθεση ιδιωτικών και κοινωνικών εκδηλώσεων.
  - Διαρρύθμιση της αίθουσας.
  - Παράθεση δεξίωσης.

- επαναφέρουν την αίθουσα στην αρχική μορφή.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν και κατονομάζουν τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται στις συγκεκριμένες εκδηλώσεις - τρόπους παράθεσης,
- διαρρυθμίζουν κατάλληλα τα τραπέζια σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο,
- ρυθμίζουν τον κλιματισμό, φωτισμό, διακόσμηση και γενικά το περιβάλλον του χώρου,
- παραθέτουν φαγητά και ποτά σύμφωνα με το μενού και τους κανόνες της εστιατορικής τέχνης,
- τηρούν τη σωστή στάση και συμπεριφορά έναντι των πελατών,
- τηρούν τους κανονισμούς υγιεινής και ασφάλειας του ατόμου και του χώρου.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν και κατονομάζουν τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται στην εκδήλωση αυτή,
- μεταφέρουν με ασφάλεια τον εξοπλισμό,
- οργανώνουν και διαρρυθμίζουν το χώρο,
- παραθέτουν φαγητά και ποτά,
- τηρούν τη σωστή στάση και συμπεριφορά έναντι των πελατών,
- τηρούν τους κανόνες υγιεινής,
- καθαρίζουν και ταχτοποιούν τον εξοπλισμό και το χώρο,
- μεταφέρουν με ασφάλεια τον εξοπλισμό στον αρχικό χώρο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν τον απαραίτητο εξοπλισμό για την παράθεση φαγητών και ποτών σε εορταστικές εκδηλώσεις - δεξιώσεις και άλλες κοινωνικές εκδηλώσεις,
- ετοιμάζουν την αίθουσα σύμφωνα με το μενού,
- διακοσμούν την αίθουσα,
- παραθέτουν φαγητά και ποτά.

## **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ ΜΠΑΡ - ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ✓ αναφέρουν αναγνωρίζουν και χρησιμοποιούν τον εξοπλισμό του μπαρ,
- ✓ κατανοούν και χρησιμοποιούν την ορολογία του μπαρ.
- ✓ αντιλαμβάνονται και να κατανοούν τις σύγχρονες τάσεις του μπαρ
- ✓ κατονομάζουν και διακρίνουν τα βασικά ποτά που πρέπει να έχει ένα μπαρ και αναφέρουν σε ποιες κατηγορίες οινοπνευμάτων διακρίνονται,
- ✓ παρασκευάζουν και σερβίρουν
  - ✓ τις βασικές κατηγορίες cocktails και συγκεκριμένα ανάμεικτα ποτά,
  - ✓ ανάμεικτα ποτά με παρουσία anise

- ✓ ανάμεικτα ποτά με vermouth,
- ✓ liqueurs,
- ✓ shakes, power and wellness cocktails, pants και smoothies
- ✓ cocktails με μη αλκοολούχα ποτά,
- ✓ αναφέρουν και διακρίνουν και σερβίρουν ανάλογα με τα ποτά τις κατάλληλες συνοδευτικές γαρνιτούρες,
- ✓ αναφέρουν και διακρίνουν τους τύπους της μπύρας και περιγράφουν τους τρόπους παραγωγής της,
- ✓ σερβίρουν μπύρα ανάλογα με τον τύπο της σε κατάλληλα ποτήρια,
- ✓ διακρίνουν τους οίνους ανάλογα με τον χαρακτήρα τους,
- ✓ συντάξουν μια wine list,
- ✓ αναλύσουν την φιλοσοφία και το δόγμα του τρίτου κύματος του καφέ,
- ✓ διεξάγουν μια απλή γευστιγνωσία καφέ,
- ✓ αναφέρουν ποτά που συστήνουν σε ιδιαίτερες κατηγορίες πελατών, όπως σε άτομα με σακχαρώδη διαβήτη, σε παχύσαρκα άτομα και σε υπερτασικούς,

## **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

#### **ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ**

- ❑ Ο πατέρας του επαγγέλματος του μπαρ.
  - Βιογραφία του Jerry Thomas.
- ❑ Ο διάσημος οδηγός "How to mix drinks".

#### **ΕΤΟΙΜΟΛΟΓΙΑ ΜΠΑΡ - ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ**

- ❑ Όροι και φράσεις που είναι "standards" σε όλο τον κόσμο.
- ❑ Ορολογία στο μπαρ.

#### **ΒΑΣΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΝΑΜΙΞΕΩΝ (COCKTAILS)**

Alexander  
Collins  
Fruit daiquiri  
Classics  
Highball  
Sling  
Sour  
Spritzer

#### **Πρακτική στο εργαστήριο**

- ❑ Συνταγές κοκτέιλς.
  - ✓ Συστατικά - τεχνική ανάμιξης - παρουσίαση - σερβίρισμα.
    - ❑ Brandy Alexander.
    - ❑ Tom Collins strawberry daiquiri.
    - ❑ Cosmopolitan.
    - ❑ Kamikaze.
    - ❑ Margarita.
    - ❑ Mojito.
    - ❑ Old fashioned.
    - ❑ Cuba libre.
    - ❑ Bloody Mary.
    - ❑ Singapore sling.
    - ❑ Harvey wall banger.
    - ❑ Long island iced tea.

#### **Η ΜΠΥΡΑ**

- ❑ Η ιστορία της μπύρας από το 7000 π.Χ, έως

### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- συμβουλευονται και χρησιμοποιούν τον πρώτο δημοσιευμένο οδηγό του μπαρ.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν διάφορες λέξεις και όρους που σχετίζονται με το bartending,.
- κατανοούν την ορολογία του μπαρ.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν την ιστορία του κάθε ανάμεικτου ποτού,
- γνωρίζουν και παρασκευάζουν τους συγκεκριμένους συνδυασμούς,
- δημιουργούν και σερβίρουν τα ανάμεικτα ποτά που προέρχονται από αυτούς.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- σήμερα.
- Ετυμολογία.
- Τρόπος παραγωγής.
- Τύποι Μπύρας.

## **ΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ BARTENDING & ΟΙ ΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ**

- Βασικές κατηγορίες cocktails .
  - Gin and Tonics.
  - Tiki cocktails (Pina Colada).

### **Πρακτική στο εργαστήριο**

- ✓ Συστατικά - τεχνική ανάμιξης - παρουσίαση - σερβίρισμα.
  - Zobie
  - Mariami
  - Tiki tini
  - Mai tai

## **ANISE “ΟΙ ΔΡΟΣΙΣΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ”**

- Ονοματολογία.
- Ιστορία.
- Τύποι.
- Διάσημα brands.
- Χώρες - σχολές.

### **Πρακτική στο εργαστήριο.**

- ✓ Αψέντι : service με γαλλικό και τσέχικο τρόπο.

## **VERMOUTH “THE HYBRID”**

- Ονοματολογία.
- Ιστορία.
- Τύποι.
- Διάσημα ανάμεικτα ποτά.
- Χώρες - σχολές.

### **Πρακτική στο εργαστήριο.**

- Συνταγές κοκτέιλς.
  - ✓ Συστατικά - τεχνική ανάμιξης - παρουσίαση - σερβίρισμα.
    - Martini cocktails.
      - Dry martini
      - Gibson
      - Gimlet

## **LIQUEURS “ΟΙ ΓΛΥΚΑΝΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ”**

- Ονοματολογία.
- Ιστορία.
- Τύποι.
- Διάσημα ανάμεικτα ποτά.
- Χώρες - σχολές.

### **Πρακτική στο εργαστήριο.**

- Συνταγές κοκτέιλς.
  - ✓ Συστατικά - τεχνική ανάμιξης - παρουσίαση - σερβίρισμα
    - Amaretto sour
    - B-52
    - Rusty nail

- γνωρίζουν την ιστορία της μπύρας,
- αναφέρουν και διακρίνουν τους διάφορους τύπους μπύρας και περιγράφουν τους τρόπους παραγωγής τους,
- σερβίρουν τις μπύρες ανάλογα με τον τύπο τους,
- χρησιμοποιούν τα κατάλληλα ποτήρια.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν τις τάσεις/μόδες που αναβιώνουν στο σύγχρονο μπαρ,
- γνωρίζουν την φιλοσοφία και τις δομές των βασικών κατηγοριών cocktails ,
- παρασκευάζουν τα συγκεκριμένα cocktails.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν την ιστορία των ιδιαίτερων ποτών anise,
- παρασκευάζουν και σερβίρουν ανάμεικτα ποτά με παρουσία anise.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διακρίνουν τους διάφορους τύπους vermouth,
- γνωρίζουν την ιστορία των ιδιαίτερων ποτών vermouth,
- παρασκευάζουν και σερβίρουν ανάμεικτα ποτά με παρουσία vermouth.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν την ιστορία των ιδιαίτερων ποτών liqueurs,
- παρασκευάζουν ανάμεικτα ποτά με παρουσία liqueurs.

- Grasshopper
- Lemon drop
- Black russian

### **ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ - ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑ**

- ❑ Βασικά (αρχικά) επίπεδα στην γευσιγνωσία οίνου.
- ❑ Κατανόηση του οίνου και βασικά χαρακτηριστικά.
- ❑ Επεξήγηση ιδιαίτερων ποικιλιών οίνου.
- ❑ Ανάλυση και στήσιμο της wine list.

### **ΤΡΙΤΟ ΚΥΜΑ ΚΑΦΕ (3<sup>rd</sup> Wave Project)**

- ❑ Το τρίτο κύμα καφέ και οι ιδιαιτερότητες του.
- ❑ Drip methods.
- ❑ Cupping.
- ❑ Coffee Cocktails.

#### **Πρακτική στο εργαστήριο.**

- Chemex
- Airopress
- Hario

### **ΜΗ ΑΛΚΟΟΛΟΥΧΑ ΠΟΤΑ**

- ❑ Σέικς με γάλα και κρέμα γάλακτος,
- ❑ Δυναμωτικά και τονωτικά κοκτέιλς (Power και Wellness Cocktails).
- ❑ Πάντις.
- ❑ Slush και Snow - Cones,
- ❑ Smoothies.
- ❑ Τροπικάνες, Κολάντες.
- ❑ Μη αλκοολούχα κοκτέιλς.

#### **Ασκήσεις**

### **ΓΑΡΝΙΤΟΥΡΕΣ**

- ❑ Γαρνιτούρες - οι 20 χρυσοί κανόνες.
- ❑ Εξωτικές γαρνιτούρες.
- ❑ Διάφορες, γνωστές γαρνιτούρες.
- ❑ Πρωτότυπες γαρνιτούρες.

#### **Ασκήσεις**

### **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΠΑΡ**

- ❑ Διεύθυνση.
- ❑ Έλεγχος αποδείξεων και ποτών.
- ❑ Κατάρτιση λίστας καταναλωθέντων υλικών
- ❑ Προσωπικό.
- ❑ Κατάρτιση λογαριασμών.

#### **Ασκήσεις**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ανακαλύπτουν τις γεύσεις και τα αρώματα του οίνου κατά την διαδικασία της γευσιγνωσίας,
- μπορούν να στήσουν και να διεξάγουν μια απλή γευσιγνωσία,
- διακρίνουν τους οίνους σύμφωνα με τον χαρακτήρα τους.
- συντάσσουν λίστες κρασιών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναλύουν την φιλοσοφία και το δόγμα και την τεχνογνωσία του τρίτου κύματος του καφέ,.
- διεξάγουν μια απλή γευσιγνωσία καφέ,
- δημιουργούν και σερβίρουν coffee cocktails.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν σε τι διαφοροποιούνται τα μιλκ - σέικ από τα φραπέ ποτά με γάλα.
- γνωρίζουν τι είναι τα Σμουθς,
- γνωρίζουν ποια είναι ακριβώς η θετική δράση του τοματοχυμού,
- αναφέρουν ποτά που συστήνουν στις σε υπερτασικούς, παχύσαρκα άτομα και άτομα που πάσχουν από σακχαρώδη διαβήτη.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν τι πρέπει να προσέχουμε όταν ετοιμάζουμε μια γαρνιτούρα μπροστά στον πελάτη,
- γνωρίζουν ποια φρούτα, εξωτικοί καρποί, λαχανικά κι αρωματικά φυτά ενδείκνυται για γαρνιτούρες,
- υπολογίζουν το κόστος μιας γαρνιτούρας,
- περιγράφουν τα τέσσερα στάδια της διαδικασίας ετοιμασίας ενός σπιράλ πορτοκαλιού,
- αναφέρουν ορισμένους συνδυασμούς φρούτων που μπορούν να περαστούν σε στικ.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν ποιους τρόπους διεύθυνσης ενός μπαρ γνωρίζουν,
- γνωρίζουν τα καθήκοντα του μπάρμαν όταν είναι ταυτόχρονα και ιδιοκτήτης του μπαρ,
- γνωρίζουν για ποιους τομείς έχει την ευθύνη ο υπεύθυνος ενός μπαρ,
- γνωρίζουν πώς πρέπει να διευθύνει κανείς το

- προσωπικό,
- εξηγούν τους όρους «πάγια έξοδα» και «μεταβλητά έξοδα» και να αναφέρουν δύο παραδείγματα.



## **ΜΑΘΗΜΑ : ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ (HOUSEKEEPING)**

**ΕΤΟΣ : Γ' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 3 ( 2 ΘΕΩΡΙΑ + 1 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ )**

### **ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν συνοπτικά το ρόλο του τμήματος των ορόφων στο σύγχρονο ξενοδοχείο,
- αντιλαμβάνονται τη σημασία και τη συμβολή του και περιγράφουν τις βασικές αρμοδιότητές του,
- προσδιορίζουν τους χώρους που ανήκουν στην αρμοδιότητα του τμήματος των ορόφων,
- περιγράφουν συνοπτικά τα βασικά καθήκοντα του προσωπικού,
- ακολουθούν τους βασικούς κανόνες εμφάνισης, συμπεριφοράς και προσωπικής υγιεινής,
- περιγράφουν έναν τυπικό όροφο ξενοδοχείου και τους βοηθητικούς χώρους των τμημάτων,
- περιγράφουν & συμβολίζουν τους τύπους δωματίων,
- περιγράφουν τα δωμάτια των πελατών ( επιπλώση, ιματισμός, εγκαταστάσεις, σκεύη),
- απαριθμούν τις κάρτες - κλειδιά των δωματίων και περιγράφουν τη λειτουργία τους,
- διακρίνουν τα υλικά και τα όργανα καθαρισμού, προτείνουν υλικά και εξοπλισμό καθαρισμού ανάλογα με την επιφάνεια που πρόκειται να καθαριστεί,
- εφαρμόζουν και οργανώνουν προγράμματα καθαριότητας στους ορόφους ( παραμονές, αναχωρήσεις, συντηρήσεις, turn down service, γενική καθαριότητα),
- προγραμματίζουν και συντονίζουν τις εργασίες και ελέγχουν λεπτομερώς την εφαρμογή των προγραμμάτων καθαριότητας,
- υπολογίζουν το απαιτούμενο προσωπικό του τμήματος σε μια ξενοδοχειακή μονάδα,
- κατανοούν τα καθήκοντα του προσωπικού ανάλογα με το χώρο που εργάζονται,
- προσδιορίζουν τους χώρους της λινόθήκης και του πλυντηρίου,
- προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες και τις εργασίες του χώρου,
- προσδιορίζουν τον απαραίτητο μηχανισμό και λοιπό εξοπλισμό του χώρου,
- διακρίνουν τον ιματισμό του ξενοδοχείου,
- υπολογίζουν την απαιτούμενη ποσότητα ιματισμού ανά είδος,
- γνωρίζουν τη διαδικασία προμήθειας, ελέγχου, απογραφής, καταστροφής ή μετατροπής του ιματισμού,
- προσδιορίζουν το κύκλο εργασιών του ιματισμού και συγκεκριμένα τη διαδικασία παράδοσης, διαλογής, πλύσης, χρέωσης και παράδοσης του ιματισμού της μονάδας ή του ιματισμού των πελατών,
- κατανοούν το σημαντικό ρόλο της επικοινωνίας,
- διακρίνουν τα είδη της επικοινωνίας,
- γνωρίζουν και εφαρμόζουν επικοινωνιακούς τρόπους αντιμετώπισης παραπόνων,
- γνωρίζουν βασικές αρχές διοίκησης και οργάνωσης του τμήματος,
- προσδιορίζουν τις πηγές εύρεσης προσωπικού στο τμήμα ορόφων,
- γνωρίζουν τις διαδικασίες εισαγωγής, τοποθέτησης και εκπαίδευσης νέου υπαλλήλου,
- γνωρίζουν μεθόδους παρακίνησης και αξιολόγησης προσωπικού,
- προσδιορίζουν τις ανάγκες για εκπαίδευση του προσωπικού,

### **ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

#### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

##### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

##### **Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΟΡΟΦΩΝ**

- ❑ Το τμήμα των ορόφων και η σημασία του στη λειτουργία της Ξενοδοχειακής Επιχείρησης
- ❑ Προσδιορισμός αρμοδιοτήτων και οι χώροι του τμήματος των ορόφων.

##### **ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΟΡΟΦΩΝ**

#### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν συνοπτικά το ρόλο του τμήματος των ορόφων στο σύγχρονο ξενοδοχείο,
- αντιλαμβάνονται τη σημασία και τη συμβολή του,
- περιγράφουν τις βασικές αρμοδιότητές του,
- προσδιορίζουν τους χώρους που ανήκουν στην αρμοδιότητα του τμήματος των ορόφων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ❑ Σύνθεση προσωπικού - Ιεραρχία.
- ❑ Τουριστική - επαγγελματική συνείδηση,
- ❑ Ενδυμασία προσωπικού,
- ❑ Συμπεριφορά και εμφάνιση προσωπικού,
- ❑ Ατομική υγιεινή προσωπικού.

#### **ΟΙ ΧΩΡΟΙ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΟΡΟΦΩΝ**

- ❑ Ο τυπικός όροφος.
- ❑ Είδη υπνοδωματίων.
- ❑ Το δωμάτιο στο σύγχρονο ξενοδοχείο.
  - Επίπλωση υπνοδωματίων.
  - Ιματισμός υπνοδωματίων.
  - Σκεύη.
  - Τα κλειδιά - κάρτες δωματίων.
- ❑ Βοηθητικοί χώροι.
- ❑ Το Office.
- ❑ Αποθήκη τμήματος ορόφου.
- ❑ Γραφείο προϊσταμένου.

#### **ΜΕΘΟΔΟΙ & ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ**

- ❑ Μηχανισμοί καθαρισμού.
- ❑ Ιδιότητες ιδεώδους απορρυπαντικού.
- ❑ Χημική απολύμανση.
- ❑ Εξοπλισμός καθαρισμού.
- ❑ Καθαρισμός επιφανειών.
- ❑ Ασφάλεια και προστασία στις μεθόδους καθαρισμού.

#### **ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ**

- ❑ Καθαρισμός των χώρων του ξενοδοχείου.
- ❑ Προγραμματισμός εργασιών.
- ❑ Καθαρισμός δωματίων.
- ❑ Γενικός καθαρισμός δωματίων.
  - Απολύμανση.
  - Το στρώσιμο του κρεβατιού.
  - Παραλαβή και παράδοση ρουχισμού πελατών.
  - Έλεγχος δωματίων μετά την αποχώρηση των πελατών.
- ❑ Καθαρισμός κοινοχρήστων χώρων.
- ❑ Καθαρισμός γραφείων και λοιπών χώρων.
- ❑ Έλεγχος από τον προϊστάμενο.

- κατονομάζουν το προσωπικό του τμήματος,,
- περιγράφουν συνοπτικά τα βασικά καθήκοντα του προσωπικού,
- περιγράφουν την ενδυμασία τους,
- ακολουθούν τους βασικούς κανόνες εμφάνισης, συμπεριφοράς και προσωπικής υγιεινής.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν έναν τυπικό όροφο ξενοδοχείου,
- περιγράφουν τους βοηθητικούς χώρους στα τμήματα,
- περιγράφουν & συμβολίζουν τους τύπους δωματίων,
- περιγράφουν τα δωμάτια των πελατών (επίπλωση, ιματισμός, εγκαταστάσεις, σκεύη).
- απαριθμούν τις κάρτες - κλειδιά των δωματίων και περιγράφουν τη λειτουργία τους,
- περιγράφουν το ηλεκτρονικό σύστημα καρτών κλειδιών,
- γνωρίζουν τα πλεονεκτήματα της χρήσης των καρτών,
- ακολουθούν τους βασικούς κανόνες χρήσης των καρτών για την ασφάλεια των πελατών και του ξενοδοχείου.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τους μηχανισμούς καθαρισμού,
- επιλέγουν τον κατάλληλο μηχανισμό καθαρισμού ανάλογα με τον ρύπο,
- διακρίνουν τα υλικά και τα όργανα καθαρισμού,
- προτείνουν υλικά και εξοπλισμό καθαρισμού ανάλογα με την επιφάνεια που πρόκειται να καθαριστεί.
- ακολουθούν τους βασικούς κανόνες χρήσης των απορρυπαντικών και των μηχανισμών καθαρισμού,
- ακολουθούν τα κατάλληλα μέτρα προστασίας για τον εαυτό τους και για τους πελάτες,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εφαρμόζουν και οργανώνουν προγράμματα καθαριότητας στους ορόφους ( παραμονές, αναχωρήσεις, συντηρήσεις, turn down service κ.ά.) και στους κοινόχρηστους χώρους (διάδρομοι, αίθουσες δεξιώσεων, γραφεία, σκάλες, εξωτερικοί χώροι κ.ά.),
- προγραμματίζουν και συντονίζουν τις εργασίες,
- ελέγχουν λεπτομερώς την εφαρμογή των προγραμμάτων καθαριότητας.

## **ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΟΡΟΦΩΝ**

- ☐ Γενική προϊσταμένη,
- ☐ Προϊσταμένη ορόφων.
- ☐ Υπεύθυνη πλυντηρίου – Λινοθήκης.
- ☐ Καμαριέρα.
- ☐ Βοηθός καμαριέρας.
- ☐ Καθαρίστρια.
- ☐ Ανάλυση εργασίας προσωπικού.
- ☐ Σύνθεση προσωπικού διαφόρων κατηγοριών και δυνατοτήτων.
- ☐ Συνεργασία με τα υπόλοιπα τμήματα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν τα καθήκοντα του προσωπικού των ορόφων,
- διακρίνουν τις αρμοδιότητες κάθε ειδικότητας,
- συντονίζουν τις εργασίες του προσωπικού,
- υπολογίζουν το απαιτούμενο προσωπικό του τμήματος σε μια ξενοδοχειακή μονάδα,
- γνωρίζουν τα έντυπα του τμήματος,
- συντάσσουν σχετικές αναφορές και οδηγίες για την εκτέλεση των λειτουργιών του τμήματος,
- ξεχωρίζουν τις αρμοδιότητες τους ανάλογα με τις βάρδιες και τους χώρους εργασίας τους,
- αντιλαμβάνονται τη σπουδαιότητα της σωστής συνεργασίας με το προσωπικό των άλλων τμημάτων.

## **ΛΙΝΟΘΗΚΗ - ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ**

- ☐ Λινοθήκη - Οργάνωση και λειτουργία,
  - Το προσωπικό του τμήματος – καθήκοντα του προσωπικού.
- ☐ Ιματισμός ξενοδοχείου.
  - Είδη ιματισμού.
  - Είδη υφασμάτων.
- ☐ Μητρώο ιματισμού.
- ☐ Χρέωση ιματισμού.
- ☐ Έλεγχος ιματισμού.
  - Καταστροφή ή μετατροπή ιματισμού.
  - Προμήθεια ιματισμού και υλικών.
- ☐ Ακάθαρτος ιματισμός.
  - Περισυλλογή ακάθαρτου ιματισμού.
  - Έλεγχος ακάθαρτου ιματισμού.
- ☐ Πλυντήριο
  - Πλύση ιματισμού
  - Διαλογή και στεγνώτρητα.
  - Δίπλωμα και σιδέρωμα.
  - Το προσωπικό του πλυντηρίου – καθήκοντα του προσωπικού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- προσδιορίζουν τους χώρους, τις αρμοδιότητες και τις εργασίες της λινοθήκης και του πλυντηρίου,
- κατονομάζουν το προσωπικό των χώρων και περιγράφουν τα καθήκοντά του,
- προσδιορίζουν τον απαραίτητα μηχανισμό και λοιπό εξοπλισμό της λινοθήκης και του πλυντηρίου,
- διακρίνουν τον ιματισμό του ξενοδοχείου,
- υπολογίζουν την απαιτούμενη ποσότητα ιματισμού ανά είδος,
- συντάσσουν μητρώο ιματισμού και αναφέρουν τη διαδικασία χρέωσής του,
- προσδιορίζουν τον κύκλο εργασιών που αφορά στον ιματισμό (αποκομιδή, παράδοση, πλύση, διαλογή στεγνώματος κ.ά.),
- γνωρίζουν τη διαδικασία προμήθειας, ελέγχου, απογραφής, καταστροφής ή μετατροπής του ιματισμού,

## **ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗΣ - ΑΝΑΚΑΙΝΙΣΕΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ**

- ✓ Γενικές αρχές διακόσμησης.
- ✓ Ο ρόλος των χρωμάτων.
- ✓ Συνδυασμός χρωμάτων στα ξενοδοχεία.
- ✓ Η επίπλωση στη διακόσμηση.
- ✓ Ο ιματισμός ως διακοσμητικό στοιχείο.
- ✓ Διακόσμηση με λουλούδια
- ✓ Ανακαίνιση ξενοδοχείου.
  - ☐ Ο ρόλος του τμήματος.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- προσδιορίζουν την αναγκαιότητα της μερικής ή ολικής ανακαίνισης του ξενοδοχείου και το ρόλο του τμήματος των ορόφων σε αυτή,
- γνωρίζουν τους κανόνες και τους παράγοντες που πρέπει λαμβάνονται για την ανακαίνιση των χώρων, των επίπλων ή του ιματισμού μιας μονάδας,
- προτείνουν έπιπλα, ιματισμό ή συνδυασμούς χρωμάτων ανάλογα με στυλ της επιχείρησης.

## **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ - ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν το σημαντικό ρόλο της επικοινωνίας,
- διακρίνουν τα είδη της επικοινωνίας,
- γνωρίζουν εφαρμόσουν εποικοδομητικούς

## **ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ**

- ✓ Το προσωπικό του τμήματος.
- ✓ Προσλήψεις προσωπικού.
  - Διαδικασία.
  - Μέθοδοι.
- ✓ Εισαγωγή και τοποθέτηση εργαζομένου στο τμήμα των ορόφων.
- ✓ Παρακίνηση και αξιολόγηση του προσωπικού του τμήματος.
- ✓ Εκπαίδευση προσωπικού - Προγράμματα εκπαίδευσης.
- ✓ Προγραμματισμός εργασιών του τμήματος των ορόφων.

τρόπους αντιμετώπισης παραπόνων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γνωρίζουν βασικές αρχές διοίκησης και οργάνωσης του τμήματος,
- προσδιορίζουν τις πηγές εύρεσης προσωπικού στο τμήμα ορόφων,
- γνωρίζουν τις διαδικασίες εισαγωγής, τοποθέτησης και εκπαίδευσης νέου υπαλλήλου,
- γνωρίζουν μεθόδους παρακίνησης και αξιολόγησης προσωπικού,
- προσδιορίζουν τις ανάγκες για εκπαίδευση του προσωπικού,

**ΜΑΘΗΜΑ : ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
& ΤΡΟΦΙΜΩΝ - ΠΟΤΩΝ ΜΕ Η/Υ  
ΕΤΟΣ : Γ' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 3 ( 1 ΘΕΩΡΙΑ + 2 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ )**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

διενεργούν εγγραφές αγορών,  
διαχειρίζονται μηχανογραφικά τους προμηθευτές μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,  
ελέγχουν μηχανογραφικά τα αποθέματα των αποθηκών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,  
προσδιορίζουν το κόστος των επισιτιστικών τμημάτων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης  
συνδέουν τους λογαριασμούς της αναλυτικής λογιστικής με τους αντικρουόμενους λογαριασμούς της Γενικής Λογιστικής,  
προβαίνουν σε εγγραφές προσδιορισμού του κόστους,  
οργανώνουν τις εργασίες του τμήματος για το κλείσιμο και το άνοιγμα της λογιστικής περιόδου σε μια μηχανογραφημένη αποθήκη /ες και να εκτελούν όλες τις απαραίτητες εργασίες,  
αναγνωρίζουν, προσδιορίζουν και αναλύουν όλες τις ομάδες ειδών σε τρόφιμα που συναντώνται στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις,  
υιοθετούν τις αρχές που διέπουν τον έλεγχο και την κοστολόγηση του επισιτιστικού τμήματος μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΤΡΟΦΙΜΩΝ - ΠΟΤΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

**Αγορές Τροφίμων.**

Παράγοντες που ρυθμίζουν τις αγορές τροφίμων.  
Αποτελεσματικές Αγορές.  
Πρότυπα Αγορών.  
Μέθοδοι & Διαδικασίες Αγορών.  
Όριο Παραγγελίας Προϊόντων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

γνωρίζουν τις προϋποθέσεις για αποτελεσματικές αγορές, τα πρότυπα αγορών και τις διαδικασίες αγορών,

**Παραλαβή Τροφίμων.**

Η σωστή Παραλαβή.  
Έντυπα Παραλαβής Εμπορευμάτων.  
Διαδικασία Παραλαβής.  
Κερδοσκοπία Προμηθευτών.  
Ακριβά Υλικά.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

γνωρίζουν την διαδικασία της σωστής παραλαβής των εμπορευμάτων και τα σχετικά με την παραλαβή έντυπα, διεκπεραιώνουν σωστά μια διαδικασία παραλαβής εμπορευμάτων.

**Αποθήκευση τροφίμων.**

Ο χώρος της αποθήκης.  
Κατηγορίες αποθηκών.  
Κανόνες ορθής αποθήκευσης.  
Υλικά & θερμοκρασίες αποθήκευσης.  
Διάρκεια αποθήκευσης.  
Έλεγχος αποθήκης - έντυπα αποθήκης  
Τιμολόγηση προϊόντων αποθήκης

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

παραλαμβάνουν τα τρόφιμα κάτω από συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας, διενεργούν έλεγχο αποθήκης, συμπληρώνουν τα έντυπα αποθήκης, τιμολογούν τα προϊόντα της αποθήκης,

**Διακίνηση Τροφίμων.**

Διαδικασία εσωτερικής διακίνησης στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης.  
Οργάνωση διανομής.  
Ενημέρωση καρτελών είδους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

οργανώνουν τη διανομή των εμπορευμάτων στα τμήματα της επιχείρησης.  
συμπληρώνουν τα απαραίτητα έντυπα για τη διακίνηση των προϊόντων μέσα στην επιχείρηση,

### **Υπολογισμός Βοηθητικής Εργασίας Κάρτα Ελέγχου των κρεάτων.**

Ασκήσεις Υπολογισμού

#### **Πρότυπες αποδόσεις τροφίμων - φύρα.**

Απώλειες βάρους ανά είδος και τρόπο προετοιμασίας και παρασκευής σε :  
κρέατα,  
πουλερικά και κυνήγι,  
ψάρια και θαλασσινά (οστρακοειδή - μαλάκια),  
φρούτα και λαχανικά,  
κονσέρβες.

Υπολογισμός κόστους υλικών έτοιμων προς χρήση προϊόντων με βάση το αρχικό κόστος προμήθειάς τους.

#### **Ασκήσεις Υπολογισμού**

#### **Έλεγχος Μερίδας.**

Το επίπεδο (Status) των πελάτη και της επιχείρησης.  
Η ποιότητα Τροφής.  
Η Τιμή Αγοράς της Τροφής..  
Στοιχεία που βοηθούν στον έλεγχο μερίδας.

#### **Κόστος Μερίδας.**

Υπολογισμός τιμών κόστους μερίδας.  
Κόστος υλικών μερίδας.  
Εργατικό κόστος.  
Γενικά έξοδα.  
*Επιμερισμός εργατικού κόστους και γενικών εξόδων μιας συγκεκριμένης περιόδου, σε σχέση με τον προσδοκώμενο κύκλο εργασιών.*

#### **Έλεγχος απόδοσης παραγωγής παρασκευών (cooking yield test).**

Υπολογισμός κόστους πιάτων α λα καρτ – μενού ταμπλ ντ' οτ - καταλόγου - εκδηλώσεων.

#### **Ασκήσεις Υπολογισμού**

### **Ημερήσιος Υπολογισμός Ανάλωσης Παρασκευασμάτων και Ποτών.**

ενημερώνουν τις καρτέλες ειδών των προϊόντων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

διακρίνουν τις βοηθητικές εργασίες που απαιτούνται για τη διαχείριση των διαφόρων τροφίμων.  
ελέγχουν σωστά τα τμήματα, το βάρος και την τιμή των παραλαμβανόμενων από την επιχείρηση κρεάτων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

προσδιορίζουν τις αποδόσεις των τροφίμων για τις διάφορες παρασκευές,  
υπολογίζουν τη το κόστος της συμμετοχή τους στις παρασκευές με βάση την απόδοσή τους και την τιμή αγοράς τους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

γνωρίζουν ότι η αναλογία καλής ποιότητας και ποσότητας τροφής στη μερίδα δίνει στην επιχείρηση περισσότερη δυναμική στο τομέα των πωλήσεων στο F&B.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

προβαίνουν στον υπολογισμό τιμών κόστους μερίδας, τιμής πώλησης  
μεικτού κέρδους, γενικών εξόδων, κέρδους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

γνωρίζουν τις διαδικασίες του ελέγχου μερίδας και υπολογίζουν το κόστος πιάτων, μενού, καταλόγου και εκδηλώσεων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

γνωρίζουν την διαδικασία του ημερήσιου υπολογισμού κόστους των τροφίμων και ποτών με βάση τις αναλώσεις τους στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης.



**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

**Καταχώρηση ειδών στο μηχανογραφικό σύστημα.**

Δημιουργία κωδικών ανά :  
κατηγορία ομάδα υποομάδα ειδών και είδος.  
Δημιουργία κωδικών της κεντρικής αποθήκης  
και των τμημάτων της επιχείρησης  
Καταχώρηση μονάδων μέτρησης ειδών.  
Σύνδεση με το λογιστικό σύστημα.  
Άνοιγμα νέας χρήσης.  
Μεταφορά υπολοίπων από την προηγούμενη  
χρήση.  
Κλείσιμο προηγούμενης χρήσης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

οργανώνουν τις εργασίες του τμήματος για το  
άνοιγμα και το κλείσιμο της λογιστικής  
περιόδου σε μια μηχανογραφημένη αποθήκη.

**Καταχώρηση / Διαχείριση ειδών ανά τμήμα πωλήσεων (POS).**

Μονάδες Συσκευασίας.  
Μονάδες υλικών συνταγών  
Τιμές αγοράς υλικών και προϊόντων από  
συμφωνίες με τους προμηθευτές.  
Καταχώρηση ειδών ανά τμήμα.  
Καταχώρηση προϊόντων προς πώληση.  
Καταχώρηση προϊόντων σε αναμονή  
Τιμοκατάλογοι αγορών ανά τμήμα .

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

περιγράφουν τη λειτουργία ενός ταμειακού  
συστήματος POS,  
χειρίζονται το κεντρικό μενού του λογισμικού  
προγράμματος POS,  
εκτελούν όλες τις απαραίτητες εργασίες  
καταχώρησης και διαχείρισης ειδών με βάση  
τις πωλήσεις και εκτυπώνουν τις σχετικές  
καταστάσεις.

**Είδη - Συνταγές.**

Έκδοση Συνταγών.  
Περιγραφή.  
Δοσολογία υλικών.  
Μερίδες συνταγής  
Εκτύπωση.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

δημιουργούν και καταχωρούν συνταγές με τη  
δοσολογία των υλικών και των αναλογούντων  
ανά συνταγή μερίδων,  
εκτυπώνουν τις συνταγές.

**Τιμοκατάλογοι Πώλησης.**

Τιμοκατάλογοι πώλησης κεντρικού.  
Τιμοκατάλογοι πώληση ανά τμήμα.  
Βασικός τιμοκατάλογος λιανικής με ΦΠΑ.  
Μεταβολές τιμών στους τιμοκαταλόγους -  
Ενημέρωση κεντρικού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

δημιουργούν τιμοκαταλόγους πώλησης  
αλλάζουν τις τιμές στους τιμοκαταλόγους  
ανάλογα με το εκάστοτε κόστος παραγωγής των  
τιμολογούμενων ειδών και την πολιτική της  
επιχείρησης.

**Αγορές – Παραστατικά Αγορών.**

Καταχώρηση αγορών  
Έρευνα παραλαμβανόμενης ποσότητας και  
συμφωνηθείσας τιμής  
Αποδοχή.  
Διόρθωση - Μεταβολή.  
Διαγραφή.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

αναφέρουν τους τύπους των παραστατικών  
που χρησιμοποιούνται για την αγορά  
προϊόντων.  
καταχωρούν τα παραστατικά,  
εμφανίζουν, οριστικοποιούν, τροποποιούν και  
διαγράφουν εγγραφές.

**Διακινήσεις Μεταφορές.**

Μεταφορές (εξαγωγή και εισαγωγή) υλικών  
και προϊόντων σε ή από άλλη αποθήκη  
Αρχική καταχώρηση  
Επαναλαμβανόμενη καταχώρηση.  
*Αποδοχή*  
*Ανάλυση*

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

ενημερώνουν τις ψηφιακές καρτέλες με τις  
διακινήσεις τους από και προς τα τμήματα της  
επιχείρησης,  
δημιουργούν νέα καρτέλες για  
πρωτοεμφανιζόμενα είδη,  
οριστικοποιούν τις διακινήσεις.



### **Καταστροφές - Φθορές.**

Καταχώρηση παραστατικών μη αξιοποιήσιμων προϊόντων κατά είδος και ποσότητα.  
Σύνταξη αναφορών - Μηνύματα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

εισάγουν στο σύστημα παραστατικά καταστροφών και φθορών ανά είδος και ποσότητα,  
συντάσσουν σχετικές αναφορές.

### **Μετατροπές.**

Αλλαγή κωδικών σε ήδη καταχωρημένα υλικά και προϊόντα.  
Δημιουργία νέων κωδικών.  
Ένταξη σε κωδικό ομαδοποιημένων ειδών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

μεταβάλλουν στο σύστημα τους κωδικούς καταχώρησης ορισμένων ειδών σε περιπτώσεις που διαπιστώνεται ότι αυτό βοηθά στην αναζήτησή τους στο σύστημα και στη σωστή καταγραφή των αποθεμάτων τους κατά την διάρκεια της μιας απογραφής.

### **Συνδέσεις Ενημέρωσης Πωλήσεων.**

Ομαδοποίηση πωλήσεων για όλα τα σημεία πώλησης.

Έκδοση αποδείξεων λιανικής.

Ακύρωση αποδείξεων.

Αυτόματη αφαίρεση των καταναλωθέντων εμπορευμάτων (υλικών και προϊόντων) από τους σχετικούς αντίστοιχους καταλόγους των αποθηκών των τμημάτων.

Σύνδεση των εισπράξεων με το μηχανογραφημένο λογιστικό σύστημα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

χειρίζονται το κεντρικό μενού του λογισμικού προγράμματος POS,  
εκτελούν όλες τις απαραίτητες εργασίες διαχείρισης ειδών με βάση τις πωλήσεις και εκτυπώνουν τις σχετικές καταστάσεις,  
συνδέουν το σύστημα με το λογιστικό λογισμικό της επιχείρησης

### **Διακινήσεις - Αναλώσεις (F&B)**

Βάση των πωλήσεων/ Εξαγωγών - Έρευνα  
Δημιουργία Παραστατικών - Έτοιμο Προϊόν

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

γνωρίζουν ότι με βάση τις πωλήσεις των παρασκευασμάτων καταγράφονται στο σύστημα οι αναλώσεις υλικών των συνταγών τους.

### **Απογραφές – Περιοδικές Απογραφές Καταστήματος**

Περιοδική Απογραφή Καταστήματος.

Επιλογή χρονικής περιόδου.

Εμφάνιση υπολοίπων στην αποθήκη υλικών και τροφίμων ανά κατηγορία, ομάδα και είδος.

Έλεγχος πραγματικών υπολοίπων από διενέργεια απογραφής.

Ενημέρωση υπολοίπων στο σύστημα με βάση τα αποτελέσματα της πραγματικής απογραφής.

Ανάλυση - συμπεράσματα.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

πραγματοποιούν απογραφές σύμφωνα με τα δυνατότητες του υπάρχοντος μηχανογραφικού προγράμματος, ώστε να προκύπτουν έγκυρες ενημερώσεις και αποτελέσματα.

### **Εκτύπωση κινήσεων.**

#### **Κόστος Κατανάλωσης.**

Παρουσίαση για κάθε απογραφική περίοδο καταστάσεων εισερχομένων ειδών ανά κωδικό με :

ημερομηνίες εισαγωγής παρτίδων,  
ποσότητες εισαγομένων ειδών για κάθε παρτίδα

τιμές αγοράς των ειδών κάθε παρτίδας.

Υπολογισμοί ανά κωδικό :

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

παρουσιάζουν τις κινήσεις των ειδών της αποθήκης και των σημείων πώλησης της επιχείρησης για μια συγκεκριμένη απογραφική περίοδο,  
δημιουργούν και εκτυπώνουν καταστάσεις κόστους του κατανάλωσης αναλυτικά για κάθε

της συνολικής ποσότητας εισερχομένων ειδών.  
του συνολικού κόστους αγοράς  
της μέσης τιμής αγοράς της μονάδας  
μέτρησης των ειδών.

Παρουσίαση για την ίδια απογραφική  
περίοδο καταστάσεων αναλωθέντων προς τα  
σημεία πώλησης της επιχείρησης ειδών ανά  
κωδικό με :

τη συνολική ποσότητα των διακινηθέντων  
υλικών,  
τη μέση τιμή αγοράς τους,  
το συνολικό κόστος αγοράς τους.

Εκτύπωση καταστάσεων κόστους  
κατανάλωσης :

αναλυτικής κατά κωδικό  
συγκεντρωτικής για όλη την επιχείρηση.

### **Ισοζύγιο αποθήκης.**

Παρουσίαση για κάθε απογραφική περίοδο  
αναλυτικών καταστάσεων ανά κωδικό των  
κινήσεων των υλικών της αποθήκης με  
στοιχεία που αφορούν :

στην ποσότητα των εισερχομένων ειδών,  
στην ποσότητα των διακινούμενων ειδών,  
που καταναλώθηκαν στα διάφορα  
τμήματα της επιχείρησης,  
στην ποσότητα των ειδών που  
καταγράφηκαν ως φθορές,  
στα αποθέματα της αποθήκης.

Έλεγχος - συμπεράσματα - αναφορές.

Εκτύπωση συγκεντρωτικής κατάστασης  
ισοζυγίου.

Εκτύπωση αναφορών.

είδος και συγκεντρωτικά για όλη την  
επιχείρηση.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση  
να :

παρουσιάζουν καταστάσεις με το ισοζύγιο της  
κεντρικής αποθήκης και των επιμέρους  
αποθηκών των διαφόρων τμημάτων της  
επιχείρησης, για κάθε απογραφική περίοδο,  
εκτυπώνουν τις σχετικές καταστάσεις,  
συντάσσουν και εκτυπώνουν αναφορές με  
συμπεράσματα και σχετικές προτάσεις.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΣΥΝΘΕΣΗ ΜΕΝΟΥ - ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ**  
**ΕΤΟΣ : Γ' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 3 ( 2 ΘΕΩΡΙΑ + 1 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ )**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

διακρίνουν - προσδιορίζουν τα χαρακτηριστικά ενός ισορροπημένου μενού,  
συνθέτουν εξισορροπημένα εδεσματολόγια,  
προσδιορίζουν παράγοντες που καθιστούν το εδεσματολόγιο μέσο προώθησης των πωλήσεων,  
επεξηγούν την ορολογία που περιλαμβάνεται στο εδεσματολόγιο,  
περιγράφουν τις παρασκευές που περιλαμβάνονται στο εδεσματολόγιο,  
αναφέρουν και εξηγούν τους παράγοντες που επηρεάζουν τη σύνθεση του εδεσματολογίου,  
εξηγούν τους κανόνες για τη σύνθεση μενού,  
γράφουν σωστά τα εδεσματολόγια, στην ελληνική, στην αγγλική και στη γαλλική γλώσσα,  
αναφέρουν & εξηγούν τη σημασία της εμφάνισης του μενού για τους στόχους της επιχείρησης,  
περιγράφουν τους διάφορους τύπους μπουφέ,  
συνθέτουν μενού για τους διάφορους τύπους μπουφέ,  
αξιολογούν και συνθέτουν εορταστικά μενού και μενού για ρεβεγιόν,  
αξιολογούν και συνθέτουν τιμοκαταλόγους & κάρτες εστιατορίου,  
τοποθετούν τα εδέσματα με την σωστή εδεσματολογική σειρά,  
εξηγούν τη σημασία του μενού ως μέσο προώθησης των πωλήσεων της επιχείρησης.  
αξιολογούν τιμοκαταλόγους & κάρτες εδεσμάτων,  
εξηγούν τη σημασία του μενού σαν μέσο προώθησης των πωλήσεων της επιχείρησης.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**Εισαγωγή - σκοπός του μαθήματος.**

- ❑ Η σημασία σύνθεσης εδεσματολογίου (Μενού).
- ❑ Είδη εδεσματολογίων.  
Προκαθορισμένα (table d' hôte).  
Κατ' επιλογή (à la carte).  
Ειδικά (special).

**Σύνθεση εδεσματολογίου (Μενού).**

- ❑ Παράγοντες που καθορίζουν τη σύνθεση του εδεσματολογίου.  
Τύπος της επιχείρησης,  
Προσωπικό & εξοπλισμός κουζίνας,  
Προσωπικό & εξοπλισμός εστιατορίου,  
Τιμή του μενού,  
Είδος των πελατών,  
Εποχή του χρόνου.

**Κανόνες σύνθεσης εδεσματολογίου (Μενού).**

- ❑ Γενικοί κανόνες σύνθεσης εδεσματολογίου (Μενού), με παραδείγματα σωστών και λανθασμένων.
- ❑ Κανόνες σύνθεσης ειδικών Μενού.

**Σύνθεση Μενού σύμφωνα με τους εδεσματολογικούς κανόνες.**

- ❑ Σειρά παράθεσης εδεσμάτων.
- ❑ Πρώτες ύλες - Εποχικότητα.
- ❑ Καταλληλότητα των τροφών.
- ❑ Κόστος τροφών για τη σύνθεση Μενού.
- ❑ Ορολογία στη σύνθεση του Μενού.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ορίζουν το εδεσματολόγιο και εξηγούν τη χρησιμότητά του,
- αναφέρουν τα είδη των εδεσματολογίων,
- αναφέρουν τα χαρακτηριστικά κάθε είδους μενού,
- αναφέρουν τις διαφορές μεταξύ των διαφόρων μενού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εξηγούν τους κανόνες για τη σύνθεση μενού,
- αναφέρουν και εξηγούν τους παράγοντες που επηρεάζουν τη σύνθεση του εδεσματολογίου,
- επεξηγούν πώς και γιατί το προσωπικό και ο εξοπλισμός της επιχείρησης επηρεάζουν τη σύνθεση του μενού,
- εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο η πελατεία επηρεάζει τη σύνθεση του μενού,
- διακρίνουν το ρόλο που διαδραματίζει η εποχή του χρόνου στη σύνθεση του μενού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διακρίνουν τα χαρακτηριστικά ενός ισορροπημένου μενού,
- τοποθετούν τις παρασκευές στα εδεσματολόγια με τη σωστή σειρά,

### **Γλώσσα & γραφή εδεσματολογίου.**

- ☐ Γλώσσα του εδεσματολογίου.
- ☐ Γραφή του εδεσματολογίου.
- ☐ Ανάλυση της γραφής των μενού.

### **Ορολογία και Ονοματολογικοί Όροι Παρασκευών Μαγειρικής και Ζαχαροπλαστικής.**

- ☐ Περιγραφή φαγητών, ορολογία.
- ☐ Ονοματολογία παρασκευών μαγειρικής.
- ☐ Ονομασίες "μεθόδων παρασκευής".

### **Εμφάνιση του εδεσματολογίου.**

- ☐ Είδος καρτιού.
- ☐ Εκτύπωση.
- ☐ Σειρά παρουσίασης φαγητών.

### **Κανόνες Σύνθεσης Μενού Μπουφέ.**

- ☐ Παραδοσιακός μπουφέ.
- ☐ Εμπορικός μπουφέ.
- ☐ Κρύος μπουφέ - Ζεστός μπουφέ.
- ☐ Μόνιμος μπουφέ.
- ☐ Ελληνικός μπουφέ.
- ☐ Μπουφές κοκτέιλ..
- ☐ Μπουφές συνεδρίων.
- ☐ Μπουφές συνεδριάσεων (coffee breaks).

### **Ασκήσεις**

### **Σύνθεση εορταστικών Μενού (Menu gala). Σύνθεση Μενού Ρεβεγιόν.**

### **Ασκήσεις**

### **Σύνθεση Τιμοκαταλόγου Εστιατορίου - - Ανάλυση κάρτας εδεσμάτων.**

- ☐ Ορεκτικά κρύα - ζεστά (διεθνείς ονοματολογίες).
- ☐ Σούπες - Ζυμαρικά - Αβγά - Ψάρια.
- ☐ Εντράδες.
- ☐ Πιάτα ημέρας.
- ☐ Διεθνείς ονοματολογίες, παρασκευές & γαρνιτούρες.
- ☐ Διεθνείς σάλτσες και παράγωγα αυτών.

- συνθέτουν ισορροπημένα εδεσματολόγια σύμφωνα με τους κανόνες και την ορολογία της γαστρονομικής τέχνης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- γράφουν σωστά τα εδεσματολόγια για παρασκευές που έχουν διδαχθεί, στην ελληνική, στην αγγλική και στη γαλλική γλώσσα,
- διακρίνουν αναλύουν και επεξηγούν τους κανόνες γραφής των εδεσματολογίων.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά ενός φαγητού από την ορολογία που το συνοδεύει.
- περιγράφουν συνοπτικά διάφορες παρασκευές που έχουν διδαχθεί επισημαίνοντας τα κύρια χαρακτηριστικά τους,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εξηγούν τη σημασία που έχει η εμφάνιση του μενού στην προώθηση των στόχων της επιχείρησης,
- αναφέρουν τους παράγοντες που συμβάλλουν στην εμφάνιση ενός καλαίσθητου έντυπου εδεσματολογίου,
- αξιολογούν ένα τέτοιο εδεσματολόγιο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τους διάφορους τύπους μπουφέ,
- συνθέτουν μενού για τους διαφόρους τύπους μπουφέ,
- αξιολογούν τις συνθέσεις μπουφέ.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- συνθέτουν εορταστικά μενού,
- συνθέτουν μενού για ρεβεγιόν,
- αξιολογούν τις συνθέσεις εορταστικών μενού και μενού για ρεβεγιόν.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- συνθέτουν τιμοκαταλόγους εστιατορίου,
- τοποθετούν τις κατηγορίες των εδεσμάτων με τη σωστή εδεσματολογική σειρά,
- αξιολογούν τιμοκαταλόγους & κάρτες εδεσμάτων

- ❑ Πατάτες - Λαχανικά - Σαλάτες - Τυριά.
- ❑ Γλυκά - επιδόρπια.

### **Κανόνες σύνθεσης ειδικών διαιτητικών “μενού”.**

- ❑ Δίαιτες ασθενών - Σύνθεση μενού για :  
διαβητικούς,  
καρδιοπαθείς και υπερτασικούς,  
πελάτες που πάσχουν από έλκος.

### **Ασκήσεις**

### **Το εδεσματολόγιο ως μέσο προώθησης των πωλήσεων.**

- ❑ Πιστότητα - συνέπεια.
- ❑ Ποιότητα εδεσμάτων.
- ❑ Τιμή φαγητών.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- συνθέτουν διαιτητικά μενού,
- αξιολογούν τα διαιτητικά μενού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εξηγούν τη σημασία του μενού ως μέσου προώθησης των πωλήσεων της επιχείρησης,
- αναφέρουν και εξηγούν τους παράγοντες που καθιστούν το εδεσματολόγιο ένα αποτελεσματικό εργαλείο για την προώθηση των πωλήσεων φαγητών και ποτών,
- αναφέρουν τα χαρακτηριστικά ενός μενού το οποίο, κατά τη γνώμη τους, μπορεί να συμβάλει στην προώθηση των πωλήσεων φαγητών και ποτών.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
& ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ  
ΕΤΟΣ : Γ' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 3 ΘΕΩΡΙΑ**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

κατανοούν την έννοια και τη φύση του ξενοδοχειακού και επισιτιστικού προϊόντος,  
κατανοούν και περιγράφουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού και επισιτιστικού προϊόντος,  
κατανοούν και περιγράφουν την έννοια της οργάνωσης,  
περιγράφουν και αναλύουν τις αρχές της οργάνωσης,  
κατανοούν και περιγράφουν τους τομείς οργάνωσης μίας επιχείρησης,  
χρησιμοποιούν τα οργανωτικά εργαλεία μίας επιχείρησης,  
περιγράφουν και αναπτύσσουν το αντικείμενο της διεύθυνσης μίας επιχείρησης,  
περιγράφουν τα κυριότερα συστήματα διοίκησης και τις διάφορες θεωρίες υποκίνησης,  
κατατάσσουν τα διευθυντικά στελέχη στους διάφορους τύπους ηγεσίας που αντιστοιχούν,  
επιλέγουν και εφαρμόζουν με επιτυχία διάφορα συστήματα επικοινωνίας με τους συνεργάτες, τους εργαζόμενους, αλλά και με τους πελάτες,  
περιγράφουν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών,  
κατανομάζουν και να διακρίνουν τις ιδιαιτερότητες των υπηρεσιών,  
καθορίζουν το επίπεδο της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών στην επιχείρηση που απασχολούνται,  
κατανομάζουν και αναγνωρίζουν τα προβλήματα και τις αιτίες κακής ποιότητας υπηρεσιών,  
αναγνωρίζουν το κόστος που προκύπτει από τη χαμηλή ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών,  
εφαρμόζουν τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην επιχείρηση που απασχολούνται,  
συμπληρώνουν ορθά μία ανάλυση θέσης εργασίας, μία περιγραφή θέσης εργασίας και τις προδιαγραφές μίας θέσης εργασίας,  
καθορίζουν την αξία μίας θέσης εργασίας,  
αναλύουν τις ιδιαιτερότητες της εκπαίδευσης προσωπικού,  
συμμετέχουν ενεργά στην δημιουργία μίας εκπαιδευτικής διαδικασίας,  
κατανομάζουν τα εμπόδια και τις δυσκολίες που προκύπτουν κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης απόδοσης προσωπικού,  
σχεδιάζουν μία βασική μέθοδο αξιολόγησης απόδοσης υπαλλήλων,  
κατανοούν την σημασία και περιγράφουν τους εργασιακούς ρόλους ενός Manager,  
εφαρμόζουν διάφορες μεθόδους αύξησης της παραγωγικότητας εργασίας.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ : ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ**

- ❑ Έννοια και φύση του ξενοδοχειακού - εστιατορικού προϊόντος.
- ❑ Τα χαρακτηριστικά των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων.
  - Πελάτες.
  - Αγαθά και υπηρεσίες.
  - Σημεία πώλησης (αγαθών και υπηρεσιών).
  - Εργατικό δυναμικό.
  - Οργανωτική δομή.
- ❑ Η φύση της επιτελούμενης εργασίας.
- ❑ Ο ρόλος της ξενοδοχειακής και επισιτιστικής βιομηχανίας στην τουριστική ανάπτυξη.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν την έννοια και τη φύση του ξενοδοχειακού και επισιτιστικού προϊόντος,
- κατανοούν και περιγράφουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού και επισιτιστικού προϊόντος,
- επεξηγούν το ρόλο της ξενοδοχειακής και επισιτιστικής βιομηχανίας στην τουριστική ανάπτυξη και την ανάπτυξη γενικά.



## **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΝΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ Ή ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ**

- ❑ Η έννοια της οργάνωσης.
- ❑ Αρχές της οργάνωσης.
  - Αρχή της ηγεσίας.
  - Αρχή της εξειδίκευσης.
  - Αρχή της παραγωγής.
  - Αρχή προσδιορισμού και χρήσεως υλικών.
  - Αρχή της προσωπικής απόδοσης.
  - Αρχή αμοιβής κινήτρων.
  - Αρχή των ανθρωπίνων σχέσεων.
- ❑ Οργανωτικές φάσεις.
  - Οργανωτικά εργαλεία.
  - Στοιχεία που λαμβάνονται υπόψη κατά την οργανωτική διαδικασία.
- ❑ Τυπική και άτυπη οργάνωση.
  - Εργασιακές ομάδες.
  - Τυπική οργάνωση.
  - Άτυπη οργάνωση.
- ❑ Τομείς οργάνωσης.
  - Οργάνωση παραγωγής.
  - Οργάνωση εργασίας.
  - Οργάνωση εμπορίας ή συναλλαγών.
  - Χρηματοοικονομική οργάνωση.
  - Λογιστική οργάνωση.
- ❑ Εξουσία και ευθύνη.
  - Η εξουσία στην ομάδα.
  - Προϋποθέσεις για την αποδοχή της εξουσίας.
  - Εξουσιοδότηση - Αποφυγή εξουσιοδότησης.
  - Υφιστάμενοι και εξουσιοδότηση.
  - Μέθοδοι εξουσιοδότησης.
  - Ανάθεση ευθύνης.
  - Ανάθεση εξουσίας.
  - Αποκέντρωση Εξουσίας.
- ❑ Τμηματοποίηση ξενοδοχείου και εστιατορίου.
  - Διοικητική ιεραρχία.
  - Λειτουργίες τμημάτων.
  - Κέντρα κόστους και εσόδων.
  - Κέντρα ευθύνης (μελών του προσωπικού).
- ❑ Ξενοδοχειακή και εστιατορική πολιτική.
  - Προσωπικό.
  - Πρόγραμμα τιμών.
  - Αγορές.
  - Διαφήμιση.
  - Πίστη.
  - Λοιπές λειτουργίες.

## **Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ (MANAGEMENT)**

- ❑ Η σημασία της διοίκησης.
- ❑ Εννοιολογική προσέγγιση του οργανισμού.
- ❑ Ορισμός της έννοιας της «Διοίκησης».
- ❑ Οι λειτουργίες της διοίκησης.
  - Η Πρόβλεψη.
  - Η Οργάνωση.
  - Η Διεύθυνση.
  - Ο συντονισμός (coordination).
  - Ο έλεγχος.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν και περιγράφουν την έννοια της οργάνωσης,
- κατονομάζουν τις οργανωτικές φάσεις,
- περιγράφουν και αναλύουν τις αρχές της οργάνωσης,
- κατανοούν τη σημασία της τυπικής και της άτυπης οργάνωσης μίας επιχείρησης,
- χρησιμοποιούν τα οργανωτικά εργαλεία μίας επιχείρησης,
- κατανοούν και περιγράφουν τους τομείς οργάνωσης μίας επιχείρησης (επισιτιστικής ή και ξενοδοχειακής),
- περιγράφουν τις προϋποθέσεις που πρέπει να υφίστανται για να γίνεται αποδεκτή από το προσωπικό η εξουσία,
- κατανοούν και αναγνωρίζουν τις αιτίες που αποφεύγεται η εξουσιοδότηση,
- περιγράφουν και χρησιμοποιούν διάφορες μεθόδους εξουσιοδότησης (της εξουσίας),
- κατανοούν τους τρόπους τμηματοποίησης μίας επισιτιστικής ή ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- περιγράφουν τα τμήματα που προκύπτουν από την τμηματοποίηση ενός ξενοδοχείου ή ενός εστιατορίου,
- αναπτύσσουν τις απαραίτητες πολιτικές για να λειτουργήσει ορθά η επιχείρηση στην οποία απασχολούνται.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν την έννοια του «οργανισμού» και της «διοίκησης»,
- κατανοούν την σημασία της διοίκησης,
- κατονομάζουν και να εφαρμόζουν τις γενικές αρχές διοίκησης,
- κατονομάζουν και χρησιμοποιούν τις λειτουργίες της διοίκησης.

- ❑ Γενικές αρχές διοίκησης

### **Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ**

- ❑ Ο διευθυντής του ξενοδοχείου.  
Σχεδιασμός - Προγραμματισμός.  
Αντικείμενο της Διεύθυνσης.  
Ηγετική συμπεριφορά και τρόποι εξουσίας.
- ❑ Υποκίνηση - Δραστηριοποίηση.  
Βασικές υποκινητικές δυνάμεις.  
Ανάγκες και απογοήτευση.  
Υποκίνηση και απόδοση.  
Θεωρίες υποκίνησης.
- ❑ Η επιχειρησιακή επικοινωνία.  
Οι επιχειρησιακές επικοινωνίες.  
Οργανωτική δομή και επικοινωνία.  
Συστήματα επικοινωνίας με τους εργαζομένους και τους συνεργάτες.  
Συστήματα επικοινωνίας με τους πελάτες (έρευνα βαθμού ικανοποίησης του πελάτη).

### **Ο ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ**

- ❑ Η ελεγκτική λειτουργία.
- ❑ Ο επιχειρησιακός έλεγχος.  
Διάφορα ειδικά θέματα του επιχειρησιακού ελέγχου.
- ❑ Διαδικασία λήψης αποφάσεων (Decision Making Process).  
Ανάλυση της κατάστασης.  
Η εύρεση εναλλακτικών λύσεων.  
Αξιολόγηση των εναλλακτικών λύσεων και επιλογή της καλύτερης.  
Εφαρμογή και έλεγχος της απόφασης.
- ❑ Στόχοι μιας επιχείρησης.  
Προβλήματα κατά τη διαδικασία επίτευξης των στόχων.  
Διοίκηση μέσω αντικειμενικών στόχων (Management By Objectives).

### **ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)**

- ❑ Περιεχόμενο της έννοιας «υπηρεσία».
- ❑ Τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών.
- ❑ Καθορισμός της ποιότητας υπηρεσιών.
- ❑ Ιδιαιτερότητες των υπηρεσιών.
- ❑ Προβλήματα και αιτίες κακής ποιότητας υπηρεσιών.
- ❑ Κόστος της χαμηλής ποιότητας υπηρεσιών.
- ❑ Σχεδιασμός στρατηγικής ποιότητας.  
Επιθεώρηση Ποιότητας.  
Έλεγχος Ποιότητας.  
Ασφάλεια Ποιότητας.
- ❑ Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.  
Συστατικά στοιχεία της διοίκησης ολικής ποιότητας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τα κύρια χαρακτηριστικά του διευθυντικού στελέχους,
- περιγράφουν και αναπτύσσουν το αντικείμενο της διεύθυνσης μίας επιχείρησης,
- περιγράφουν τα κυριότερα συστήματα διοίκησης,
- αναφέρουν και περιγράφουν τις διάφορες θεωρίες υποκίνησης,
- κατανοούν τη σημασία των καλών επιχειρησιακών επικοινωνιών,
- περιγράφουν τις ροές που είναι δυνατόν να έχει η τυπική επικοινωνία στις επιχειρήσεις,
- κατατάσσουν τα διευθυντικά στελέχη στους διάφορους τύπους ηγεσίας που αντιστοιχούν,
- επιλέγουν και εφαρμόζουν με επιτυχία διάφορα συστήματα επικοινωνίας με τους συνεργάτες και τους εργαζόμενους.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν την σημασία της ελεγκτικής λειτουργίας,
- κατανοούν τη λειτουργία του επιχειρησιακού ελέγχου,
- περιγράφουν τα χαρακτηριστικά ενός αποτελεσματικού επιχειρησιακού ελέγχου,
- κατανοούν και να εφαρμόζουν μια ορθολογική διαδικασία λήψης αποφάσεων,
- αναπτύσσουν τα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν κατά τη διαδικασία επίτευξης των στόχων,
- αναλύουν τα χαρακτηριστικά και τα πλεονεκτήματα της διοίκησης μέσω αντικειμενικών στόχων,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν την έννοια «υπηρεσία»,
- περιγράφουν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών,
- κατονομάζουν και να διακρίνουν τις ιδιαιτερότητες των υπηρεσιών,
- κατανοούν τη σημασία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας,
- καθορίζουν το επίπεδο της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών στην επιχείρηση που απασχολούνται,
- κατονομάζουν και αναγνωρίζουν τα προβλήματα και τις αιτίες κακής ποιότητας υπηρεσιών,
- αναγνωρίζουν το κόστος που προκύπτει από τη χαμηλή ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών,
- εφαρμόζουν τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην επιχείρηση που απασχολούνται.

## ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ : ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

#### ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

- ❑ Η σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στην σύγχρονη επιχείρηση.
- ❑ Ανθρώπινη συμπεριφορά και η σημασία της στην παραγωγική διαδικασία.
- ❑ Κίνητρα ανθρώπινης συμπεριφοράς.
- ❑ Ανθρώπινες σχέσεις στην εργασία.
- ❑ Η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού (Human resources management).
  - Η λειτουργία της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού.

#### ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

- ❑ Ανάλυση θέσης εργασίας (job analysis).
- ❑ Περιγραφή θέσης εργασίας (job description).
- ❑ Προδιαγραφές θέσης εργασίας (Job specification).
- ❑ Η οργάνωση της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού.
- ❑ Η αποτελεσματικότητα της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού.

#### ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΜΟΙΒΩΝ

- ❑ Ο μισθός.
- ❑ Κριτήρια καθορισμού των αμοιβών.
- ❑ Καθορισμός της αξίας μιας θέσης εργασίας.
- ❑ Άλλα ωφελήματα και συμπληρωματικές παροχές.

#### ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΗΘΙΚΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

- ❑ Μέτρηση του ηθικού.
- ❑ Παράγοντες που επηρεάζουν το ηθικό.

#### ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

- ❑ Πηγές ανεύρεσης προσωπικού.
- ❑ Κριτήρια επιλογής στελεχών.
- ❑ Προσλήψεις.
- ❑ Η επιλογή και η πρόσληψη του προσωπικού.
- ❑ Μέθοδοι και στάδια επιλογής προσωπικού.
  - Αίτηση πρόσληψης.
  - Βιογραφικό σημείωμα.
  - Συστάσεις.
  - Προετοιμασία.
  - Τελικός κατάλογος.
  - Συνέντευξη.
  - Χώρος της συνέντευξης.

#### ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

- ❑ Ιδιαιτερότητες της εκπαίδευσης.
- ❑ Προσόντα εκπαιδευτών.

### ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- επεξηγούν την σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στην σύγχρονη επιχείρηση,
- κατανοούν τη σημασία της ανθρώπινης συμπεριφοράς και τη σημασία της στην παραγωγική διαδικασία,
- επεξηγούν την έννοια της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού,
- αναγνωρίζουν τη σημασία της λειτουργίας της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού,
- απαριθμούν και επεξηγούν τα στάδια μιας ερευνητικής διαδικασίας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- απαριθμούν και επεξηγούν τις αρμοδιότητες του τμήματος διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού,
- επεξηγούν τα στοιχεία που πρέπει να συμπεριλαμβάνονται σε μία ανάλυση θέσης εργασίας,
- επεξηγούν τα στοιχεία που πρέπει να συμπεριλαμβάνονται σε μία περιγραφή θέσης εργασίας,
- επεξηγούν τα στοιχεία που πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στις προδιαγραφές θέσης εργασίας,
- κατανοούν τις προδιαγραφές μιας θέσης εργασίας και συμπληρώνουν ορθά μια ανάλυση και μια περιγραφή της,
- κατανοούν την σημασία του μισθού και κατονομάζουν τα κριτήρια καθορισμού των αμοιβών των εργαζομένων,
- καθορίζουν την αξία μίας θέσης εργασίας,
- κατονομάζουν και να επεξηγούν τους παράγοντες που επηρεάζουν το ηθικό των εργαζομένων,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- απαριθμούν τις πηγές ανεύρεσης προσωπικού,
- περιγράφουν τα κριτήρια επιλογής στελεχών,
- κατονομάζουν και περιγράφουν τις μεθόδους και τα στάδια επιλογής προσωπικού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναλύουν τις ιδιαιτερότητες της εκπαίδευσης

- ❑ Προγράμματα εκπαίδευσης.
- ❑ Εκπαιδευτική διαδικασία.
  - Επίδειξη (Demonstration).
  - Εκπαίδευση μέσω καθοδήγησης στη θέση εργασίας (coaching).
  - Εκπαίδευση μέσω μέντορα (Mentoring).
  - Πρόγραμμα ελεγχόμενης μαθητείας (Apprenticeship program).
  - Εκπαίδευση με εργασιακή ενημέρωση (Job Instruction Training).
  - Εναλλαγή θέσεων εργασίας (Job Rotation).
  - Εμπλουτισμός θέσης εργασίας (Job Enrichment).
  - Διαλέξεις.
  - Σεμινάρια - Εργαστήρια (Seminars - Workshops).
  - Μελέτη περιπτώσεων (Case studies).
  - Επιχειρηματικά Παιχνίδια (Business Games).
  - Υπόδοση Ρόλων (Role Playing).
  - Προσομοιώσεις (Simulations).
  - Διαμόρφωση συμπεριφοράς (Behavior Modeling).
- ❑ Η εκπαίδευση στα διάφορα τμήματα.
- ❑ Αποτελέσματα της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

#### **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**

- ❑ Ορισμός και έννοια της αξιολόγησης απόδοσης
- ❑ Εμπόδια και δυσκολίες στην αξιολόγηση απόδοσης.
- ❑ Μέθοδοι αξιολόγησης απόδοσης υπαλλήλων.
  - Μέθοδος απλής κατάταξης.
  - Μέθοδος σύγκρισης ζευγαριών.
  - Μέθοδος υποχρεωτικής διασποράς.
  - Μέθοδος κρισίων περιστατικών.
  - Μέθοδος αφηγηματικής έκθεσης.
  - Μέθοδος της λίστας ελέγχου (check list).
  - Μέθοδος της διαγραμματικής κλίμακας.
  - Μέθοδος αξιολόγησης με βάση την συμπεριφορά (Behaviorally Anchored Rating Scales-B.A.R.S.).

#### **Η ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

- ❑ Η σχέση παραγωγικότητας – ανταγωνιστικότητας.
- ❑ Μέτρηση της παραγωγικότητας εργασίας.
- ❑ Η παραγωγικότητα εργασίας στην Ελλάδα.
- ❑ Μέθοδοι αύξησης της παραγωγικότητας.
- ❑ Διοικητική φιλοσοφία και στυλ διοίκησης.

#### **Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ MANAGEMENT**

- ❑ Τι είναι management - manager.
- ❑ Εργασιακοί ρόλοι του manager.
- ❑ Συνοπτική περιγραφή των ρόλων του manager.

προσωπικού,

- αναπτύσσουν τα προσόντα που πρέπει να διαθέτουν οι εκπαιδευτές προσωπικού,
- περιγράφουν τις διάφορες εκπαιδευτικές διαδικασίες που υπάρχουν,
- σχεδιάζουν ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης για τη θέση στην οποία απασχολούνται σε μια επιχείρηση,
- συμμετέχουν ενεργά στην δημιουργία μιας εκπαιδευτικής διαδικασίας,
- αξιολογούν τα αποτελέσματα μιας διαδικασίας εκπαίδευσης προσωπικού.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν την έννοια της αξιολόγησης της απόδοσης,
- κατονομάζουν τα εμπόδια και τις δυσκολίες που προκύπτουν κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης της απόδοσης προσωπικού,
- σχεδιάζουν μία βασική μέθοδο αξιολόγησης,
- εφαρμόζουν διάφορες μεθόδους αξιολόγησης απόδοσης υπαλλήλων,

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν την έννοια της παραγωγικότητας της εργασίας,
- εφαρμόζουν διάφορες μεθόδους αύξησης της παραγωγικότητας της εργασίας,
- κατονομάζουν διάφορα βασικά στοιχεία και δραστηριότητες που βοηθούν στην αύξηση της παραγωγικότητας.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- επεξηγούν την έννοια management – manager,
- κατανοούν την σημασία και να περιγράφουν

□ Η σπουδαιότητα των διοικητικών ρόλων

- τους εργασιακούς ρόλους ενός manager, κατανοούν και να εκτιμούν την σπουδαιότητα των διοικητικών ρόλων.

**ΜΑΘΗΜΑ : ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**- ΠΩΛΗΣΕΙΣ - ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ**  
**ΕΤΟΣ : Γ' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΘΕΩΡΙΑ**

**ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να :

- ☐ εφαρμόζουν και αναπτύσσουν το κατάλληλο μίγμα μάρκετινγκ στην επιχείρηση που απασχολούνται,
- ☐ αναλύουν ζητήματα που σχετίζονται με την επικοινωνία και την πιστότητα της επικοινωνίας στο ξενοδοχειακό μάρκετινγκ,
- ☐ δημιουργούν ένα βασικό μοντέλο σχεδιασμού διαφημιστικής καμπάνιας, συμπεριλαμβανόμενου του οικονομικού προγραμματισμού της και της αξιολόγησής της,.
- ☐ εφαρμόζουν και δημιουργούν τις νέες υποδομές που «επιβάλλονται» από το e - επιχειρείν σε μια ξενοδοχειακή η επισιτιστική επιχείρηση,
- ☐ εκτιμούν το κόστος δημιουργίας και φιλοξενίας ενός δικτυακού τόπου,
- ☐ χρησιμοποιούν και εφαρμόζουν διάφορους τρόπους διαφήμισης στον δικτυακό τόπο,
- ☐ συνειδητοποιούν ότι το διαδίκτυο αποτελεί το σημαντικότερο, σήμερα, μέσο διαφήμισης,
- ☐ γνωρίζουν τις τεχνικές δημιουργίας θετικής εντύπωσης για την ποιότητα των πληροφοριών και διατηρούν ενεργό το ενδιαφέρον των επισκεπτών της ιστοσελίδας,
- ☐ περιγράφουν και να αναλύουν την έννοια, τους στόχους, καθώς και τα απαραίτητα στοιχεία μίας στρατηγικής μάρκετινγκ και εφαρμόζουν διάφορες απλές στρατηγικές,
- ☐ περιγράφουν και να αναλύουν την έννοια και τη λειτουργία ενός σχεδίου μάρκετινγκ,
- ☐ καταστρώνουν ένα σχέδιο μάρκετινγκ,
- ☐ εφαρμόζουν τις πλέον σύγχρονες τεχνικές πωλήσεων στην εκτέλεση των καθηκόντων τους,
- ☐ εφαρμόζουν διάφορους απλούς κανόνες που ακολουθούνται για τη διευκόλυνση των πωλήσεων,
- ☐ εφαρμόζουν διάφορες απλές μεθόδους ανάπτυξης της γνώσης και της αντίληψης του εστιατορικού προϊόντος,
- ☐ εφαρμόζουν διάφορους τρόπους αύξησης των πωλήσεων,
- ☐ κατανοούν την έννοια και την σημασία των Δημοσίων Σχέσεων και το ρόλο τους στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης,
- ☐ κατανοούν τη σημασία της κοινής γνώμης στη ταξιδιωτική και επισιτιστική βιομηχανία,
- ☐ κατανοούν την σημασία της προώθησης πωλήσεων,
- ☐ εφαρμόζουν διάφορες τεχνικές ικανοποίησης και προσέλκυσης πελατών,
- ☐ κατονομάζουν εφαρμόζουν διάφορες τεχνικές προώθησης πωλήσεων,
- ☐ σχεδιάζουν μία εκστρατεία προώθησης πωλήσεων,
- ☐ εφαρμόζουν την τακτική AIDCA,
- ☐ διαχειρίζονται με ορθολογικό τρόπο το χρόνο τους.

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

**ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ**

- ☐ Η Εφαρμογή του Μίγματος Μάρκετινγκ στις Επισιτιστικές Επιχειρήσεις εντός των Ξενοδοχειακών Μονάδων.
  - Το Προϊόν της Επισιτιστικής Επιχείρησης.
  - Η τιμή των προϊόντων της Επισιτιστικής Επιχείρησης.
  - Διανομή των προϊόντων της Επισιτιστικής Επιχείρησης.
  - Προώθηση των προϊόντων της επισιτιστικής μονάδας.
  - Η διαδικασία παροχής της υπηρεσίας.
  - Η φυσική υπόσταση της υπηρεσία επισιτισμού.
  - Οι Άνθρωποι μέσα στην Επισιτιστική Επιχείρηση.

**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ**

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τα συστατικά του μίγματος μάρκετινγκ που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι επισιτιστικές επιχειρήσεις,
- εφαρμόζουν και αναπτύσσουν το κατάλληλο μίγμα μάρκετινγκ στην επιχείρηση που απασχολούνται.



## ΕΡΕΥΝΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

- ❑ Σχεδιασμός ερωτηματολογίων.  
Χαρακτηριστικά ερωτήσεων  
Σφάλματα, ακολουθία.  
Ανοικτές ερωτήσεις, κλειστές ερωτήσεις.  
Πιλοτική δοκιμή.  
Συλλογή πληροφοριών.  
Συνεντεύξεις: μορφές, λήπτες  
συνεντεύξεων.  
Ποιοτική έρευνα: έννοια, χρησιμότητα,  
προβολικές τεχνικές.

## ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΕΙΔΗ

- ❑ Ανθρώπινος παράγοντας και πιστότητα  
επικοινωνίας.  
Επικοινωνιακά προβλήματα από το  
μήνυμα.  
Πιστότητα επικοινωνίας και το μέσο  
μετάδοσης.  
Ιστορία της επικοινωνίας μάρκετινγκ και  
της ξενοδοχειακής διαφήμισης.  
Σχέδια προώθησης των πωλήσεων  
ξενοδοχειακών και επισιτιστικών  
επιχειρήσεων.  
Λειτουργία της διαφήμισης, αποδέκτες  
της διαφήμισης.
- ❑ Οικονομικός προγραμματισμός και  
προϋπολογισμός.  
Προετοιμασία διαφημιστικής εκστρατείας.  
Εκτέλεση διαφημιστικής εκστρατείας.  
Αξιολόγηση της διαφημιστικής  
εκστρατείας.
- ❑ Ελληνικός Κώδικας Διαφήμισης.

## ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΠΡΟΒΟΛΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

- ❑ Δημιουργία ενός δικτυακού τόπου.  
Τα πρώτα βήματα για την δημιουργία  
ενός δικτυακού τόπου.  
Προμήθεια και κατοχύρωση δικτυακού  
ονόματος της επιχείρησης (domain  
name).  
Εναλλακτικές λύσεις για την δημιουργία  
του δικτυακού τόπου «Φιλοξενία»  
δικτυακού τόπου.  
Κόστος « φιλοξενίας» του δικτυακού  
τόπου.
- ❑ Δικτυακή διερεύνηση αγοράς και δικτυακός  
τόπος μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ❑ Εφαρμογές e-commerce - Διαφήμιση μέσω  
internet.  
Το διαδίκτυο ως εργαλείο προβολής -  
ψηφιακής διαφήμισης και τακτικής και  
άμεσης συνεργασίας με πελάτες -  
συνεργάτες της ξενοδοχειακής

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τα χαρακτηριστικά ενός  
επιτυχημένου ερωτηματολογίου που μπορεί  
να εφαρμοσθεί για μια ξενοδοχειακή ή  
επισιτιστική επιχείρηση,
- συμμετέχουν στη δημιουργία ενός  
ερωτηματολογίου στις επιχειρήσεις, μικρές ή  
μεσαίες, που εργάζονται.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναλύουν ζητήματα που σχετίζονται με την  
επικοινωνία και την πιστότητα της  
επικοινωνίας στο ξενοδοχειακό μάρκετινγκ,
- αναπτύσσουν τα πλεονεκτήματα που  
προκύπτουν από την διαφήμιση των  
τουριστικών επιχειρήσεων,
- δημιουργούν ένα βασικό μοντέλο σχεδιασμού  
διαφημιστικής καμπάνιας  
συμπεριλαμβανόμενου του οικονομικού  
προγραμματισμού της και της αξιολόγησής  
της,
- επεξηγούν βασικά ζητήματα που εξετάζονται  
από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εφαρμόζουν και δημιουργούν τις νέες  
υποδομές που «επιβάλλονται» από το e -  
επιχειρείν σε μια ξενοδοχειακή ή επισιτιστική  
επιχείρηση,
- συμμετέχουν στους νέους στρατηγικούς  
προσανατολισμούς που «επιβάλλονται» από  
το e - επιχειρείν,
- γνωρίζουν τις τεχνικές δημιουργίας θετικής  
εντύπωσης για την ποιότητα των πληροφοριών  
και διατηρούν ενεργό το ενδιαφέρον των  
επισκεπτών της ιστοσελίδας,
- περιγράφουν τα οφέλη μιας ξενοδοχειακής  
επιχείρησης από την επικοινωνία μέσω του  
διαδικτύου,
- εφαρμόζουν τις πλέον σύγχρονες τεχνικές  
πωλήσεων στην εκτέλεση των καθηκόντων  
τους,
- εκτιμούν το κόστος δημιουργίας και  
φιλοξενίας ενός δικτυακού τόπου,
- χρησιμοποιούν και εφαρμόζουν τους τρόπους  
διαφήμισης στον δικτυακό τόπο,
- συνειδητοποιούν ότι το διαδίκτυο αποτελεί το

επιχείρησης.  
Καταχώρηση ηλεκτρονικών Πανό (Banners) - Πλεονεκτήματα.  
Λίστες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (mailing lists).  
Διαχείριση συχνών ερωτημάτων (frequently asked questions).  
Πίνακες ανακοινώσεων (bulletin board systems).  
Είδος και συμβατότητα υπηρεσιών.  
Social media (facebook, twitter κ.ά.).  
Πλατφόρμες παρουσίασης ξενοδοχείων.

### **ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ**

- ❑ Ορισμός της έννοιας “στρατηγική μάρκετινγκ”.  
Στόχοι του μάρκετινγκ.
- ❑ Απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να έχει κάθε στρατηγική μάρκετινγκ.  
Εξειδικευμένη Ξενοδοχειακή Αγορά.  
Τοποθέτηση του Ξενοδοχειακού Προϊόντος.
- ❑ Στρατηγικές τουριστικού μάρκετινγκ.  
Υψηλές στρατηγικές του μάρκετινγκ.  
Ειδικές στρατηγικές του μάρκετινγκ.
- ❑ Τρεις απλές στρατηγικές μάρκετινγκ.

### **ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ (MARKETING PLAN)**

- ❑ Ορισμός και λειτουργία του σχεδίου μάρκετινγκ.
- ❑ Ουσιώδεις απαιτήσεις της διαδικασίας σχεδιασμού.
- ❑ Τα πλεονεκτήματα ενός Σχεδίου Μάρκετινγκ.
- ❑ Η διαδικασία σχεδιασμού.

### **ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ**

- ❑ Εισαγωγή στις Δημόσιες Σχέσεις (Public Relations).  
Εννοιολογική προσέγγιση.  
Διαφορές μεταξύ των Δημοσίων Σχέσεων και άλλων κατηγοριών σχέσεων των Ανθρώπινων Επιστημών.
- ❑ Διαφορές μεταξύ των Δημοσίων Σχέσεων και άλλων παρεμφερών λειτουργιών.  
Η ενημέρωση (έννοια, είδη, η σημασία αυτής).  
Η Προπαγάνδα (έννοια, είδη, η σημασία αυτής).  
Η Διαφήμιση (έννοια, είδη, η σημασία αυτής, τα μέσα επικοινωνίας που χρησιμοποιεί, βασικά στοιχεία που αφορούν το μήνυμα της διαφήμισης).  
Το Marketing (έννοια, είδη, η σημασία του).  
Marketing και δημόσιες σχέσεις.
- ❑ Κοινό και Κοινή Γνώμη.  
Καθορισμός της έννοιας “κοινό”.  
Οι διακρίσεις του κοινού.  
Παρεμφερείς έννοιες με το “κοινό”.

σημαντικότερο, σήμερα, μέσο διαφήμισης,  
• συνειδητοποιούν τη σημασία των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και των διαφόρων ειδών πλατφόρμας παρουσίασης ξενοδοχείων

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν και αναλύουν την έννοια και τους στόχους της στρατηγικής μάρκετινγκ,
- περιγράφουν και αναλύουν τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να έχει κάθε στρατηγική μάρκετινγκ,
- περιγράφουν και αναλύουν ορισμένες στρατηγικές μάρκετινγκ,
- εφαρμόζουν διάφορες απλές στρατηγικές μάρκετινγκ.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν και αναλύουν την έννοια του σχεδίου μάρκετινγκ,
- περιγράφουν και αναλύουν τη λειτουργία του σχεδίου μάρκετινγκ,
- κατονομάζουν τα πλεονεκτήματα του σχεδίου μάρκετινγκ,
- καταστρώνουν ένα σχέδιο μάρκετινγκ.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν την έννοια και τη σημασία των Δημοσίων Σχέσεων,
- αναγνωρίζουν τις διαφορές που υπάρχουν μεταξύ αυτών και των λοιπών σχέσεων που υπάρχουν ανάμεσα στις ανθρώπινες επιστήμες,
- κατανοούν τις παρεμφερείς με τις δημόσιες σχέσεις λειτουργίες, τους σκοπούς τους καθώς και τις διαφορές και ομοιότητές τους με τις δημόσιες σχέσεις,
- κατανοούν τις έννοιες κοινό και κοινή γνώμη, καθώς και τις παρεμφερείς με αυτές έννοιες,
- κατανοούν τη σημασία των δημοσίων σχέσεων στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης,
- κατανοούν τη σημασία της κοινής γνώμης στη ταξιδιωτική και επισιτιστική βιομηχανία,
- περιγράφουν τους παράγοντες διαμόρφωσης της κοινής γνώμης,
- κατονομάζουν τις επιδράσεις στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης,
- κατανοούν τη σημασία των πολλαπλασιαστών της κοινής γνώμης.

Καθορισμός της έννοιας κοινή γνώμη.  
 Παράγοντες μορφοποίησης της κοινής γνώμης.  
 Επιδράσεις στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης.  
 Ο ρόλος της κοινής γνώμης στη σύγχρονη κοινωνία.  
 Δημόσιες σχέσεις και κοινή γνώμη.  
 Πολλαπλασιαστές της κοινής γνώμης.  
 Βασικές οδηγίες κατάρτισης προγράμματος διαμόρφωσης της κοινής γνώμης.

## ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- ❑ Διακρίσεις πελατών (νέοι, επαναλαμβανόμενοι).
- ❑ Στάδια σκέψης του πελάτη πριν την αγορά.
- ❑ Στοιχεία μεγίστης σημασίας ανά πελάτη.  
 Εξωτερικός χώρος εστιατορίου.  
 Είσοδος στο εστιατόριο - Αναμονή.  
 Μενού - Service - Φαγητό.  
 Καθαριότητα.
- ❑ Τεχνικές ικανοποίησης και προσέλκυσης πελατών.
- ❑ Η έννοια της προώθησης πωλήσεων.
- ❑ Τεχνικές προώθησης των πωλήσεων.
- ❑ Εργαλεία της προώθησης πωλήσεων.
- ❑ Σχεδιασμός εκστρατείας προώθησης πωλήσεων.
- ❑ Μέθοδοι και τεχνικές πώλησης.
- ❑ Η εξέλιξη των τεχνικών πωλήσεων.  
 Η στρατηγική του «κερδίζουμε και οι δύο».  
 Ο ρόλος της «δέσμευσης» προς τους πελάτες.  
 Η σημασία της «εκτίμησης» στο πρόσωπο του πωλητή.  
 Η στρατηγική πάντα «γνωρίζουμε το προϊόν που πουλάμε».  
 Η στρατηγική διεύρυνσης των αγορών - νέων πελατών.
- ❑ Η τακτική AIDCA.
- ❑ Σωστή διαχείριση χρόνου.  
 Συνήθεις λόγοι για «χάσιμο χρόνου».
- ❑ Απαραίτητες γνώσεις που πρέπει να έχει ο υπάλληλος για τη διευκόλυνση των πωλήσεων.

## ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

- ❑ Απλοί κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται για τη διευκόλυνση των πωλήσεων.
- ❑ Απλοί μέθοδοι ανάπτυξης της γνώσης και της αντίληψης του εστιατορικού προϊόντος.
- ❑ Αποτελεσματικές τεχνικές και στρατηγικές για την πώληση των ακριβών προϊόντων.
- ❑ Η «πρόσωπο με πρόσωπο» επαφή με τον πελάτη.
- ❑ Οι λεπτομέρειες κάνουν τη διαφορά.  
 Προγραμματισμός τυχόν ερωτήσεων από

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν τη σημασία της προώθησης πωλήσεων,
- κατονομάζουν τις κατηγορίες πελατών που υπάρχουν,
- περιγράφουν τα στάδια σκέψης του πελάτη πριν την αγορά των εστιατορικών προϊόντων,
- εφαρμόζουν διάφορες τεχνικές ικανοποίησης και προσέλκυσης πελατών,
- κατονομάζουν και εφαρμόζουν διάφορες τεχνικές προώθησης πωλήσεων,
- σχεδιάζουν μία εκστρατεία προώθησης πωλήσεων,
- κατονομάζουν διάφορες τεχνικές πωλήσεων,
- εφαρμόζουν διάφορες τεχνικές πωλήσεων,
- εφαρμόζουν την τακτική AIDCA,
- διαχειρίζονται με ορθολογικό τρόπο το χρόνο τους,
- αναφέρουν τις σχετικές γνώσεις που πρέπει να έχει κάθε υπάλληλος μίας επισιτιστικής επιχείρησης.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τις λεπτομέρειες που έχουν σημασία κατά την πώληση των επισιτιστικών προϊόντων,
- εφαρμόζουν διάφορους απλούς κανόνες που ακολουθούνται για τη διευκόλυνση των πωλήσεων,
- εφαρμόζουν διάφορες απλές μεθόδους ανάπτυξης της γνώσης και της αντίληψης του εστιατορικού προϊόντος,
- εφαρμόζουν διάφορους τρόπους αύξησης των πωλήσεων.

τους πελάτες.

Ο σωστός «χειρισμός» των πελατών.

Αντιμετώπιση των αντιρρήσεων.

- Τρόποι αύξησης των πωλήσεων.



## **ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΕΣ ΣΧΟΛΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

### **ΣΧΕΔΙΟ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ - ΑΣΚΗΣΗΣ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ**

**ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ :**

**ΤΕΧΝΙΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ  
ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**

## ΒΑΣΙΚΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

| Κατά την διάρκεια της συνολικής πρακτικής άσκησης θα μεταδοθούν στους μαθητευόμενους γνώσεις, και δεξιότητες σχετικές με τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα. |  |
|--|--|
| Επαγγελματική εκπαίδευση<br>Εργατικό δίκαιο & συμβάσεις.   | <p>α) Επεξήγηση της σημασίας του Συμφωνητικού Μαθητείας.</p> <p>β) Ανάλυση υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από το Συμφωνητικό Μαθητείας.</p> <p>γ) Αναφορά στα σημαντικότερα σημεία του Συμφωνητικού Μαθητείας.</p> <p>δ) Αναφορά στις σημαντικότερες διατάξεις που αφορούν τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις εργασίας.</p> <p>ε) Ανάλυση των προοπτικών επαγγελματικής εξέλιξης και περαιτέρω εκπαίδευσης.</p>   |
| Η Δομή και η Οργάνωση της συμβαλλόμενης επιχείρησης.   | <p>α) Διευκρίνιση της δομής και των υποχρεώσεων της συμβαλλόμενης επιχείρησης.</p> <p>β) Επεξήγηση των βασικών λειτουργιών της συμβαλλόμενης επιχείρησης.</p> <p>γ) Περιγραφή των βασικών αρχών που διέπουν τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, τα επαγγελματικά επιμελητήρια του κλάδου και τις επαγγελματικές ενώσεις.</p>   |
| Υγιεινή και Ασφάλεια στην εργασία.   | <p>α) Διερεύνηση και καταγραφή των σημείων της επικινδυνότητας για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων στο χώρο εργασίας και λήψη μέτρων για την αποφυγή τους.</p> <p>β) Αναφορά των κανόνων προστασίας του εργαζομένου σε σχέση με το επάγγελμα και των κανόνων προστασίας σε ατυχήματα σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.</p> <p>γ) Αναλυτικά βήματα που ακολουθούνται σε περίπτωση ατυχήματος και πρώτες βοήθειες.</p> <p>δ) Κανονισμός των προληπτικών μέτρων που λαμβάνονται για την πυρασφάλεια. Περιγραφή του σχεδίου δράσης της επιχείρησης σε περίπτωση πυρκαγιάς.</p>                 |
| Προστασία του Περιβάλλοντος.   | <p>Για την αποφυγή περιβαλλοντικής επιβάρυνσης μέσα στον χώρο επιρροής της επιχείρησης, πρέπει να δοθεί προσοχή στα εξής :</p> <p>α) Επεξήγηση στους εκπαιδευόμενους πιθανών λειτουργιών σύνομων με την προστασία του περιβάλλοντος.</p> <p>β) Εφαρμογή κανόνων και μέτρων από την συμβαλλόμενη επιχείρηση για την προστασία του περιβάλλοντος σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.</p> <p>γ) Μέτρα για την εξοικονόμηση της ενέργειας και σωστή χρήση των υλικών.</p> <p>δ) Διαχείριση απορριμμάτων : Να γίνεται στα προϊόντα και τα διάφορα υλικά φιλική προς το περιβάλλον διάθεση και ανακύκλωση.</p> |



## ΠΡΩΤΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : **26 εβδομάδες**

| Τόπος εκπαίδευσης : ΚΟΥΖΙΝΑ  |   |
|--|---|
| Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : <b>7 εβδομάδες</b>  |   |
| Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα.  |   |
| <u>Κύρια γνωστικά αντικείμενα</u>  | <u>Παράλληλα γνωστικά αντικείμενα</u>   |
| <p><b>Κουζίνα</b></p> <p><b>5 εβδομάδες</b></p> <p>Παραλαβή και έλεγχος των υλικών και ταξινόμησή τους σύμφωνα με την χρήση τους.<br/>Τεχνικές επεξεργασίας και μαγειρέματος για τη δημιουργία εύκολων φαγητών.<br/>Προετοιμασία εύκολων φαγητών λαμβάνοντας υπόψη τα συνταγολόγια, τη διαιτητική και το κόστος των υλικών.<br/>Επεξεργασία προμαγειρεμένων προϊόντων σε απλά εδέσματα, δίνοντας προσοχή στα στάδια επεξεργασίας του συνταγολογίου, στην διαιτητική και στο κόστος των υλικών.<br/>Δημιουργία απλών εδεσμάτων από δεδομένες συνταγές.<br/>Συμμετοχή στην παρουσίαση των παρασκευασμάτων.</p> | <p><b>Η χρήση συσκευών, μηχανών και υλικών - Σχεδιασμός Εργασίας</b></p> <p><b>1 εβδομάδα</b></p> <p>Σχεδιασμός των σταδίων εργασίας.<br/>Προετοιμασία του χώρου εργασίας λαμβάνοντας υπόψη τις υγειονομικές και εργονομικές απαιτήσεις.<br/>Διεκπεραίωση της προεργασίας ξεχωριστά για τον κάθε τομέα των εργασιών στην κουζίνα.<br/>Οικονομική και ορθολογική χρήση των σκευών, συσκευών, μηχανών, υλικών και προϊόντων.<br/>Καθαρισμός και φροντίδα των σκευών, συσκευών και μηχανών.</p> <p><b>2. Υγιεινή.</b></p> <p><b>1 εβδομάδα</b></p> <p>Εφαρμογή κανονισμών και βασικών αρχών υγιεινής αναφορικά με το προσωπικό και την επιχείρηση.<br/>Οικονομική και ορθολογική χρήση απολυμαντικών και καθαριστικών μέσων.</p> |

| Τόπος εκπαίδευσης : ΓΡΑΦΕΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΤΟΜΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ   |   |
|---|---|
| Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : <b>5 εβδομάδες</b>   |   |
| Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα.   |   |
| <u>Κύρια γνωστικά αντικείμενα</u>   | <u>Παράλληλα γνωστικά αντικείμενα</u>   |
| <p><b>Οργάνωση εργασιών γραφείου και επικοινωνίας.</b></p> <p><b>4 εβδομάδες</b></p> <p>Διεκπεραίωση εργασιών βάσει των καθηκόντων τους.<br/>Ταξινόμηση και αρχειοθέτηση των εγγράφων.<br/>Τήρηση καρτελών και αρχείου και η σημασία τους στην διαχείριση των εργασιών. Διασφάλιση του αρχείου.<br/>Χρήση νομοθετικών και επιχειρησιακών κανονισμών για την ασφάλεια των δεδομένων.</p> | <p><b>Η χρήση συσκευών, μηχανών και υλικών - Σχεδιασμός Εργασίας</b></p> <p><b>1 εβδομάδα</b></p> <p>Σχεδιασμός των σταδίων εργασίας.<br/>Προετοιμασία του χώρου εργασίας λαμβάνοντας υπόψη τις υγειονομικές και εργονομικές απαιτήσεις.<br/>Διεκπεραίωση της προεργασίας ξεχωριστά για τον κάθε τομέα των εργασιών.<br/>Οικονομική και ορθολογική χρήση των συσκευών, και υλικών του χώρου.<br/>Καθαρισμός και φροντίδα του χώρου.</p> |

| Τόπος εκπαίδευσης : ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ  |   |
|---|---|
| Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : <b>10 εβδομάδες</b>  |   |
| Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα. |   |
| <u>Κύρια γνωστικά αντικείμενα</u>   | <u>Παράλληλα γνωστικά αντικείμενα</u>   |
| <p><b>Σέρβις</b></p> <p><b>6 εβδομάδες</b></p>  | <p><b>1. Η χρήση συσκευών, μηχανών και καταναλωτικών αγαθών - Σχεδιασμός Εργασίας</b></p> |

|  |   |
|--|---|
| <p>Παραλαβή και έλεγχος των εμπορευμάτων και ταξινόμησή τους σύμφωνα με τη χρήση τους. Η προετοιμασία αφεψημάτων και ζεστών ροφημάτων καθώς και το σερβίρισμα των ποτών. Το σερβίρισμα των εδεσμάτων και των ποτών και το ντεπαρασάζ.</p> <p>Ενημέρωση για τη σύνθεση του μενού και των τρόπων σερβιρίσματος.</p> <p>Χρήση των κανόνων εστιατορικής τέχνης και του ταμειακού συστήματος POS.</p> | <p style="text-align: right;"><b>1 εβδομάδα</b></p> <p>Σχεδιασμός των σταδίων εργασίας.</p> <p>Προετοιμασία του χώρου εργασίας λαμβάνοντας υπόψη τις υγειονομικές και εργονομικές απαιτήσεις. Διεκπεραίωση της προεργασίας ξεχωριστά για τον κάθε τομέα των εργασιών στο εστιατόριο.</p> <p>Οικονομική και ορθολογική χρήση των σκευών, συσκευών, ιματισμού, υλικών και προϊόντων.</p> <p>Καθαρισμός και φροντίδα του χώρου, των σκευών και συσκευών.</p> <p><b>2. Υγιεινή.</b></p> <p style="text-align: right;"><b>1 εβδομάδα</b></p> <p>Εφαρμογή κανονισμών και βασικών αρχών υγιεινής αναφορικά με το προσωπικό και την επιχείρηση. Οικονομική και ορθολογική χρήση απολυμαντικών και καθαριστικών μέσων.</p> <p><b>3. Συναναστροφή με επισκέπτες /συμβουλή &amp; πώληση</b></p> <p style="text-align: right;"><b>2 εβδομάδες</b></p> <p>Παρουσίαση και επισήμανση της προσωπικής εικόνας και συμπεριφοράς των εκπαιδευόμενων έναντι των πελατών.</p> <p>Συνειδητοποίηση του ρόλου του οικοδεσπότη. Ικανότητα αντίληψης των προσδοκιών των πελατών αναφορικά με την ενημέρωση, τη φιλοξενία και την παροχή υπηρεσιών.</p> <p>Αρμοδιότητες και ευθύνες του εργαζόμενου στο πλαίσιο της εξέλιξης των εργασιών.</p> <p>Υποδοχή φροντίδα τους των πελατών.</p> <p>Χρήση ξενόγλωσσων επαγγελματικών όρων.</p> <p>Πληροφόρηση των πελατών αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών και προϊόντων της επιχείρησης.</p> <p>Λήψη πληροφοριών και εντολών και μεταβίβασή τους.</p> <p>Χρήση επαγγελματικών νομοθετικών διατάξεων</p> |
|--|---|

| <b>Τόπος εκπαίδευσης : ΠΡΟΜΗΘΕΙΣ - ΑΠΟΘΗΚΗ</b><br><b>Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : 4 εβδομάδες</b>   |   |
|---|---|
| Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα  |   |
| <u>Κύρια γνωστικά αντικείμενα</u>   | <u>Παράλληλα γνωστικά αντικείμενα</u>   |
| <p><b>Προμήθειες -αποθήκη</b></p> <p style="text-align: right;"><b>3 εβδομάδες</b></p> <p>Παραγγελία και παραλαβή προϊόντων, έλεγχος βάρους, ποσότητας και εμφανών βλαβών και λήψη των συνηθισμένων για την επιχείρηση μέτρων. Αποθήκευση των προϊόντων σύμφωνα με τις απαιτήσεις κάθε είδους προϊόντος.</p> <p>Έλεγχος της αποθήκης.</p> | <p><b>Η χρήση συσκευών, μηχανών και καταναλωτικών αγαθών - Σχεδιασμός Εργασίας</b></p> <p style="text-align: right;"><b>1 εβδομάδα</b></p> <p>Σχεδιασμός των σταδίων εργασίας.</p> <p>Προετοιμασία του χώρου εργασίας λαμβάνοντας υπόψη τις υγειονομικές και εργονομικές απαιτήσεις. Διεκπεραίωση της προεργασίας ξεχωριστά για τον κάθε τομέα των εργασιών.</p> <p>Οικονομική και ορθολογική χρήση στον καθαρισμό και την φροντίδα των συσκευών και μηχανών.</p> <p>Καθαρισμός και φροντίδα του χώρου, των σκευών,</p> |

## ΔΕΥΤΕΡΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : **26 εβδομάδες**

| <b>Τόπος εκπαίδευσης : ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ - ΑΠΟΘΗΚΗΣ</b><br><b>Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : 7 εβδομάδες</b>   |   |
|---|---|
| Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα  |   |
| <u>Κύρια γνωστικά αντικείμενα</u>   | <u>Παράλληλα γνωστικά αντικείμενα</u>   |
| <p><b><u>Διαχείριση εμπορευμάτων - αποθήκη</u></b><br/><b>6 εβδομάδες</b></p> <p>Διερεύνηση και διατύπωση των αναγκών σε εμπορεύματα αναφορικά με τον επιλεγμένο χώρο εργασίας.<br/>                     Προετοιμασία παραγγελιών.<br/>                     Διεξαγωγή απογραφών, καθοδήγηση για τη διεκπεραίωση μιας απογραφής.<br/>                     Επεξεργασία της διαδικασίας των πληρωμών.<br/>                     Αιτιολογημένος υπολογισμός και καταγραφή των υλικών και των αναλώσιμων προϊόντων.<br/>                     Υπολογισμός του κόστους και του κέρδους των παρερχόμενων υπηρεσιών με υλοποίηση απτών παραδειγμάτων.<br/>                     Καθορισμός των τιμών πώλησης σύμφωνα με την πολιτική κοστολόγησης της επιχείρησης.</p> | <p><b><u>Η χρήση συσκευών, μηχανών, σκευών, υλικών και προϊόντων - Σχεδιασμός Εργασίας</u></b><br/><b>1 εβδομάδα</b></p> <p>Συντήρηση, καθαρισμός και φροντίδα των συσκευών, μηχανών, υλικών και προϊόντων.<br/>                     Έλεγχος και αξιολόγηση των εργασιακών αποτελεσμάτων.</p> |

| <b>Τόπος εκπαίδευσης : ΥΠΟΔΟΧΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ &amp; ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ</b><br><b>Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : 10 εβδομάδες</b>  |   |
|--|---|
| Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα.  |   |
| <u>Κύρια γνωστικά αντικείμενα</u>  | <u>Παράλληλα γνωστικά αντικείμενα</u>   |
| <p><b><u>Διαφήμιση και προώθηση πωλήσεων</u></b><br/><b>4 εβδομάδες</b></p> <p>Εύρεση φορέα και σχεδιασμός διαφημιστικού υλικού, για τη διαφημιστική προβολή της συμβαλλομένης επιχείρησης που προσφέρει εργασία στον εκπαιδευόμενο.<br/>                     Λήψη μέτρων προώθησης των πωλήσεων.<br/>                     Συμμετοχή σε διαφημιστικές δράσεις.<br/>                     Σχεδιασμός ανάλογης διακόσμησης σύμφωνα με την αντίστοιχη θεματική εκδήλωση.<br/>                     Σχεδιασμός και δημιουργία αποτελεσματικών προωθητικών διαφημιστικών δράσεων.</p> <p><b><u>Συναναστροφή με τους επισκέπτες, συμβουλευτικές προτάσεις και πώληση.</u></b><br/><b>5 εβδομάδες</b></p> <p>Διεξαγωγή συζητήσεων αναφορικά με τους πελάτες και την επιχείρηση.<br/>                     Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία με τους πελάτες.<br/>                     Διαχείριση παραπόνων πελάτη (λήψη, επεξεργασία, επίλυση).</p> | <p><b><u>Η χρήση συσκευών, μηχανών, σκευών, υλικών και προϊόντων - Σχεδιασμός Εργασίας</u></b><br/><b>1 εβδομάδα</b></p> <p>Συντήρηση, καθαρισμός και φροντίδα των συσκευών, μηχανών, υλικών και προϊόντων.<br/>                     Έλεγχος και αξιολόγηση των εργασιακών αποτελεσμάτων.</p> |

|  |  |
|--|--|
| <p>Παραλαβή / Λήψη των κρατήσεων και διευθέτησή τους.</p> <p>Συμβουλές προς τους πελάτες λαμβάνοντας υπόψη τις επιθυμίες τους.</p> |  |
|--|--|

| <b>Τόπος εκπαίδευσης : ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ</b><br><b>Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : 9 εβδομάδες</b>   |  |
|--|--|
| Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα   |  |
| <u>Κύρια γνωστικά αντικείμενα</u>  | <u>Παράλληλα γνωστικά αντικείμενα</u>  |
| <p><b><u>Οργάνωση και οικονομική διαχείριση εκδηλώσεων</u></b></p> <p><b>7 εβδομάδες</b></p> <p>Διαμόρφωση του χώρου σύμφωνα με τις δυνατότητες του και σύμφωνα με τον τύπο της εκδήλωσης του πελάτη.</p> <p>Καθαρισμός και φροντίδα των χώρων των επισκεπτών.</p> | <p><b><u>Χρήση συσκευών, μηχανών, σκευών, υλικών και προϊόντων - Σχεδιασμός Εργασίας</u></b></p> <p><b>2 εβδομάδες</b></p> <p>Συντήρηση, καθαρισμός και φροντίδα του χώρου και του εξοπλισμού του.</p> <p>Έλεγχος και αξιολόγηση των εργασιακών αποτελεσμάτων.</p> |

## ΤΡΙΤΟΣ ΧΡΟΝΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

**Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : 26 εβδομάδες**

| <b>Τόπος εκπαίδευσης : ΧΩΡΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ</b><br><b>Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : 10 εβδομάδες</b>  |  |
|--|--|
| Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα   |  |
| <u>Κύρια γνωστικά αντικείμενα</u>  | <u>Παράλληλα γνωστικά αντικείμενα</u>  |
| <p><b><u>Υποδοχή (Reception)</u></b></p> <p><b>6 εβδομάδες</b></p> <p>Επεξεργασία του πλάνου κράτησης των δωματίων και διαχείριση της κράτησης των δωματίων.</p> <p>Στοχευμένη χρήση των μεθόδων πληροφόρησης και επικοινωνίας.</p> <p>Διεκπεραίωση της αλληλογραφίας.</p> <p>Εκπλήρωση των επιθυμιών των πελατών.</p> <p>Απογραφή πεπραγμένων.</p> <p>Σύνταξη του λογαριασμού των πελατών και ολοκλήρωση όλων των διαδικασιών μέχρι την αποπληρωμή.</p> <p>Κλείσιμο ταμείου - ολοκλήρωση διαδικασίας. &amp; Απολογισμός.</p> <p>Απολογισμός της συνεργασίας με τα διάφορα ταξιδιωτικά γραφεία και τους διοργανωτές των διαφόρων εκδηλώσεων.</p> <p>Μεταφορά απλών πληροφοριών σε ξένη γλώσσα.</p> <p>Ανταλλαγή συναλλάγματος.</p> | <p><b><u>Συναναστροφή με τους πελάτες, συμβουλές και πωλήσεις</u></b></p> <p><b>3 εβδομάδες</b></p> <p>Επεξεργασία των αιτημάτων και προετοιμασία των προσφορών.</p> <p>Επιβεβαίωση και επεξεργασία των παραγγελιών.</p> <p>Διεξαγωγή συζητήσεων για συμβουλές και πωλήσεις.</p> <p><b><u>Χρήση κοινόχρηστων συσκευών, μηχανών και αναλώσιμων υλικών - Σχεδιασμός Εργασίας</u></b></p> <p><b>1 εβδομάδες</b></p> <p>Συντήρηση και φροντίδα των χώρων του εξοπλισμού και των αναλώσιμων υλικών.</p> <p>Έλεγχος &amp; αξιολόγηση εργασιακών αποτελεσμάτων.</p> |

| <b>Τόπος εκπαίδευσης : ΧΩΡΟΣ ΤΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ</b><br><b>Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : 10 εβδομάδες</b>               |                                       |
|---|---------------------------------------|
| Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα. |                                       |
| <u>Κύρια γνωστικά αντικείμενα</u>   | <u>Παράλληλα γνωστικά αντικείμενα</u> |

|  |   |
|--|---|
| <p><b><u>Μάρκετινγκ (Marketing)</u></b></p> <p><b>5 εβδομάδες</b></p> <p>Ανάπτυξη μέσων μάρκετινγκ.<br/>Εφαρμογή των μέσων μάρκετινγκ που έχουν ληφθεί και αφορούν την προβολή της επιχείρησης.<br/>Έλεγχος των αποτελεσμάτων των μέσων μάρκετινγκ που έχουν ληφθεί.</p> | <p><b><u>Συναναστροφή με τους πελάτες, συμβουλές και πωλήσεις</u></b></p> <p><b>3 εβδομάδες</b></p> <p>Επεξεργασία των αιτημάτων και προετοιμασία των προσφορών.<br/>Επιβεβαίωση και επεξεργασία των παραγγελιών.<br/>Διεξαγωγή συζητήσεων για συμβουλές και πωλήσεις.</p> <p><b><u>Οργάνωση εργασιών γραφείου και επικοινωνίας.</u></b></p> <p><b>1 εβδομάδα</b></p> <p>Εργασίες γραφείου.<br/>Ταξινόμηση και αρχειοθέτηση των εγγράφων.<br/>Τήρηση αρχείου καρτελών και αρχείου και η σημασία τους στην διαχείριση των εργασιών.<br/>Διασφάλιση του αρχείου.<br/>Η χρήση νομοθετικών και επιχειρησιακών κανονισμών για την ασφάλεια των δεδομένων.</p> <p><b><u>Χρήση κοινόχρηστων συσκευών, μηχανών &amp; αναλώσιμων υλικών - Σχεδιασμός Εργασίας</u></b></p> <p><b>1 εβδομάδα</b></p> <p>Συντήρηση και φροντίδα του χώρου, του εξοπλισμού και των αναλώσιμων υλικών.<br/>Έλεγχος &amp; αξιολόγηση εργασιακών αποτελεσμάτων.</p> |
|--|---|

| <b>Τόπος εκπαίδευσης : ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b><br><b>Συνολικός χρόνος εκπαίδευσης : 6 εβδομάδες</b>  |  |
|--|--|
| Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα.  |  |
| <b><u>Κύρια γνωστικά αντικείμενα</u></b>   | <b><u>Παράλληλα γνωστικά αντικείμενα</u></b>   |
| <p><b><u>Οικονομικές Υπηρεσίες</u></b></p> <p><b>5 εβδομάδες</b></p> <p>Στελέχωση και οργάνωση του προσωπικού των τμημάτων.<br/>Διεξαγωγή ελέγχων χρησιμοποιώντας βασικές οργανωτικές αρχές.</p> | <p><b><u>Χρήση κοινόχρηστων συσκευών, μηχανών και αναλώσιμων υλικών</u></b></p> <p><b><u>Σχεδιασμός Εργασίας</u></b></p> <p><b>περίπου 1 εβδομάδες</b></p> <p>Συντήρηση και φροντίδα του χώρου, του εξοπλισμού και των αναλώσιμων υλικών.<br/>Έλεγχος &amp; αξιολόγηση εργασιακών αποτελεσμάτων.</p> |