



ΕΚεΠις

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Κωνσταντινουπόλεως 49, 118 55 Αθήνα
Τηλ.: 210 3403200, Fax: 210 3403270
email: info@ekepis.gr, www.ekepis.gr

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ



Ε.Π. «ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΚΑΙ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ»

Συγχρηματοδότηση κατά 75% από το ΕΚΤ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

<u>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</u>	<u>ΣΕΛ</u>
• ΣΥΝΟΨΗ – ABSTRACT	3
• ΕΙΣΑΓΩΓΗ	12
• INTRODUCTION	14
• ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ / ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»	17
• ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ –ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»	26
• ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β.1	26
- ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΒΑΣΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ) - ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ /ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ - ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	26
• ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β.2: ΚΡΙΤΗΡΙΑ /ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ & ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	32
• ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»	49
• ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ.1: ΓΕΝΙΚΕΣ, ΒΑΣΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	49
• ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ.2: ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	69
• ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»	86
• ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»	88
• ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	100

ΣΥΝΟΨΗ

Η παρούσα μελέτη αφορά στην ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Σερβιτόρου». Ως Σερβιτόρος ορίζεται ο εργαζόμενος του Ιδιωτικού Τομέα, ο οποίος γνωρίζοντας την εστιατορική τέχνη και τους κανόνες γαστρονομίας-οινολογίας, σερβίρει edésματα και ποτά στους πελάτες που συχνάζουν σε χώρους εστίασης-αναψυχής (ξενοδοχεία, εστιατόρια, επιχειρήσεις κέτερινγκ, αναψυκτήρια, λέσχες, οργανισμούς, καφετέριες κ.λπ.) εφαρμόζοντας με ευπρέπεια και ευγένεια, τους κανόνες σερβιρίσματος. Βασικός σκοπός του επαγγέλματος του σερβιτόρου είναι να φροντίσει για την προετοιμασία του χώρου εστίασης-αναψυχής, ώστε να παρέχει τις κατάλληλες υπηρεσίες σερβιρίσματος edesμάτων και ποτών στους πελάτες, δημιουργώντας φιλικό περιβάλλον για να τους προτρέψει να γίνουν τακτικοί επισκέπτες και τέλος να διεκπεραιώσει τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών και να συμμετέχει στην ολοκλήρωση των διαδικασιών κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.

Οι κλάδοι του Τουρισμού και του Επισιτισμού, στους οποίους εντάσσεται το επάγγελμα του «Σερβιτόρου», εμφανίζουν ιδιαίτερη δυναμική και έχει αναγνωριστεί παγκοσμίως η σημασία και σπουδαιότητά τους στην οικονομική ανάπτυξη. Η σημασία αυτή γίνεται ακόμη μεγαλύτερη σε χώρες όπως η Ελλάδα, όπου ο τουρισμός είναι ο δυναμικότερα αναπτυσσόμενος τομέας της οικονομίας και ο πλέον ελπιδοφόρος για το μέλλον, εφόσον απασχολείται άμεσα και έμμεσα το 20% του εργατικού δυναμικού της χώρας. Η αυξητική τάση που παρατηρείται στον αριθμό των τουριστών που επισκέπτονται κάθε χρόνο τη χώρα μας, αναβαθμίζουν σε σταθερή βάση την αξία του τουρισμού για την Ελλάδα.

Ως εκ τούτου η ανάπτυξη του συγκεκριμένου επαγγελματικού περιγράμματος, η μετέπειτα θεσμοθέτηση της εκπαίδευσης, καθώς και η επαρκής νομοθετική κατοχύρωση του επαγγέλματος, θεωρείται ότι θα συντελέσουν σε μεγάλο βαθμό στην ομαλή λειτουργικότητα και ανάπτυξη του κλάδου.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και Εργασιών του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ

ΚΕΛ 1: Προετοιμάζει το άνοιγμα του χώρου εστίασης-αναψυχής για σερβίρισμα γευμάτων - ποτών και για διάφορες εκδηλώσεις.

ΕΕΛ 1.1: Ελέγχει για την καθαριότητα και την καταλληλότητα-αρτιότητα του χώρου εργασίας του και τον διαμορφώνει ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.

ΕΕ 1.1.1 Ελέγχει την καθαριότητα του χώρου εργασίας του και των προσκείμενων βοηθητικών χώρων.

ΕΕ 1.1.2: Ελέγχει και ειδοποιεί τους αρμόδιους για την αποκατάσταση τυχόν δυσλειτουργιών και βλαβών στις ηλεκτρικές, υδραυλικές και κλιματιστικές εγκαταστάσεις του χώρου εστίασης-αναψυχής και των προσκείμενων κοινόχρηστων χώρων.

ΕΕ 1.1.3: Διευθετεί στο χώρο εστίασης-αναψυχής τα τραπέζια και τις καρέκλες, σε διάφορους προεπιλεγμένους σχηματισμούς, ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.

ΕΕ 1.1.4: Διακοσμεί το χώρο εστίασης-αναψυχής και φροντίζει για την συντήρηση τυχόν διακοσμητικών φυτών.

ΕΕΛ 1.2 Φροντίζει για την καθαριότητα, την καταλληλότητα και την αρτιότητα του απαιτούμενου εξοπλισμού για το σερβίρισμα γευμάτων και ποτών.

ΕΕ 1.2.1: Παραλαμβάνει τα σερβίτσια από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και αρτιότητα τους και τα τακτοποιεί στα πάσα εργασίας (ταμπλ ντε σερβίς) σε προεπιλεγμένους χώρους, ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εκδήλωσης.

ΕΕ 1.2.2: Παραλαμβάνει από τη λινόθηκη τα απαραίτητα λινά, ελέγχει την καθαριότητα και καταλληλότητα τους και τα ταξινομεί στους κατάλληλους αποθηκευτικούς χώρους.

ΕΕ 1.2.3: Παραλαμβάνει τα υαλικά από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και αρτιότητα τους, σύμφωνα με τις ενδεδειγμένες τεχνικές, και τα ταξινομεί σε ειδικές προθήκες.

ΕΕ 1.2.4: Τακτοποιεί και ταξινομεί τα είδη στα πάσα εργασίας (Table de service)

ΕΕΛ 1.3: Στρώνει τα τραπέζια του χώρου εστίασης - αναψυχής και τοποθετεί τα απαραίτητα σκεύη.

ΕΕ 1.3.1: Στρώνει στα τραπέζια τα λινά (υποτραπεζομάντιλα, τραπεζομάντιλα, επιτραπεζομάντιλα, σου πλά) ακολουθώντας την «τεχνική παρουσίασης τραπέζιου» (art de la table) και προδιαγεγραμμένες λειτουργίες.

ΕΕ 1.3.2: Τοποθετεί τα υαλικά, τα ασημικά, τις πετσέτες και τις πορσελάνες στα τραπέζια και ελέγχει την τελική κατάσταση στρωσίματος στο χώρο.

ΕΕ 1.3.3: Προμηθεύεται τα μενάζ και τα τοποθετεί στα τραπέζια.

ΚΕΛ 2: Υποδέχεται τους πελάτες, εφαρμόζει τις προκαταρτικές διαδικασίες εξυπηρέτησης και τους σερβίρει τα διάφορα εδέσματα και ποτά, με βάση τους διατυπωμένους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας.

ΕΕΛ 2.1: Υποδέχεται τους πελάτες στο χώρο εστίασης – αναψυχής, φροντίζοντας να δημιουργήσει μια ευχάριστη ατμόσφαιρα

ΕΕ 2.1.1: Καλωσορίζει και χαιρετά τους πελάτες που εισέρχονται στο χώρο εστίασης-αναψυχής, δημιουργώντας ένα ευχάριστο και φιλικό κλίμα. (*)

ΕΕ 2.1.2: Ελέγχει τις κρατήσεις και φροντίζει για την ευχάριστη τυχόν αναμονή των πελατών. Συνοδεύει τους πελάτες, οδηγώντας τους στο τραπέζι που προβλέπεται να καθίσουν. (*)

ΕΕ 2.1.3: Προσφέρει στους πελάτες την κάρτα εδεσμάτων και ποτών.

ΕΕΛ 2.2: Ενημερώνει τους πελάτες για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, τους σερβίρει στο τραπέζι τα προκαταρτικά και λαμβάνει την παραγγελία για τα εδέσματα και ποτά της επιλογής τους.

ΕΕ 2.2.1: Ενημερώνει, προτείνει και σερβίρει στους πελάτες τα ορεκτικά ποτά που διαθέτει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής.

ΕΕ 2.2.2: Σερβίρει στους πελάτες νερό, ψωμί και τα απαραίτητα συνοδευτικά που προσφέρει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής. (**)

ΕΕ 2.2.3: Ενημερώνει τους πελάτες και δίνει τις απαραίτητες διευκρινίσεις για τα διαθέσιμα εδέσματα και κρασιά που προσφέρονται από την επιχείρηση επισιτισμού-αναψυχής.

ΕΕ 2.2.4: Λαμβάνει και καταγράφει την παραγγελία τους για ορεκτικά, κύρια πιάτα, επιδόρπια και κρασιά ανάλογα με τα επιλεγμένα εδέσματα.

ΕΕ 2.2.5: Πρωθυεί την παραγγελία στο ταμείο και την κουζίνα και ελέγχει το χρόνο ετοιμασίας της.

ΕΕ 2.2.6: Συγκεντρώνει και παραλαμβάνει την παραγγελία από τους χώρους παραγωγής και ελέγχει την ορθότητα της.

ΕΕΛ 2.3: Σερβίρει στους πελάτες τις παραγγελίες εδεσμάτων και ποτών, μαζεύει και αντικαθιστά τα σερβίτσια για κάθε ενδιάμεση χρήση.

ΕΕ 2.3.1: Μεταφέρει και σερβίρει τα εδέσματα στους πελάτες σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους τρόπους σερβιρίσματος.

ΕΕ 2.3.2: Σερβίρει τα ποτά και κρασιά που έχουν παραγγείλει οι πελάτες και ανταποκρίνεται στις ενδιάμεσες παραγγελίες, αναπλήρωσης και αλλαγής της αρχικής παραγγελίας.

ΕΕ 2.3.3: Επιβλέπει τα τραπέζια του χώρου ευθύνης του και ανταποκρίνεται στην ικανοποίηση τυχόν νέων απαιτήσεων των πελατών.

ΕΕ 2.3.4: Καθαρίζει τα τραπέζια, αντικαθιστά και στρώνει υαλικά, πορσελάνες και ανοξείδωτα σκεύη, για κάθε ενδιάμεσο έδεσμα (**)

ΚΕΛ 3: Εισπράττει τους λογαριασμούς και συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής

ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης επισιτισμού – αναψυχής.

ΕΕ 3.1.1: Προσκομίζει τον λογαριασμό στους πελάτες όταν τον ζητήσουν και εισπράττει το αντίτιμο.

ΕΕ 3.1.2: Επιστρέφει στους πελάτες την απόδειξη είσπραξης και τα τυχόν ρέστα.

ΕΕ 3.1.3: Ευχαριστεί τους πελάτες κατά την αποχώρησή τους και τους συνοδεύει στην έξοδο, δημιουργώντας θετικό κλίμα ώστε να επισκεφτούν εκ νέου το χώρο εστίασης-αναψυχής.

ΕΕΛ 3.2: Διαμορφώνει την ευταξία του χώρου εργασίας του.

ΕΕ 3.2.1: Μαζεύει από τα τραπέζια που αδειάζουν τα λινά και τα λερωμένα σκεύη και τα μεταφέρει στον προεπιλεγμένο χώρο.

ΕΕ 3.2.2: Διευθετεί και επανατοποθετεί τα τραπεζοκαθίσματα στο αρχικό τους σχήμα και στρώνει τα τραπέζια κάθε φορά που αποχωρούν οι πελάτες.

ΕΕ 3.2.3: Διαμορφώνει το χώρο για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών.

ΕΕΛ 3.3: Συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.

ΕΕ 3.3.1: Αποσύρει όλα τα χρησιμοποιημένα και μη χρησιμοποιημένα σκεύη από τον χώρο εστίασης – αναψυχής.

ΕΕ 3.3.2: Ξεστρώνει και καθαρίζει τα τραπεζοκαθίσματα (**)

ΕΕ 3.3.3: Διαμορφώνει το χώρο εστίασης-αναψυχής για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών..

(*) Η συγκεκριμένη εργασία εκτελείται από τον Αρχισερβιτόρο, σύμφωνα με την επαγγελματική πρακτική

(**) Η συγκεκριμένη εργασία εκτελείται από τον βοηθό σερβιτόρου, σύμφωνα με την επαγγελματική πρακτική

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ

(Ανά επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας)

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ
- ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ(ανάγνωση, γραφή)
- ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ
- ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικής επικοινωνίας)

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Στοιχειώδεις αρχές Νομοθεσίας (υγειονομικές, πυροσβεστικές και άλλες διατάξεις)
- Αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων.
- Βασικές αρχές ασφάλειας και υγιεινής.
- Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσας/ορολογία, με έμφαση στην προφορική επικοινωνία (βασική ορολογία για περιγραφή μενού και πιάτων, ανάλυση συνταγής, τρόπου παρασκευής & χρησιμοποιούμενων υλικών).
- Κανόνες καλής συμπεριφοράς & επικοινωνίας, ενδυμασίας και εμφάνισης.
- Βασικό πλαίσιο κανόνων της τέχνης του εστιατορίου.
- Βασικό πλαίσιο οργάνωσης χώρων εκδηλώσεων
- Βασικές αρχές και στοιχεία τεχνικής της παρουσίασης τραπεζών.
- Βασικές τεχνικές προώθησης-πώλησης των εδεσμάτων και ποτών.
- Βασικοί κανόνες ελέγχου αρτιότητας της παραγγελίας.
- Κανόνες σερβιρίσματος σε σχέση με την υγιεινή των τροφίμων και την αρτιότητα της παρουσίασης του πιάτου.
- Διαδικασία και καθορισμένοι κανόνες κατά την απομάκρυνση χρησιμοποιημένων και μη σκευών.
- Κριτήρια ταξινόμησης & κανόνες προσωρινής αποθήκευσης των σερβίσιων / λινών-ιματισμού / υαλικών.
- Στοιχειώδεις αρχές Οινολογίας - Μπαρ.
- Τεχνικές τοποθέτησης τραπεζών.
- Τεχνική ανάγνωσης εντύπου εκδηλώσεων.
- Τρόποι τοποθέτησης σκευών.
- Βασικό πλαίσιο ενεργειών της διεκπεραίωσης-είσπραξης λογαριασμών.

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Ειδικοί τρόποι υποδοχής πελατών, ανάλογα με το χώρο εστίασης-αναψυχής και την πελατεία.

- Κανόνες διαχείρισης συστημάτων κρατήσεων.
- Ειδικές προδιαγραφές χρήσης απορρυπαντικών, σύμφωνα με τους κανόνες προστασίας του περιβάλλοντος.
- Τεχνικές διακόσμησης και αισθητικής φροντίδας του χώρου, ανάλογα με τις ανάγκες της εκδήλωσης.
- Ειδικοί κανόνες στρωσίματος τραπεζιού ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης και την τεχνική παρουσίασης των τραπεζιών.
- Ειδικοί κανόνες εδεσματολογίας – οινολογίας, ανάλογα με τα προσφερόμενα προϊόντα.
- Ειδικοί κανόνες σερβιρίσματος ανάλογα με την προεπιλεγμένη τεχνική.
- Τεχνικές Λήψης Παραγγελίας.
- Τυπικές διαδικασίες κατά την προώθηση παραγγελίας.
- Διαδικασία ελέγχου κατά την έκδοση λογαριασμού ή χρέωσης σε λογ/σμό.
- Συμπλήρωση δελτίου συντήρησης ή επισκευής δυσλειτουργιών και βλαβών – δελτίου επιθεώρησης εξοπλισμού, βιβλίο συμβάντων.
- Κανόνες τερματισμού λειτουργίας ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, μουσικής, κλιματισμού.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Κρίση και Λήψη Απόφασης
- Παρακολούθηση – Έλεγχος
- Πρωτοβουλία
- Ενεργητική Ακρόαση
- Επικοινωνία
- Ευγένεια
- Υπολογιστική Ταχύτητα
- Αποτελεσματική Επικοινωνία – Τακτική Πωλήσεων
- Διακριτικότητα
- Διαχείριση Χρόνου
- Αίσθηση Καλαισθησίας
- Έμφαση στη Λεπτομέρεια

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- Ακουστική προσοχή
- Αντιληπτική ικανότητα χώρου καθώς και των κλήσεων - νευμάτων
- Αντοχή στις συνθήκες πίεσης χρόνου και απότομου φόρτου εργασίας

- Αυτοέλεγχος
- Αίσθηση τάξης
- Έλεγχος όσφρησης
- Ικανότητα συγκέντρωσης
- Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα
- Όραση
- Περιφερική Όραση (η ικανότητα να βλέπει σε ένα ευρύ και όχι περιορισμένο πεδίο ορατότητας)
- Προσανατολισμός στο χώρο (η ικανότητα να γνωρίζει κανείς τη θέση διαφόρων αντικειμένων στο χώρο του)
- Σωστή αίσθηση κίνησης και καλή αίσθηση ισορροπίας σε συνδυασμό με τη δεξιότητα χεριών κατά τη μεταφορά του δίσκου και το σερβίρισμα
- Ταχύτητα και ακρίβεια αντίληψης και δράσης
- Ταχύτητα στην ελεγκτική ευχέρεια
- Χειρισμός των ασύρματων – ηλεκτρονικών μέσων παραγγελιοληψίας

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

Βοηθός Σερβιτόρου : - Απόφοιτος Γυμνασίου

- Απόφοιτος Δημοτικού (Αφορά τους Παλαιούς απόφοιτους πριν την 9ετή υποχρεωτική εκπαίδευση)

Σερβιτόρος : - Απόφοιτος ΕΠΑΣ (ή άλλων ισότιμων σχολών)

- Απόφοιτος Γυμνασίου - Επαγγελματική εμπειρία 3 χρόνια – Φοίτηση στο Τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για σερβιτόρους

- Απόφοιτος Γυμνασίου – Επαγγελματική εμπειρία 4 χρόνια - Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις 3 κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3)

- Απόφοιτος Λυκείου – Επαγγελματική Εμπειρία 2 χρόνια - Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις 3 κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3)

- Απόφοιτος ΙΕΚ ειδικότητας σερβιτόρου, μεταδευτεροβάθμιας κατάρτισης διάρκειας 4 εξαμήνων

- Απόφοιτος Δημοτικού (Αφορά τους Παλαιούς απόφοιτους πριν την 9ετή υποχρεωτική εκπαίδευση)- Επαγγελματική εμπειρία 3* χρόνια – Φοίτηση στο Τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για σερβιτόρους

- Απόφοιτος Δημοτικού (Αφορά τους Παλαιούς απόφοιτους πριν την 9ετή υποχρεωτική εκπαίδευση)- Επαγγελματική εμπειρία 4 χρόνια – Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις 3 κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3)

Αρχισερβιτόρος &
Βοηθός Αρχισερβιτόρου*** :**

- Απόφοιτος ΙΕΚ – Επαγγελματική εμπειρία 3 χρόνια

- Απόφοιτος ΕΠΑΣ (ή άλλων ισότιμων σχολών) - Επαγγελματική εμπειρία 4 χρόνια

- Απόφοιτος Γυμνασίου - Επαγγελματική εμπειρία 6 χρόνια – Φοίτηση στο Τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για Αρχισερβιτόρους

- Απόφοιτος Γυμνασίου - Επαγγελματική εμπειρία 7 χρόνια- Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις 3 κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3)

- Απόφοιτος Λυκείου– Επαγγελματική Εμπειρία 4 χρόνια - Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις 3 κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3)

-Απόφοιτος Δημοτικού (Αφορά τους Παλαιούς απόφοιτους πριν την 9ετή υποχρεωτική εκπαίδευση)- Επαγγελματική εμπειρία 9 χρόνια – Φοίτηση στο Τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για Αρχισερβιτόρους

-Απόφοιτος Δημοτικού (Αφορά τους Παλαιούς απόφοιτους πριν την 9ετή υποχρεωτική εκπαίδευση)- Επαγγελματική εμπειρία 10 χρόνια - Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις 3 κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3)

(*) Για τους απόφοιτους δημοτικού τίθεται ως προϋπόθεση η τριετής επαγγελματική εμπειρία, ώστε να φοιτήσουν στο τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για σερβιτόρους, βάσει του Νόμου 1077/80, άρθρο 10, παρ.2.- ΦΕΚ 225 τεύχος Α, 2/10/80

(**) Τα καθήκοντα του Αρχισερβιτόρου ασκούν και οι απόφοιτοι της ΑΣΤΕ ειδικότητας Αρχισερβιτόρου, που αποτελεί μια επιπλέον υπάρχουσα εκπαιδευτική διαδρομή

(***) Για τον βοηθό Αρχισερβιτόρου ισχύουν όλες οι περιπτώσεις των εκπαιδευτικών διαδρομών που ισχύουν για τον Αρχισερβιτόρο, εκτός από την περίπτωση της ΑΣΤΕ, με τη διαφορά 1 χρόνου λιγότερης επαγγελματικής εμπειρίας

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

(Στο πλαίσιο αυτό στο κεφάλαιο χ παραθέτουμε ενδεικτικούς τρόπους αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων).

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ

- Προφορικές εξετάσεις
- Γραπτές εξετάσεις
- Τεστ πολλαπλών απαντήσεων
- Εκπόνηση Εργασιών
- Παρατήρηση Εκτέλεσης εργασίας
- Συνέντευξη
- Αξιολόγηση τεχνικών δεξιοτήτων

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

- Προφορικές εξετάσεις
- Τεστ πολλαπλών απαντήσεων
- Εκπόνηση Εργασιών
- Συνέντευξη
- Παρατήρηση Εκτέλεσης εργασίας

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Ειδικά για τις ικανότητες διευκρινίζεται ότι η αξιολόγησή τους είναι ευαίσθητη διαδικασία και ότι μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ένα «τεστ ικανότητας» μετρά μία σχετικά ομοιογενή και σαφώς προσδιορισμένη ικανότητα. Τα «τεστ ειδικών ικανοτήτων» μετρούν μία μόνο συγκεκριμένη ικανότητα, ενώ οι «συστοιχίες πολλαπλών ικανοτήτων» καταλήγουν σε ένα ατομικό προφίλ, με ξεχωριστή βαθμολογία για έναν αριθμό ικανοτήτων. Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι κοινωνικοί συνομιλητές ΓΣΕΒΕΕ, ΓΣΕΕ, ΕΣΕΕ και ΣΕΒ, σε σύμπραξη με τα ερευνητικά ή εκπαιδευτικά τους κέντρα ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ και ΙΟΒΕ, ανέλαβαν από το ΕΚΕΠΙΣ να αναπτύξουν 55

επαγγελματικά περιγράμματα μεταξύ των οποίων και το επαγγελματικό περίγραμμα του «Σερβιτόρου» στο οποίο αναφέρεται η έκθεση αυτή.

Η συνεργασία των αναδόχων φορέων αποβλέπει στην ανάπτυξη και πιστοποίηση «Επαγγελματικών Περιγραμμάτων», στο πλαίσιο της Δια βίου Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και αποτελεί απαραίτητο βήμα για τη λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Σύνδεσης της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση (ΕΣΣΕΕΚΑ).

Με αυτή τη συνεργασία των Κοινωνικών Συνομιλητών επιδιώκεται η ουσιαστική σύνδεση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με τις ανάγκες των εργαζόμενων και των επιχειρήσεων και γενικότερα της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Σερβιτόρου» έγινε υπό το συντονισμό του ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. Υπεύθυνος έργου από την πλευρά του ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ ήταν ο Παπαδόγαμβρος Βασίλης, Διευθυντής του ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ.

Συστάθηκε ομάδα εργασίας στη οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι των εργαζομένων και εργοδοτών στο συγκεκριμένο επάγγελμα αναλαμβάνοντας το ρόλο των εμπειρογνώμωνων. Ως εμπειρογνώμονες στην ομάδα ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος συμμετείχαν οι κ.κ: Προύτζος Παναγιώτης, Καλέσης Ναπολέων, Τζένος Χρήστος και Πριάρη Γεωργία. Συντονίστρια της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος ήταν η κα Σπηλιώτη Χριστίνα.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο στο οποίο βασίστηκε η παρούσα μελέτη προσδιορίζεται από τη ευρωπαϊκή και διεθνή βιβλιογραφία αναφορικά με τη μεθοδολογία ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και τα αντίστοιχα διεθνή επαγγελματικά περιγράμματα και αναπτύχθηκε βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών, όπως αυτές προσδιορίζονται στην ΚΥΑ [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β')] για την πιστοποίηση των επαγγελματικών περιγραμμάτων και εξειδικεύονται στους παρακάτω άξονες:

Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.

Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας - «προδιαγραφές».

Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος/ ειδικότητα.

Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων.

Αξιοποιήθηκαν οι παρακάτω μέθοδοι συλλογής πληροφοριών για το επάγγελμα με βάση τις επιστημονικές προδιαγραφές και τη μέθοδο που διαμόρφωσε ειδική επιστημονική επιτροπή την οποία αποτέλεσαν οι Δημουλάς Κων/νος (Υπεύθυνος), Βαρβιτσιώτη Ρένα, Σπηλιώτη Χριστίνα και Τολίδης Γιάννης:

- **Η βιβλιογραφική έρευνα γραφείου**, για την επισκόπηση της σχετικής με το επάγγελμα βιβλιογραφίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (κλαδικές μελέτες και επαγγελματικές μονογραφίες), τη συγκέντρωση και ανάλυση στατιστικών δεδομένων της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας και των στοιχείων που διαθέτουν οι επαγγελματικές και επιστημονικές ενώσεις του επαγγέλματος.
- Μια παραλλαγή της **μεθόδου Delphi** με βάση ερωτηματολόγιο που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων. Βάσει του ερωτηματολογίου, η ανάλυση του επαγγέλματος έγινε σε 4 επίπεδα:
 - Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες
 - Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (Επαγγελματικές Δραστηριότητες)
 - Επαγγελματικές Εργασίες
 - Γνώσεις, Δεξιότητες, Ικανότητες
- **Οι συνεντεύξεις με κατόχους θέσεων εργασίας** βάσει οδηγού συνέντευξης με προεπιλεγμένους άξονες που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- **Διαδικασίες ανασκόπησης και ανάδρασης** με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών κατά τη διάρκεια εκπόνησης της μελέτης.

Η τελική σύνθεση του εν λόγω Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από το συντονιστή της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος κα Σπηλιώτη Χριστίνα, υπό την εποπτεία των επιστημονικών στελεχών του ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, σε τρεις φάσεις από τις οποίες και προέκυψε το τελικό παραδοτέο.

Τη συνολική ευθύνη του έργου των 55 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η Ομάδα Πλοήγησης που συγκροτήθηκε από τους Αναδόχους φορείς και αποτελείται από τους εξής:

<u>Φορέας</u>	<u>Επώνυμο</u>	<u>Όνομα</u>
ΚΕΚ- ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη	Ρένα
ΙΟΒΕ	Τορτοπίδης	Αντώνης
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Λιντζέρης	Παρασκευάς
ΚΑΕΛΕ	Κόνσολας	Αντώνης
ΓΣΕΕ	Παπαδόγαμβρος	Βασίλης
ΣΕΒ	Παπαγιάννη	Ιωάννα

ΓΣΕΒΕΕ
ΕΣΕΕ

Αυλωνίτου
Κόνσολας

Αναστασία
Αντώνης

Τον επιστημονικό συντονισμό του συνολικού έργου ανάπτυξης των 55 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε επιστημονική ομάδα στην οποία συμμετείχαν οι εξής:

- Δημουλάς Κώστας
- Σπηλιώτη Χριστίνα
- Βαρβιτσιώτη Ρένα
- Κόνσολας Αντώνης
- Τολίδης Γιάννης
- Τορτοπίδης Αντώνης

INTRODUCTION

The social partners GSEVEE, GSEE, ESEE and SEV, in cooperation with their research institutes and training centers KEK GSEVEE, KEK INE/GSEE, KAELE and IOVE undertook by EKEPIS the development of 55 occupational profiles among which the occupational profile of “Waiter” to which the present study refers to.

The above cooperation aims at the development and accreditation of «Occupational Profiles», in the framework Lifelong Education and Training and it consists an essential step for the operation of the National System of Connecting Vocational Education and Training with Employment (ESSEEKA).

The main aim of this Social partners’ cooperation is the active connection of vocational education and training with the needs of employees and enterprises and generally with the needs of Greek economy and society.

The development of the occupational profile of “Waiter” took place under the co- ordination of KEK INE/GSEE. Responsible for the project on behalf of KEK INE/GSEE was Mr. Papadogamvros Vasilis.

In this framework a group of experts was formed where representatives from the employees’ and employers’ organisations participated, as experts. In particular: Mr. Proutzos Panagiotis, Kalesis Napoleon, Tzenos Christos and Priari Georgia. Coordinator of the working group for the development of the occupational profile was Mrs. Spilioti Christina.

The present study was developed in the framework structured by the European and international bibliography regarding occupational profile development and international occupational descriptions, based on certain rules defined in the Common Ministry Decision [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β')] regarding occupational profiles' accreditation.

The above mentioned rules define the sections of the study:

Section A: Title and definition of the occupation.

Section B: Occupational analysis

Section C: Knowledge, skills and abilities necessary for occupational practice.

Section D: Recommended ways for acquiring the necessary qualifications.

Section E: Indicative ways for accessing the necessary knowledge, skills and abilities.

On the present study we valorized the following occupational information selection methods based on the scientific standards and method developed by a special scientific committee consisted of Dimoulas Konstantinos (responsible), Varvitsioti Rena, Spilioti Christina and Tolidis Giannis:

- **Bibliographical research** for reviewing the relevant bibliography in national and international level, for the collection and analysis of statistical data of the national Statistic Agency and the data owned by the occupational and scientific unions of the occupation.
- A variation of **Delphi method** based on a questionnaire developed by the scientific committee of the partners. Occupational analysis was conducted on 4 levels:
 - Key Occupational functions
 - Occupational activities
 - Occupational tasks
 - Knowledge, skills and abilities
- **Interviews with job** incumbents based on an interview guide with pre-selected axis, developed by the special scientific committee.
- **Review and feedback processes** with the employees' and employers' organizations during the project.

The final synthesis of the occupational profile was conducted by the Coordinator of the working group for the development of the occupational profile Mrs. Spilioti Christina under the supervision of the scientific staff of KEK INE/GSEE in three phases by which resulted the final output.

The overall responsibility for the project of the 55 occupational Profiles had the Executive Committee which was composed by the contractor organizations who were the following :

<u>Organization</u>	<u>Surname</u>	<u>Name</u>
KEK INE/GSEE	Varvitsioti	Rena
IOVE	Tortopidis	Antonis
KEK GSEVEE	Lintzeris	Paraskevas
KAELE	Konsolas	Antonis
GSEE	Papadogamvros	Vasilis
SEV	Papagianni	Ioanna
GSEVEE	Avlonitou	Anastasia
ESEE	Konsolas	Antonis

The scientific coordination of the overall project for the development of the 55 occupational profiles was conducted by the scientific group where participated the following:

- Dimoulas Kostas
- Spilioti Christina
- Varvitsioti Rena
- Konsolas Antonis
- Tolidis Giannis
- Tortopidis Antonis

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»

A.1. Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των
Σερβιτόρος

A.2. Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Σερβιτόρος είναι ο επαγγελματίας, ο οποίος γνωρίζοντας την εστιατορική τέχνη και τους κανόνες γαστρονομίας-οινολογίας, σερβίρει φαγητά και ποτά στους πελάτες που συχνάζουν σε χώρους εστίασης-αναψυχής (ξενοδοχεία, εστιατόρια, επιχειρήσεις κέτερινγκ, αναψυκτήρια, λέσχες, οργανισμούς, καφετέριες κ.λπ.) εφαρμόζοντας με ευπρέπεια και ευγένεια, τους κανόνες σερβιρίσματος.

Βασικός σκοπός του επαγγέλματος του σερβιτόρου είναι να φροντίσει για την προετοιμασία του χώρου εστίασης-αναψυχής, ώστε να παρέχει τις κατάλληλες υπηρεσίες σερβιρίσματος εδεσμάτων και ποτών στους πελάτες, δημιουργώντας φιλικό περιβάλλον για να τους προτρέψει να γίνουν τακτικοί επισκέπτες και τέλος να διεκπεραιώσει τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών και να συμμετέχει στην ολοκλήρωση των διαδικασιών κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.

A.3. Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση

A.3.1. Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92

Η εξάσκηση των καθηκόντων του συγκεκριμένου επαγγέλματος, όσον αφορά την ταξινόμηση του επαγγέλματος αυτού βάσει του ΣΤΕΠ '92 υπάγεται σε επίπεδο τριψήφιας ανάλυσης **στον κωδικό 515: Σερβιτόροι και ως τετραψήφια ανάλυση στο 5150** : Σερβιτόροι όπου περιλαμβάνονται επίσης οι αρχισερβιτόροι και οι σερβιτόροι σε μπαρ, μπάρμεν.

A.3.2. Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ

Βάση της ταξινόμησης των οικονομικών κλάδων **ΣΤΑΚΟΔ-2003** το επάγγελμα του σερβιτόρου υπάγεται στην κατηγορία **Η:Ξενοδοχεία και εστιατόρια** και σε διψήφια ανάλυση στον κλάδο με κωδικό **55: Ξενοδοχεία και εστιατόρια**. Σε τριψήφια ανάλυση εντάσσεται στον κωδικό **551: Ξενοδοχεία με τετραψήφιο κωδικό 551.1: Ξενοδοχεία και μοτέλ με εστιατόριο**. Στον κωδικό **552: Εγκαταστάσεις κατασκήνωσης και άλλες επιχειρήσεις παροχής καταλύματος για μικρό χρονικό διάστημα** (552.1: Ξενώνες νεότητας και ορεινά καταφύγια, 552.2:Εγκαταστάσεις κατασκήνωσης και για τροχόσπιτα και 552.3: Άλλες επιχειρήσεις παροχής καταλύματος κ.λπ). Στον κωδικό **553: Εστιατόρια**, που σε τετραψήφιους κωδικούς αναλύεται ως εξής, **553.1:Εστιατόρια, 553.2:Ζαχαροπλαστεία**. Επίσης εντάσσεται στον κωδικό **554:Μπαρ** (554.1:Μπαρ, 554.2: Καφενεία) και στον κωδικό **555:Καντίνες και τροφοδοσία με κέτερινγκ** (555.1: Καντίνες).

A.4. Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.4.1. Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας

Ιστορική αναδρομή

Το επάγγελμα του σερβιτόρου είναι πάρα πολύ παλιό, έχοντας τις ρίζες του στην αρχαία Μεσοποταμία. Στην **Αρχαία Αίγυπτο** η συνήθεια για φαγητό, έξω από το σπίτι ξεκινάει από το 1700 π.Χ., ενώ ήδη από το 512 π.Χ καταγράφηκε χώρος εκτός οικίας όπου λάμβαναν χώρα τα πρώτα οργανωμένα γεύματα, όπως το σερβίρισμα ενός απλού μενού από δημητριακά και άγρια χόρτα με κρεμμύδια.

Οι αρχαίοι Αιγύπτιοι έχουν επίσης να επιδείξουν μεγάλη ποικιλία βρώσιμων υλικών στη μαγειρική τους, όπως φυτικά και ζωικά λίπη, βοδινό, αρακά, φακές, αγκινάρες, μαρούλι, κρεμμύδια, σκόρδο, πράσα, μέλι, χουρμάδες, καρπούζια και γαλακτοκομικά προϊόντα. Βασικά κοινωνικά χαρακτηριστικά της εποχής είναι ότι οι γυναίκες δεν επιτρέπονταν να συχνάζουν σε τέτοια μέρη και όσες έπαιρναν μέρος σε γεύματα, σε ταβέρνες, κακοχακτηρίζονταν από τις υπόλοιπες, ενώ χρέη σερβιτόρων έκαναν οι δούλοι.

Αντίστοιχα στην **Αρχαία Ελλάδα**, υπήρχαν ειδικοί χώροι συνεύρεσης για φαγητό, όπου συνδύαζαν τη γαστρονομική απόλαυση με τις φιλοσοφικές συζητήσεις. Η μαγειρική ήταν ανδρική απασχόληση για τους ελεύθερους πολίτες, ενώ επίσης το ρόλο και τα καθήκοντα των σερβιτόρων, εκτελούσαν οι δούλοι. Η

λέξη εστιατόριο στην αρχαία Ελλάδα σήμαινε τον τόπο όπου γινόταν εστίαση, δηλαδή παράθεση γεύματος, για επίσημους ξένους π.χ. τους νικητές των αγώνων που διεξάγονταν σε μια Πόλη. Στην αρχαία Ολυμπία υπήρχε ιδιαίτερος χώρος-εστιατόριο που βρισκόταν στο πρυτανείο. Το σερβίρισμα γινόταν από ελεύθερους πολίτες που μετείχαν εθελοντικά. Ιδιαίτερος χώρος-εστιατόριο υπήρχε και στην ιερά νήσο Δήλο. Μαζική εστίαση όμως γινόταν και σε εορταστικές εκδηλώσεις όπως τα Διονύσια ή τα Παναθήναια, όπου συμμετείχαν άτομα από την ίδια φυλή. «Εστιάτωρ» ονομαζόταν αυτός που παρέθετε γεύμα, κερνούσε κρασί ή φιλοξενούσε ξένους στο σπίτι του.

Ιστορικοί περίοδοι-σταθμοί: Αναλυτικότερα, η εξέλιξη του επαγγέλματος του σερβιτόρου κατά τις ιστορικές περιόδους-σταθμούς διαμορφώθηκε όπως παρακάτω.

Στη **Ρωμαϊκή περίοδο** οι άνθρωποι έτρωγαν συνήθως έξω. Κατά μήκος των δρόμων υπήρχαν μαρμαρίνοι πάγκοι από όπου μπορούσαν να αγοράσουν ψωμί, ξηρούς καρπούς, φρέσκα τρόφιμα, ζεστά φαγητά και κρασί. Όταν το γεύμα σερβιριζόταν στο σπίτι, αυτό γινόταν σε ιδιαίτερα διαμορφωμένο χώρο που ονομαζόταν "τρίκλινο" γιατί υπήρχαν τριθέσιες κλίνες. Οι γυναίκες κάθονταν δίπλα στους άνδρες στις κλίνες, ενώ τα παιδιά έτρωγαν ξεχωριστά σε σκαμνιά. Σε μεγαλύτερα συμπόσια η διάταξη γινόταν σε εξαθέσιες ή και μεγαλύτερες κλίνες και τα εδέσματα μεταφέρονταν σε τραπέζια στο κέντρο αυτής της διάταξης από τους ίδιους τους ιδιοκτήτες, ή αν ήταν εύποροι από τους τρίκλινους (σερβιτόρους) που συνήθως ήταν δούλοι.

Στην **Ελληνιστική περίοδο**, παρατηρείται μια σημαντική αλλαγή στην αντιμετώπιση της εστίασης. Οι μάγειροι και οι σερβιτόροι είναι δούλοι που έχουν μαθητέψει για να αποκτήσουν την ειδικότητα τους. Οι καλοί δούλοι στοιχίζουν ακριβά και έχουν ξεχωριστή θέση στο σπίτι του αφεντικού τους.

Στη **Χριστιανική περίοδο** αναφορά για το επάγγελμα του αρχιτρίκλινου (αρχισερβιτόρου) γίνεται και στην Αγία Γραφή στο «Γάμο εν Κανά της Γαλιλαίας». Αρχιτρίκλινος είναι ο συμποσίαρχος δηλαδή ο πρώτος επιστάτης στην παράθεση των γευμάτων, υπεύθυνος της κουζίνας (Ιωάννης 2:8-9). Εργαζόταν σε παλάτια και σε σπίτια της υψηλής κοινωνίας. Με τον όρο τρίκλινο αποκαλούσαν τον απλό σερβιτόρο.

Στη **Βυζαντινή περίοδο**, το τραπέζι που έτρωγαν οι Βυζαντινοί ονομαζόταν "τάβλα". Το σχήμα του ήταν στρογγυλό ή τετράγωνο και είχε πρακτική σημασία, γιατί συνήθιζαν να τοποθετούν τα φαγητά με τέτοιο τρόπο ώστε οι παρευρισκόμενοι να απέχουν εξίσου από αυτά. Την ίδια περίοδο κάνει για πρώτη φορά την εμφάνιση του το τραπεζομάντιλο, το οποίο είναι ένδειξη της οικονομικής και κοινωνικής θέσης του οικοδεσπότη. Παράλληλα, κάνει την εμφάνιση του ένα σημαντικό σκεύος του εστιατορίου το οποίο χρησιμοποιείται μέχρι και σήμερα, το πιρούνι.

Τα γεύματα αποτελούνταν από δύο μέρη. Από το κυρίως γεύμα (στο οποίο σερβιρόνταν διάφορες παρασκευές κρέατος) και από τα επιδόρπια (που ήταν γλυκίσματα, φρούτα ή ξηροί καρποί). Τα γεύματα σερβιρόνταν από προσωπικό διαφορετικών βαθμίδων και τη θέση του σημερινού "Maitre d' hotel" είχε ο "Δομεστικής". Το σερβίρισμα των κρασιών γινόταν υπό ειδικούς σερβιτόρους, τους οινοχόους.

Στην **Αναγέννηση**, υπήρχαν δύο είδη γευμάτων, το ένα σερβιριζόταν στις δέκα το πρωί και το άλλο στις πέντε το απόγευμα. Ήταν πλούσια γεύματα, ιδιαίτερα στις υψηλές κοινωνικές τάξεις, όπου τα φαγητά περιφέρονταν σε δίσκους με τη συνοδεία κρασιών και μπύρας. Ο σερβιτόρος έπρεπε να είναι γνώστης των τρόπων σερβιρίσματος, χωρίς όμως να απαιτείται ιδιαίτερη εξειδίκευση.

Στην περίοδο της **σύγχρονης εποχής**, πρόδρομος του σημερινού εστιατορίου υπήρξε το "Coffeehouse" που εμφανίστηκε για πρώτη φορά στην Οξφόρδη το 1650 και επτά χρόνια αργότερα και στο Λονδίνο. Έως το δέκατο όγδοο αιώνα υπήρχαν μόνο στο Λονδίνο περίπου 3000 καταστήματα αυτού του είδους, όπου το επάγγελμα του σερβιτόρου καθιερώνεται πλέον σαν επαγγελματική ενασχόληση με συγκεκριμένες αρμοδιότητες.

Ο Γάλλος Boulanger, όμως, είναι αυτός που αποκάλεσε με το συγκεκριμένο όρο Restaurant (εστιατόριο) την επιχείρηση που ίδρυσε το 1765 και όπου το φαγητό σερβιριζόταν σε τραπέζι οινοπνευματωδών ποτών. Το Restaurant του Boulanger ονομαζόταν "Champs d' Oiseau", είχε υψηλές τιμές, συγκέντρωνε όλη την καλή κοινωνία εκείνης της εποχής και επίσης ήταν τόπος συνάντησης των διασημοτήτων. Οι

σερβιτόροι φορούν συγκεκριμένη στολή, σερβίρουν με συγκεκριμένο τρόπο και είναι υποχρεωμένοι να γνωρίζουν τρόπους ευγενείας.

Σε σύντομο χρονικό διάστημα, η λέξη «restaurant» καθιερώθηκε ως ορολογία στις περισσότερες λατινογενείς γλώσσες και οι σεφ και οι σερβιτόροι με καλή φήμη που μέχρι τότε εργάζονταν μόνο σε οικογένειες, είτε άνοιξαν δικό τους εστιατόριο, είτε εντάχθηκαν στην υπηρεσία μιας νέας ομάδας επιχειρηματιών, που ονομάζονταν «restaurantier» (εστιάτορες).

Πολλά γαλλικά εστιατόρια άρχισαν να λειτουργούν και στον υπόλοιπο Δυτικό ανεπτυγμένο κόσμο. Ένα από αυτά ήταν και το Delmonico's, το οποίο άνοιξε το 1827 στη Νέα Υόρκη από την ομώνυμη οικογένεια και χαρακτηρίστηκε σαν το πρώτο πραγματικό εστιατόριο της Αμερικής. Ήταν το πρώτο εστιατόριο που τύπωσε μενού σε δύο γλώσσες, Αγγλικά και Γαλλικά. Προσέφερε 371 πιάτα στον κατάλογό του και έκανε τις πρώτες δεξιώσεις σε εξωτερικούς χώρους με οργανωμένο κέτερινγκ. Καθιέρωσε υψηλές προδιαγραφές στις προσλήψεις του προσωπικού και εκπαιδευε τους σερβιτόρους του.

Αργότερα, η άνοδος του βιοτικού επιπέδου, η εξέλιξη των μέσων μεταφοράς και η αύξηση του τουρισμού παγκοσμίως, σηματοδοτούν τη μεγάλη ανάπτυξη των εστιατορίων, ταυτόχρονα δε, καθιστούν το επάγγελμα του σερβιτόρου ιδιαίτερα δημοφιλές. Σε πολλές χώρες ιδρύονται σχολές τουριστικών επαγγελμάτων και η τέχνη του σερβιρίσματος φτάνει σε υψηλά επίπεδα.

Μετά το τέλος του Δεύτερου Παγκόσμιου Πολέμου, η βελτίωση της οικονομικής κατάστασης πολλών χωρών, συντελεί στην βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των κατοίκων τους, πράγμα που έχει σαν αποτέλεσμα την τεράστια ανάπτυξη, τόσο του τουρισμού, όσο και της εστίασης και διασκέδασης. Έτσι, το επάγγελμα του σερβιτόρου είναι εξαιρετικά δημοφιλές και πολυπληθές, σε όλα τα μέρη του κόσμου.

A.4.2. Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

Η νομοθετική ρύθμιση του επαγγέλματος του σερβιτόρου δεν είναι επαρκής και περιορίζεται στην χορήγηση της επαγγελματικής ταυτότητας, στο βιβλιάριο υγείας του εργαζόμενου καθώς και στους γενικούς όρους της συλλογικής σύμβασης εργασίας (παραθέτουμε σχετικό απόσπασμα) όπου ρυθμίζονται θέματα σχετικά με τις αμοιβές τους, τα επιδόματα και άλλες παροχές.

Επαγγελματικές ταυτότητες -Άρθρο 18 Ν1545/85: Η επαγγελματική ταυτότητα, χορηγείται στους πτυχιούχους των Σχολών Τουριστικών Επαγγελμάτων, στους αποφοίτους του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων των ΤΕΙ και πρώην ΚΑΤΕΕ (ανεξαρτήτως προϋπηρεσίας) και στους εργαζόμενους που έχουν πραγματοποιήσει ή θα πραγματοποιήσουν υπηρεσία σε ξενοδοχεία πλην των κατηγοριών Δ και Ε, στα εστιατόρια, κέντρα διασκέδασης, μπαρ και συναφή καταστήματα με υπηρεσία τουλάχιστον 30 μηνών μέσα σε 5 τουλάχιστον συναπτά ημερολογιακά έτη.

Γενικοί όροι Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (1996):

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ: Αμοιβή Σερβιτόρων

β) Απαγορεύεται εις τους καταστηματάρχας να παρακωλύουν καθ' οιονδήποτε τρόπον την εκ μέρους των σερβιτόρων παρά των πελατών είσπραξιν του ανωτέρω φιλοδωρήματος επί του λογαριασμού. Πάσα κατά συνήθειαν ή διά συμβάσεως κατακράτησις των ποσοστών των σερβιτόρων καταργείται. Η παρούσα περίπτωση δεν αφορά τα εντός των Ξενοδοχείων λειτουργούντα εστιατόρια ως και τους εις την συλλογικήν σύμβασιν εργασίας των Ξενοδοχοϋπαλλήλων αναφερομένους σερβιτόρους.

γ) Η συναλλαγή μετά του καταστηματάρχου και των πελατών θα γίνεται δια μάρκας - μπλοκ ή δια αντισιόνας κατά την κρίσιν του καταστηματάρχου.

η) Επίσημα γεύματα θεωρούνται τα παρατιθέμενα εις τα εστιατόρια πολυτελείας και Ξενοδοχεία Α' Κατηγορίας και άνω.

θ) Ο θεσμός του Μαιτρ δύναται να διατηρηθή εις καταστήματα πολυτελείας κέντρα διασκέδασης και καταστήματα Α' κατηγορίας όπου απασχολούνται πλέον των ένδεκα σερβιτόρων

(αφαιρουμένων των βοηθών των) και επιτρέπεται η απασχόλησις Μαιτρ του οποίου απαραίτητον προσόν ορίζεται υπερεπταετής τουλάχιστον υπηρεσία σερβιτόρου, εκτός αν ούτος τυγχάνη απόφοιτος της ειδικής σχολής.

Ο Μαιτρ εφ' όσον σερβίρει, ουδεμίαν αμοιβήν εκ των σερβιτόρων και του λοιπού προσωπικού λαμβάνει. Εις περίπτωσιν καθ' ήν ούτος δεν σερβίρει, εις μεν τα καταστήματα πολυτελείας και κέντρα διασκεδάσεως θα μετέχει επί του συνόλου των εισπραπομένων ποσοστών των σερβιτόρων το πολύ με 1,5 εις δε τα καταστήματα Α' Κατηγορίας με απλούν μερίδιον του δια τους σερβιτόρους πραγματοποιούμενου.

ι) Απαγορεύεται εις τους εργοδότες όπως χρησιμοποιούν τους σερβιτόρους αυτών καθ' οιονδήποτε τρόπον δια την μεταφορά τροφίμων της επιχειρήσεως εις την καθαριότητα των αφοδευτηρίων, δαπέδων και υαλοπινάκων, ως και τους βοηθούς εις την μεταφοράν δια χειραμαξίου και καθαρισμόν αφοδευτηρίων.

Ρυθμίσεις για τα επιδόματα τόσο του προσωπικού της περίπτωσης i όσο και του προσωπικού της περίπτωσης ii

1. Η προϋπηρεσία όλων των εργαζομένων της παραγρ. 1 των σερβιτόρων και βοηθών σερβιτόρων συμπεριλαμβανομένων, για τον υπολογισμό του επιδόματος πολυετούς υπηρεσίας γίνεται με βάση είτε βεβαίωση του εργοδότη βάσει του Ν. 1599/86, είτε το ασφαλιστικό βιβλιάριο του ΙΚΑ, συνοδευόμενο από υπεύθυνη δήλωση του εργαζομένου κατά τον Ν. 1599/86.

2. Το πτυχίο (αποδεικτικό) τουριστικής εκπαίδευσης των εργαζομένων είναι προϋπόθεση για την καταβολή του επιδόματος τουριστικής εκπαίδευσης που προβλέπεται από προηγούμενες ΣΣΕ ή ΔΑ, εφ' όσον αποδεδειγμένα το γνωστοποιεί ο εργαζόμενος στον εργοδότη. Η γνωστοποίηση αποδεικνύεται με σχετική βεβαίωση και σφραγίδα του εργοδότη σε ακριβές αντίγραφο του γνωστοποιημένου πτυχίου, ή με αποδεικτικό επίδοσης δικαστικού επιμελητή.

ΣΤ. ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ Κ.ΛΠ. ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1. Χορηγείται μία επί πλέον εβδομάδα αδειας στις εργαζόμενες μετά τον τοκετό (άδεια λοχείας). Η συνολική διάρκεια της αδειας μητρότητας αναπροσαρμόζεται κατ' αυτόν τον τρόπο σε δέκα επτά (17) εβδομάδες. Κατά τα λοιπά εξακολουθούν να ισχύουν οι ρυθμίσεις του άρθρου 7 της ΕΓΣΣΕ του 1993 (ΕΓΣΣΕ 30.5.2000/ΣΣΕ 1.8.2000)

16. Στους εργαζόμενους, που υπάγονται στην παρούσα σύμβαση εφαρμόζονται οι πιο κάτω ρυθμίσεις των εθνικών γενικών συλλογικών συμβάσεων εργασίας, ήτοι για την ετήσια άδεια με αποδοχές (άρθρο 6 ΕΓΣΣΕ 2000 και άρθρο 5 ΕΓΣΣΕ 2002), για την άδεια μητρότητας (άρθρο 7 ΕΓΣΣΕ 2000), για την άδεια φροντίδας υιοθετημένων παιδιών (άρθρο 8 ΕΓΣΣΕ 2000), για την άδεια γάμου και γέννησης τέκνου (άρθρο 10 ΕΓΣΣΕ 2000), για την άδεια για την ασθένεια εξαρτημένων μελών (άρθρο 11 ΕΓΣΣΕ 2002), για το ύψος της αποζημίωσης καταγγελίας εργατοτεχνιτών - τριών (άρθρο 4 ΕΓΣΣΕ 2002), για την άδεια φροντίδας παιδιού (άρθρο 6 ΕΓΣΣΕ 2002), για την άδεια μονογονεϊκών οικογενειών (άρθρο 7 ΕΓΣΣΕ 2002), για την άδεια μετάγγισης αίματος ή παραγώγων του ή αιμοκάθαρσης (άρθρο 8 ΕΓΣΣΕ 2002), για την άδεια λόγω θανάτου συγγενούς (άρθρο 9 ΕΓΣΣΕ 2002) και για την προστασία της απασχόλησης των εξαρτημένων ατόμων κατά την περίοδο της απεξάρτησης (άρθρο 10 ΕΓΣΣΕ 2002). (ΣΣΕ 31.5.2002) *

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ κ.λ.π. ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

(για το προσωπικό της περίπτωσης ii)

1. Απαγορεύεται εις τους εργοδότες να παρακωλύουν ή να παρακρατούν την είσπραξη του ποσοστού (φιλοδώρημα) των σερβιτόρων. Ούτοι υποχρεούνται να καταβάλλουν ταύτα εις το τέλος της εργασίας εκάστης ημέρας.

2. Απαγορεύεται εις τους εργοδότες όπως απασχολούν τους περί ών η παρούσα μισθωτούς εις εργασίας καθαρίσματος υαλοπινάκων, αφοδευτηρίων, σαρώματος και σφουγγαρίσματος πλατειών και δαπέδων (ΔΑ 77/1981).

3. Εις τους περί των η παρούσα μισθωτούς χορηγείται εν περιπτώσει γάμου άδεια μετά πλήρων αποδοχών εξ (6) ημερών, μη συμψηφιζομένη προς την υπό του ΑΝ539/45 προβλεπομένην τοιαύτην (ΔΑ 77/1981)

A.5. Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας

A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα

Κλάδος Τουρισμού-Επισιτισμού

Οι οικογενειακές δαπάνες των Ελλήνων για ξενοδοχεία, καφενεία και εστιατόρια, εκτιμώνται στο 9,6% (Έρευνα ΕΣΥΕ 2004) του συνολικού οικογενειακού προϋπολογισμού παρουσιάζοντας σταθερότητα σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό (9,4%) της προηγούμενης έρευνας (1998/99).

Οι δαπάνες για εστιατόρια εκτιμώνται στο 46,8% επί των συνολικών δαπανών για ξενοδοχεία, καφενεία και εστιατόρια (ΕΣΥΕ 2004).

Η έρευνα έγινε σε δείγμα 6.555 οικογενειών πανελλαδικά, με συνολικά 17.386 μέλη, ήτοι 2,65 μέλη ανά οικογένεια κατά μέσον όρο. Με βάση την έρευνα διαπιστώθηκε ότι οι συνολικές δαπάνες των ελληνικών νοικοκυριών για φαγητό – ψυχαγωγία, θεωρούνται από τις υψηλότερες στα κράτη μέλη της Ε.Ε., ενώ η ποσοστιαία κατανομή τους όσον αφορά τα εστιατόρια, καφενεία-ζαχαροπλαστεία, κέτερινγκ, καντίνες και μπαρ απεικονίζεται στον παρακάτω πίνακα.

A. Μηνιαίες οικογενειακές δαπάνες για εστίαση

A/A	Περιγραφή	Αξία σε € (2004)	% επί συνόλου
1	Εστιατόρια	76,26	46,80 %
2	Cafe – Snacks – Ζαχαροπλαστεία	63,53	38,99 %
3	Delivery – Catering	9,44	5,80 %
4	Καντίνες	8,82	5,42 %
5	Νυχτερινά κέντρα – Bar	4,87	2,99 %
	Σύνολα	162,92	100,00 %

Πηγή: Έρευνα ΕΣΥΕ 2004

Αριθμός επιχειρήσεων –Απασχόληση

Ο κλάδος εμπορίου - ξενοδοχείων - εστιατορίων συγκεντρώνει τις περισσότερες επιχειρήσεις και συγκεκριμένα το **68,2%** των επιχειρήσεων και περίπου το **50%** της απασχόλησης. Από αυτές τις επιχειρήσεις το **99,1%** είναι πολύ μικρές (**52,1%** αυτοαπασχολούμενοι) και καλύπτουν το **75,5%** της απασχόλησης. Οι άλλες κατηγορίες, μικρές και μεσαίες, αποτελούν το **0,9%** του συνόλου και καλύπτουν το **24,5%** της απασχόλησης. Ο **κλάδος του τουρισμού - επισιτισμού** στην Ελλάδα θεωρείται από τους πλέον αναπτυσσόμενους και δυναμικούς κλάδους της ελληνικής οικονομίας. Σύμφωνα με στοιχεία μελέτης του ΣΕΤΕ το 2003, η συνολική απασχόληση ανέρχεται στους **809.000 εργαζόμενους** (σερβιτόρους, μαγείρους, καμαριέρες, υπαλλήλους υποδοχής, διευθυντικά στελέχη και στελέχη μάρκετινγκ, υπαλλήλους τουριστικών γραφείων, υπαλλήλους τουριστικών καταστημάτων), από τους οποίους οι 255.308 έχουν άμεση πλήρη απασχόληση, οι 89.358 άμεση μερική απασχόληση και με έμμεση απασχόληση 464.196. Στο σύνολο των εργαζομένων, σύμφωνα με στοιχεία του υπ. τουριστικής ανάπτυξης οι **450.000- 500.000**, εργάζονται σε ξενοδοχεία και επιχειρήσεις αναψυχής και επισιτισμού. Αντίστοιχα, σύμφωνα με στοιχεία της ΠΟΕΣΕ, οι επιχειρήσεις του κλάδου ανέρχονται συνολικά στις 150.000, ο μέσος ετήσιος τζίρος ανά κατάστημα ανέρχεται στο ποσόν των 54.133 €.

Οι εργαζόμενοι στο επάγγελμα του σερβιτόρου, αποτελούν την τρίτη κατηγορία σε όρους δυναμικότητας του απασχολούμενου ανθρώπινου δυναμικού στα ξενοδοχεία, όπως φαίνεται από τα στοιχεία του παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 2 Η Διάρθρωση της Απασχόλησης κατά Τμήμα στα Ελληνικά Ξενοδοχεία	
Ειδικότητες	Ποσοστό απασχολούμενων
Διευθυντής	5%
Προϊστάμενοι Τμημάτων	6%
Sales/Marketing	1%
Λογιστήριο	4%
Όροφοι	28%
Επισιτιστικά Τμήματα	16%
Κουζίνα	9%
Υποδοχή	20%
Αποθήκες	1%
Τεχνική Υποστήριξη	4%
Άλλα	5%
Σύνολο	100%

Πηγή: ΙΤΕΠ 2005 (Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Ανάπτυξης)

A.5.2. Είδος επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.

Το είδος των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο επάγγελμα του σερβιτόρου αφορά στις παρακάτω κατηγορίες:

- Παντός είδους καταλύματα, όπως ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια και κάμπινγκ.
- Όλες οι κατηγορίες των επιχειρήσεων επισιτισμού, όπως εστιατόρια, ταβέρνες, ουζερί, κέτερινγκ.
- Όλες οι κατηγορίες των επιχειρήσεων αναψυχής, όπως μπαρ, κέντρα διασκέδασης, καφετέριες.

Το επάγγελμα του σερβιτόρου παρουσιάζει διαχρονικά ανοδική πορεία, αφενός λόγω της διαρκούς αύξησης των τουριστικών καταλυμάτων και αφετέρου της ανοδικής πορείας που παρουσιάζουν οι επιχειρήσεις επισιτισμού και ψυχαγωγίας.

A.6. Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές

A.6.1. Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης

Το επάγγελμα του σερβιτόρου έχει ευρεία ζήτηση στην αγορά εργασίας και είναι ιδιαίτερα πολυπληθές. Υπολογίζεται ότι κατά το 2005 εργάζονταν στα ξενοδοχεία και στις επιχειρήσεις επισιτισμού και αναψυχής που ήταν εγγεγραμμένοι στα ασφαλιστικά ταμεία του ΙΚΑ περί τις 180.266 εργαζόμενους, ενώ από αυτούς το 49,6% είναι μερικώς απασχολούμενοι. Σύμφωνα με στοιχεία της ΠΟΕΣΕ από μελέτη του 1997 οι εργαζόμενοι στον επισιτισμό-αναψυχή ανέρχονταν στις 110.000. Η απόκλιση που παρατηρείται από τα επίσημα στοιχεία του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης (450-500.000 εργαζόμενοι σε ξενοδοχεία, επιχειρήσεις αναψυχής και επισιτισμού) σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της ΠΟΕΕ & ΥΤΕ, παρατηρείται εξαιτίας της ανασφάλιστης εργασίας που ανέρχεται στο 64%, υποδηλώνοντας σημαντικές ελλείψεις στους μηχανισμούς ελέγχου της αδήλωτης εργασίας.

Επίσης σε έρευνα του Παρατηρητηρίου Απασχόλησης όπου καταγράφονται και οι κλάδοι με τα μεγαλύτερα ποσοστά ανεργίας, στα ξενοδοχεία - εστιατόρια το ποσοστό ανεργίας ανέρχεται σε 12,7%,

γεγονός που δείχνει ότι το επάγγελμα του σερβιτόρου είναι από τα πλέον επιρρεπή στην ανεργία, κατά παράβαση των συμβατικών όρων του κλάδου.

A.6.2 Τάσεις

Η διαρκώς αυξανόμενη τουριστική ανάπτυξη και αύξηση των μονάδων επισιτισμού-αναψυχής δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας. Ταυτόχρονα η ελεύθερη διακίνηση εργαζομένων από τις χώρες της Ε.Ε. και η διαρκής εισροή αλλοδαπού εργατικού δυναμικού, από οικονομικά ασθενέστερες χώρες αλλάζει διαρκώς την κατάσταση στο εργασιακό τοπίο, και έχει σαν αποτέλεσμα, κυρίως σε θέσεις εργασίας που δεν απαιτούνται γνώσεις ή δεξιότητες με υψηλό βαθμό δυσκολίας, να χρησιμοποιούνται σε μεγάλο ποσοστό αλλοδαποί εργαζόμενοι με χαμηλότερες αμοιβές από το ημεδαπό εργατικό δυναμικό.

A.6.3. Προοπτικές

Η αύξηση του αριθμού τόσο των καταλυμάτων, όσο και των επισιτιστικών και ψυχαγωγικών μονάδων, δείχνει ότι ο αριθμός των εργαζόμενων στο επάγγελμα θα έχει μια αύξουσα ζήτηση προσωπικού στο άμεσο μέλλον.

A.7. Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης

A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Οι **κατευθύνσεις** που συναντώνται στο επάγγελμα του σερβιτόρου διαμορφώνονται ανάλογα με το είδος και την κατηγορία της επιχείρησης επισιτισμού (ταβέρνα, εστιατόριο, εστιατόριο υψηλής μαγειρικής κ.λπ) καθώς και τις εθνικές διεθνώς κουζίνες τις οποίες εξυπηρετούν (γαλλική, γιαπωνέζικη, κινέζικη κ.λπ.) Οι βασικές κατευθύνσεις του επαγγέλματος διαμορφώνονται ως εξής:

- Παρασκευές εδεσμάτων παρουσία του πελάτη-flambé (π.χ. κουζίνα υψηλής μαγειρικής)
- Τεμαχισμός και κοπή κρεάτων - ψαριών παρουσία του πελάτη-decoupage (π.χ. ασιατική κουζίνα)
- Παρουσίαση και σύνθεση φαγητού και κρασιού και ανάλογες προτάσεις στον πελάτη (π.χ. στη γαλλική κουζίνα ο σομελιέ).
- Σερβίρισμα ειδικών παρασκευών φαγητών διαφόρων χωρών προέλευσης.

Οι παραπάνω κατευθύνσεις δεν αποτελούν εξειδικεύσεις του σερβιτόρου, εφόσον δεν αναιρείται κάποια από τις 3 κύριες επαγγελματικές λειτουργίες του βασικού κορμού του επαγγέλματος τις οποίες εκτελεί κάθε σερβιτόρος ανεξάρτητα από το είδος εστιατορίου ή την εθνική κουζίνα που εξυπηρετεί. Ταυτόχρονα δεν αποτελούν ούτε και ειδικότητα, εφόσον η διαφορετικότητα των παραπάνω κατευθύνσεων δεν στοιχειοθετεί μία επιπλέον κύρια λειτουργία -προστιθέμενη στις 3 βασικές κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος- που μπορεί να αναλυθεί σε τρεις επιμέρους λειτουργίες και κάθε μία εξ' αυτών σε τρεις επαγγελματικές εργασίες οι οποίες δεν θα επαναλαμβάνονται στην προηγούμενη ανάλυση του βασικού κορμού του επαγγέλματος. Άρα σ' αυτό το πλαίσιο αποτελούν κατευθύνσεις στο επάγγελμα του σερβιτόρου τις οποίες αποκτά ο εργαζόμενος μέσα από την επαγγελματική του εμπειρία τόσο σε συγκεκριμένες κατηγορίες εστιατορικής τέχνης καθώς και επιχειρήσεων.

Οι **τεχνικές του σερβιρίσματος** ποικίλουν από εποχή σε εποχή, από χώρα σε χώρα, ακόμα και από επιχείρηση σε επιχείρηση.

Οι διάφορες τεχνικές μπορούν να αποτυπωθούν στους βασικούς τρόπους σερβιρίσματος που έχουν επικρατήσει, όπως είναι οι: Αγγλικός, Γαλλικός, Αμερικάνικος, Ρωσικός, Βιεννέζικος και Μπουφέ. Μπορούν επίσης να αποδοθούν και με τον τρόπο που στρώνεται το τραπέζι, ή σερβίρονται τα εδέσματα ή τα ποτά.

A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων

Λόγω των υψηλών ποσοστών ανεργίας που επικρατεί τα τελευταία χρόνια συνολικά στην ελληνική αγορά εργασίας, οι αυξητικές τάσεις ζήτησης των σερβιτόρων, αφορούν κυρίως τους σερβιτόρους που δεν διαθέτουν ιδιαίτερες δεξιότητες.

A.8. Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα

Όπως ήδη έχουμε αναφέρει ο αριθμός του απασχολούμενου προσωπικού ως σερβιτόροι, είναι πολύ δύσκολο να προσδιορισθεί επακριβώς, και σύμφωνα με στοιχεία του ΣΕΤΕ οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχεία, επιχειρήσεις αναψυχής και επισιτισμού, ανέρχονται στους 450-500.000 ενώ σύμφωνα με ανεπίσημες καταγραφές της ΠΟΕΣΕ στις επιχειρήσεις επισιτισμού-αναψυχής κυμαίνεται στους 110.000 εργαζόμενους.

Η ιεραρχία στο επάγγελμα των σερβιτόρων, σε μεγάλο ποσοστό, δεν συνδέεται με τα επίπεδα εκπαίδευσης και κατάρτισης, αλλά κυρίως με τα χρόνια επαγγελματικής εμπειρίας. Εξαιρούνται οι μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις πέντε αστέρων καθώς και ορισμένα υψηλής ποιοτικής στάθμης εστιατόρια.

Ο μεγαλύτερος αριθμός των νεότερων απασχολούμενων σήμερα είναι απόφοιτοι τουριστικών σχολών, ή έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια επαγγελματικής κατάρτισης. (ΟΤΕΚ 2006). Η γνώση ξένων γλωσσών καθώς και η κατοχή πτυχίου Τουριστικής Σχολής μαζί με την εμπειρία, συντελεί στην επαγγελματική άνοδο στην ιεραρχία και την επαγγελματική εξέλιξη.

A.9. Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές

A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα

Οι βασικές συνδικαλιστικές οργανώσεις στο επάγγελμα του σερβιτόρου είναι:

- Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών Επισιτισμού & Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελμάτων –ΠΟΕΕ & ΥΤΕ –Μέλος της ΓΣΕΕ. Η ΠΟΕΕ & ΥΤΕ απαρτίζεται από 138 πρωτοβάθμια σωματεία σε όλη την Ελλάδα.
- Πανελλήνια Ομοσπονδία Εστιατορικών και Συναφών Επαγγελμάτων –ΠΟΕΣΕ, απαρτίζεται από 147 Πρωτοβάθμια σωματεία σε όλη την Ελλάδα.

A.9.2. Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης

Τα έντυπα μέσα που αποτελούν τις βασικές πηγές πληροφόρησης για το επάγγελμα του σερβιτόρου είναι τα εξής:

- Έντυπα που εκδίδει η Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών Επισιτισμού & Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελμάτων,
- Περιοδικό εργατική και ασφαλιστική νομοθεσία –Επιθεώρηση εργασίας,
- Επιθεώρηση εργατικού δικαίου,
- Επιθεώρηση Ξενοδοχειακού & Εργατικού Δικαίου,
- Δελτίο Εργατικής Νομοθεσίας,
- Ετήσιο Έντυπο Ενημέρωσης από την ΠΟΕΕ&ΥΤΕ,
- Περιοδικά ευρείας κυκλοφορίας τα οποία είναι εξειδικευμένα σε θέματα Τουρισμού και επισιτισμού , όπως Τουρισμός και Οικονομία, Τουριστική Αγορά, Χρήμα και Τουρισμός, Hotel- Restaurant, Tourism Report .

A.9.3. Άλλες σχετικές πηγές πληροφόρησης στο Διαδίκτυο είναι:

www.poeeyte.gr www.Waiter.gr, www.servitoros.gr, www.ec.europa.eu/eures/main, www.poeseg.gr, www.ergatiki-asfalistiki.gr, www.otek.edu.gr www.restaurant.com.

A.10. Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας

A.10.1 Άδειες λειτουργίας

Δεν αφορούν το επάγγελμα του σερβιτόρου.

A.10.2. Άδειες εργασίας

Επαγγελματικές ταυτότητες -Άρθρο 18 Ν1545/85: Η επαγγελματική ταυτότητα, χορηγείται στους πτυχιούχους των Σχολών Τουριστικών Επαγγελμάτων, στους αποφοίτους του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων των ΤΕΙ και πρώην ΚΑΤΕΕ (ανεξαρτήτως προϋπηρεσίας) και στους εργαζόμενους που έχουν πραγματοποιήσει ή θα πραγματοποιήσουν υπηρεσία σε ξενοδοχεία πλην των κατηγοριών Δ και Ε, στα εστιατόρια, κέντρα διασκέδασης, μπαρ και συναφή καταστήματα με υπηρεσία τουλάχιστον 30 μηνών μέσα σε 5 τουλάχιστον συναπτά ημερολογιακά έτη.

A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγ. ή/και ειδικότητας

Βιβλιάριο υγείας και αρτιμέλεια του εργαζόμενου, γνώση ξένης γλώσσας κυρίως για τους απασχολούμενους στα ξενοδοχεία.

A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία

A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας

Τα επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας στο επάγγελμα του Σερβιτόρου είναι τα εξής:

- Αρχισερβιτόρος ή Εστιάρχος (Maitre)
- Βοηθός Αρχισερβιτόρου ή υπεστιάρχος ή (Υπομαίτρ ή sous Maitre)
- Σερβιτόρος ή τραπεζοκόμος
- Βοηθός σερβιτόρου ή τραπεζοκόμου

Τα καθήκοντα του Αρχισερβιτόρου είναι να οργανώνει και να ελέγχει τις εργασίες που εκτελούν οι σερβιτόροι και οι βοηθοί σερβιτόρων, ήτοι να διαχωρίζει και να κατανέμει στους σερβιτόρους τα «πόστα εργασίας», να ελέγχει την τήρηση των διαδικασιών σερβιρίσματος, να τους ενημερώνει για την κάρτα της ημέρας και να αναλύει το μενού καθώς και να ελέγχει αν τηρούνται οι κανόνες καθαριότητας και υγιεινής. Ο βοηθός Αρχισερβιτόρου αντικαθιστά τον Αρχισερβιτόρο όταν εκείνος απουσιάζει και ελέγχει τις διαδικασίες σερβιρίσματος όταν συνυπάρχουν και οι δύο μαζί. Ο βοηθός σερβιτόρου αντίστοιχα εκτελεί τις εντολές του σερβιτόρου κατά το σερβίρισμα καθώς επίσης και κατά τη διάρκεια των διαδικασιών πριν και μετά το σερβίρισμα και εκτελεί βοηθητικές εργασίες (μάζεμα σερβιτσιών, καθάρισμα τραπεζιού κ.α) Αξίζει να αναφερθεί ότι στις συλλογικές συμβάσεις εργασίας τα επίπεδα ιεραρχίας στο επάγγελμα ορίζονται ως «ειδικότητες» και αφορούν από κάτω προς τα πάνω τη Γ' κατηγορία στην οποία εντάσσεται ο βοηθός σερβιτόρου, την Β' κατηγορία που ανήκει ο σερβιτόρος και ο ταμπλίστας ή ταμίας και την Α' κατηγορία στην οποία εντάσσεται ο Αρχισερβιτόρος (Κάπταιν, Maitre, Υπο- Maitre), έχοντας τις αντίστοιχες μισθολογικές διαφοροποιήσεις.

A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)

Οι συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας εκτός από την υποχρεωτική έκδοση του βιβλιαρίου υγείας από τον εργαζόμενο, διαμορφώνονται από την κάθε επιχείρηση με διαφορετικά κριτήρια και ποικίλουν ανάλογα με το μέγεθος, την κατηγορία και το ιδιοκτησιακό καθεστώς. Τα βασικότερα προβλήματα εντοπίζονται σε ελλείψεις στολών εργασίας, εκτός από τα ξενοδοχεία, ελλείψεις αποδυτηρίων. Οι σημαντικότερες δυσκολίες που αντιμετωπίζει ο σερβιτόρος λόγω της φύσης της δουλειάς του, είναι οι συνθήκες πίεσης και απότομου φόρτου εργασίας, οι μεγάλες και επαναλαμβανόμενες αποστάσεις που διανύει, τα συχνά ατυχήματα λόγω ολισθηρότητας των δαπέδων, τα βάρη που μεταφέρει, η ορθοστασία, που συχνά έχουν ως συνέπεια τις αποδεκτές ασθένειες από τις αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες υγείας, όπως: μυοσκελετικά σύνδρομα, φλεβίτιδες, δισκοπάθειες κ.λπ.

A.13. Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες

Λόγω της φύσης του, το επάγγελμα αποκλείει την δυνατότητα απασχόλησης ατόμων με αναπηρίες. Δυνατότητα μπορεί να υπάρχει σε γειτνιάζοντα επαγγέλματα, όπου η φυσική κατάσταση του εργαζομένου και η επαφή με τον πελάτη είναι δευτερευούσης σημασίας.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»

Β.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ		ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ
ΤΙΤΛΟΣ: ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ		ΤΙΤΛΟΣ:	ΤΙΤΛΟΣ:
ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)		ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
ΒΑΣΙΚΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΕΛ 1: Προετοιμάζει το άνοιγμα του χώρου εστίασης-αναψυχής για σερβίρισμα γευμάτων - ποτών και για διάφορες εκδηλώσεις.	ΚΕΛ 1:	ΚΕΛ 1:
	ΚΕΛ 2: Υποδέχεται τους πελάτες, εφαρμόζει τις προκαταρκτικές διαδικασίες εξυπηρέτησης και τους σερβίρει τα διάφορα εδέσματα και ποτά, με βάση τους διατυπωμένους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας.	ΚΕΛ 2:	ΚΕΛ 2:
	ΚΕΛ 3: Εισπράττει τους λογαριασμούς και συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.	ΚΕΛ 3:	
ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ (ΚΕΛ)			

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:

ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ

**ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
[ΒΑΣΙΚΕΣ & ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ]**

ΚΕΛ 1 (Β):

Προετοιμάζει το άνοιγμα του χώρου εστίασης-αναψυχής για σερβίρισμα γευμάτων - ποτών και για διάφορες εκδηλώσεις.

ΚΕΛ 2 (Β):

Υποδέχεται τους πελάτες, εφαρμόζει τις προκαταρτικές διαδικασίες εξυπηρέτησης και τους σερβίρει τα διάφορα εδέσματα και ποτά, με βάση τους διατυπωμένους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας.

ΚΕΛ 3 (Β):

Εισπράττει τους λογαριασμούς και συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.

ΤΙΤΛΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ

		ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 1		ΕΕΛ 1.1: Ελέγχει για την καθαριότητα και την καταλληλότητα-αρτιότητα του χώρου εργασίας του και τον διαμορφώνει ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.	ΕΕ 1.1.1: Ελέγχει την καθαριότητα του χώρου εργασίας του και των προσκείμενων βοηθητικών χώρων. ΕΕ 1.1.2: Ελέγχει και ειδοποιεί τους αρμόδιους για την αποκατάσταση τυχόν δυσλειτουργιών και βλαβών στις ηλεκτρικές, υδραυλικές και κλιματιστικές εγκαταστάσεις του χώρου εστίασης-αναψυχής και των προσκείμενων κοινόχρηστων χώρων. ΕΕ 1.1.3: Διευθετεί στο χώρο εστίασης-αναψυχής τα τραπέζια και τις καρέκλες, σε διάφορους προεπιλεγμένους σχηματισμούς, ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης. ΕΕ 1.1.4: Διακοσμεί το χώρο εστίασης-αναψυχής και φροντίζει για την συντήρηση τυχόν διακοσμητικών φυτών.
		ΕΕΛ 1.2: Φροντίζει για την καθαριότητα, την καταλληλότητα και την αρτιότητα του απαιτούμενου εξοπλισμού για το σερβίρισμα γευμάτων και ποτών.	ΕΕ 1.2.1: Παραλαμβάνει τα σερβίτσια από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και αρτιότητα τους και τα τακτοποιεί στα πάσα εργασίας (ταμπλ ντε σερβίς) σε προεπιλεγμένους χώρους, ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εκδήλωσης. ΕΕ 1.2.2: Παραλαμβάνει από τη λινόθήκη τα απαραίτητα λινά, ελέγχει την καθαριότητα και καταλληλότητα τους και τα ταξινομεί στους κατάλληλους αποθηκευτικούς χώρους. ΕΕ 1.2.3: Παραλαμβάνει τα υαλικά από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και αρτιότητα τους, σύμφωνα με τις ενδεδειγμένες τεχνικές, και τα ταξινομεί σε ειδικές προθήκες. ΕΕ 1.2.4: Τακτοποιεί και ταξινομεί τα είδη στα πάσα εργασίας (Table de service)
	Προετοιμάζει το άνοιγμα του χώρου εστίασης-αναψυχής για σερβίρισμα γευμάτων - ποτών και για διάφορες εκδηλώσεις.	ΕΕΛ 1.3: Στρώνει τα τραπέζια του χώρου εστίασης - αναψυχής και τοποθετεί τα απαραίτητα σκεύη.	ΕΕ 1.3.1: Στρώνει στα τραπέζια τα λινά (υποτραπεζομάντιλα, τραπεζομάντιλα, επιτραπεζομάντιλα, σου πλά) ακολουθώντας την «τεχνική παρουσίασης τραπέζιού» (art de la table) και προδιαγεγραμμένες λειτουργίες.

		ΕΕ 1.3.2: Τοποθετεί τα υαλικά, τα ασημικά, τις πετσέτες και τις πορσελάνες στα τραπέζια και ελέγχει την τελική κατάσταση στρωσίματος στο χώρο. ΕΕ 1.3.3: Προμηθεύεται τα μενάζ και τα τοποθετεί στα τραπέζια.
--	--	---

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1: Υποδέχεται τους πελάτες στο χώρο εστίασης – αναψυχής, φροντίζοντας να δημιουργήσει μια ευχάριστη ατμόσφαιρα.	ΕΕ 2.1.1: Καλωσορίζει και χαιρετά τους πελάτες που εισέρχονται στο χώρο εστίασης-αναψυχής, δημιουργώντας ένα ευχάριστο και φιλικό κλίμα.
		ΕΕ 2.1.2: Ελέγχει τις κρατήσεις και φροντίζει για την ευχάριστη τυχόν αναμονή των πελατών. Συνοδεύει τους πελάτες, οδηγώντας τους στο τραπέζι που προβλέπεται να καθίσουν.
		ΕΕ 2.1.3: Προσφέρει στους πελάτες την κάρτα εδεσμάτων και ποτών.
	ΕΕΛ 2.2: Ενημερώνει τους πελάτες για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, τους σερβίρει στο τραπέζι τα προκαταρκτικά και λαμβάνει την παραγγελία για τα εδέσματα και ποτά της επιλογής τους.	ΕΕ 2.2.1: Ενημερώνει, προτείνει και σερβίρει στους πελάτες τα ορεκτικά ποτά που διαθέτει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής.
		ΕΕ 2.2.2: Σερβίρει στους πελάτες νερό, ψωμί και τα απαραίτητα συνοδευτικά που προσφέρει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής.
Υποδέχεται τους πελάτες, εφαρμόζει τις προκαταρκτικές διαδικασίες εξυπηρέτησης και τους σερβίρει τα διάφορα εδέσματα και ποτά, με βάση τους διατυπωμένους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας.		ΕΕ 2.2.3: Ενημερώνει τους πελάτες και δίνει τις απαραίτητες διευκρινίσεις για τα διαθέσιμα εδέσματα και κρασιά που προσφέρονται από την επιχείρηση επισιτισμού-αναψυχής. ΕΕ 2.2.4: Λαμβάνει και καταγράφει την παραγγελία τους για ορεκτικά, κύρια πιάτα, επιδόρπια και κρασιά ανάλογα με τα επιλεγμένα εδέσματα. ΕΕ 2.2.5: Προωθεί την παραγγελία στο ταμείο και την κουζίνα και ελέγχει το χρόνο ετοιμασίας της.

		ΕΕ 2.2.6: Συγκεντρώνει και παραλαμβάνει την παραγγελία από τους χώρους παραγωγής και ελέγχει την ορθότητα της.
	ΕΕΛ 2.3: Σερβίρει στους πελάτες τις παραγγελίες εδεσμάτων και ποτών, μαζεύει και αντικαθιστά τα σερβίτσια για κάθε ενδιάμεση χρήση.	ΕΕ 2.3.1: Μεταφέρει και σερβίρει τα εδέσματα στους πελάτες σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους τρόπους σερβιρίσματος. ΕΕ 2.3.2: Σερβίρει τα ποτά και κρασιά που έχουν παραγγείλει οι πελάτες και ανταποκρίνεται στις ενδιάμεσες παραγγελίες ,αναπλήρωσης και αλλαγής της αρχικής παραγγελίας. ΕΕ 2.3.3: Επιβλέπει τα τραπέζια του χώρου ευθύνης του και ανταποκρίνεται στην ικανοποίηση τυχόν νέων απαιτήσεων των πελατών. ΕΕ 2.3.4: Καθαρίζει τα τραπέζια, αντικαθιστά και στρώνει υαλικά, πορσελάνες και ανοξείδωτα σκεύη, για κάθε ενδιάμεσο έδεσμα

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
	ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης επισιτισμού – αναψυχής.	ΕΕ 3.1.1: Προσκομίζει τον λογαριασμό στους πελάτες όταν τον ζητήσουν και εισπράττει το αντίτιμο. ΕΕ 3.1.2: Επιστρέφει στους πελάτες την απόδειξη είσπραξης και τα τυχόν ρέστα. ΕΕ 3.1.3: Ευχαριστεί τους πελάτες κατά την αποχώρησή τους και τους συνοδεύει στην έξοδο, δημιουργώντας θετικό κλίμα ώστε να επισκεφτούν εκ νέου το χώρο εστίασης-αναψυχής.
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.2: Διαμορφώνει την ευταξία του χώρου εργασίας του.	ΕΕ 3.2.1: Μαζεύει από τα τραπέζια που αδειάζουν τα λινά και τα λερωμένα σκεύη και τα μεταφέρει στον προεπιλεγμένο χώρο. ΕΕ 3.2.2: Διευθετεί και επανατοποθετεί τα τραπεζοκαθίσματα στο αρχικό τους σχήμα και στρώνει τα τραπέζια κάθε φορά που αποχωρούν οι πελάτες. ΕΕ 3.2.3: Διαμορφώνει το χώρο για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών.
ΚΕΛ 3: Εισπράττει τους		

λογαριασμούς και συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.	ΕΕΛ 3.3: <i>Συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.</i>	ΕΕ 3.3.1: Αποσύρει όλα τα χρησιμοποιημένα και μη χρησιμοποιημένα σκεύη από τον χώρο εστίασης – αναψυχής.
		ΕΕ 3.3.2: Ξεστρώνει και καθαρίζει τα τραπεζοκαθίσματα.
		ΕΕ 3.3.3: Διαμορφώνει το χώρο εστίασης-αναψυχής για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών..

B. 2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΚΕΛ 1: Προετοιμάζει το άνοιγμα του χώρου εστίασης-αναψυχής για σερβίρισμα γευμάτων - ποτών και για διάφορες εκδηλώσεις.	ΕΕΛ 1.1: Ελέγχει για την καθαριότητα και την καταλληλότητα-αρτιότητα του χώρου εργασίας του και τον διαμορφώνει ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.	ΕΕ 1.1.1: Ελέγχει την καθαριότητα του χώρου εργασίας του και των προσκείμενων βοηθητικών χώρων.	1. Τηρεί τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας και τον κανονισμό καθαριότητας, ελέγχοντας σχολαστικά την καθαριότητα του χώρου εστίασης-αναψυχής και των προσκείμενων βοηθητικών χώρων.	Χώροι εργασίας: Αίθουσες εστίασης και αναψυχής όπως εστιατόρια, ταβέρνες, μπαρ, καφετέριες, αίθουσες, χώροι εκδηλώσεων ανοιχτοί ή κλειστοί και κοινόχρηστοι χώροι αυτών, προθάλαμοι εργασίας. Βασικοί κανόνες υγιεινής-ασφάλειας: Χρήση προστατευτικών μέσων προς αποφυγή ατυχημάτων. Ειδικά προστατευτικά σήματα: Απαγορευτικά εισόδου, σταντ, αλυσίδες. Πλαίσιο ελέγχου καθαριότητας ως προς: δάπεδα, μοκέτες χώρου εργασίας και κοινόχρηστων χώρων. Κατηγορίες υλικών καθαριότητας: Μη τοξικά και φιλικά προς το περιβάλλον.

		ΕΕ 1.1.2: Ελέγχει και ειδοποιεί τους αρμοδίους για την αποκατάσταση τυχόν δυσλειτουργιών και βλαβών στις ηλεκτρικές, υδραυλικές και κλιματιστικές εγκαταστάσεις του χώρου εστίασης-αναψυχής και των προσκείμενων κοινόχρηστων χώρων.	1. Ελέγχει προσεχτικά την εύρυθμη λειτουργία του μηχανολογικού εξοπλισμού, των συσκευών και εγκαταστάσεων, εκδίδει δελτίο συντήρησης-επισκευής δυσλειτουργιών και βλαβών που τυχόν υπάρχουν στο χώρο εστίασης και τους προσκείμενους κοινόχρηστους χώρους, και φροντίζει για την αποκατάστασή τους.	Τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές: συσκευών, μηχανημάτων και εγκαταστάσεων. Είδη δελτίων: συντήρησης-επισκευής δυσλειτουργιών και βλαβών και ελέγχου αποκατασταθέντων βλαβών. Μηχανήματα, συσκευές και εγκαταστάσεις: παραγωγής ήχου, εξαερισμού, κλιματισμού, φωτισμού, υδραυλικές εγκαταστάσεις.
		ΕΕ 1.1.3: Διευθετεί στο χώρο εστίασης-αναψυχής τα τραπέζια και τις καρέκλες, σε διάφορους προεπιλεγμένους σχηματισμούς, ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.	1. Τηρεί τις εντολές και οδηγίες των ανωτέρων του, σε συνδυασμό και με τις απαιτήσεις του πελάτη, και τους κανόνες αισθητικής και χωροταξίας, ελέγχοντας την ύπαρξη, καταλληλότητα και καθαριότητα των τραπεζοκαθισμάτων και τα τοποθετεί σε διάφορους σχηματισμούς, ανάλογα με την εκδήλωση.	Είδη Τραπεζιών: στρογγυλά (ροτόντες), τετράγωνα, παραλληλόγραμμα, Είδη καρεκλών: διαφόρων κατηγοριών πολυθρόνες. Μέθοδοι χωροθέτησης: Ταυ, τετράγωνο, πι, θέατρο, γιώτα, συνεδριακό.
			2. Ελέγχει ότι η αίθουσα εστίασης είναι έτοιμη για χρήση, σύμφωνα με τον προεπιλεγμένο τρόπο σερβιρίσματος.	Τρόποι σερβιρίσματος: Αγγλικός, Βιεννέζικος, Γαλλικός, αλα κεριντόν Μπουφές (καθιστός, όρθιος)

		ΕΕ 1.1.4: Διακοσμεί το χώρο εστίασης-αναψυχής και φροντίζει για την συντήρηση τυχόν διακοσμητικών φυτών.	1. Τηρεί τους κανόνες καλαισθησίας μεριμνώντας για την προμήθεια και καταλληλότητα των προεπιλεγμένων υλικών διακόσμησης και διακοσμεί το χώρο ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης και τις προδιαγραφές της.	Είδη χώρων εστίασης – αναψυχής: Εστιατόρια, ξενοδοχεία, Ταβέρνες, Καφετέριες, Κλειστές αίθουσες εκδηλώσεων, ανοιχτοί χώροι εστίασης-αναψυχής. Μέθοδοι διακόσμησης: Διαμόρφωση- διακόσμηση χώρου ανάλογα με την εκδήλωση, τις εορτές και κοινωνικές εκδηλώσεις, και καλλωπισμός-στολισμός του χώρου εστίασης-αναψυχής. Διακοσμητικά είδη: φυτά, λουλούδια, βάζα και δοχεία, πίνακες και κάθε είδους πλαίσια θεματικών εκδηλώσεων.
--	--	--	---	--

	ΕΕΛ 1.2: Φροντίζει για την καθαριότητα, την καταλληλότητα και την αρτιότητα του απαιτούμενου εξοπλισμού για το σερβίρισμα γευμάτων και ποτών.	ΕΕ 1.2.1: Παραλαμβάνει τα σερβίτσια από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και αρτιότητα τους και τα τακτοποιεί στα πάσα εργασίας (ταμπλ ντε σερβις) σε προεπιλεγμένους χώρους, ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εκδήλωσης.	1. Τηρεί τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας και ενδεδειγμένες μεθόδους παραλαβής των σερβιτσιών από το πλυντήριο και ελέγχει προσεκτικά την καθαριότητα και αρτιότητα τους, τα καταμετρά, τα σκουπίζει προσεκτικά, και τα ταχτοποιεί στους κατάλληλους χώρους. σύμφωνα με την χωροθέτηση και εργονομία του χώρου εργασίας.	Μέθοδοι παραλαβής: Οδηγίες για τις απαιτούμενες, ανάγκες ανάλογα με την εκάστοτε εκδήλωση. παραλαβή και ταξινόμηση κατά είδος. Κριτήρια ελέγχου: Σπασίματα, γδαρσίματα, σκουριές και φθορές, παραμορφώσεις σχήματος. Εξοπλισμός Ποτήρια: νερού με ή χωρίς πόδι, κρασιού λευκού ή κόκκινου με ή χωρίς πόδι, μπίρας, κονιάκ, λικέρ, σωλήνες, σαμπάνιας. Πιάτα: γλυκού, φρούτου, σούπας, φαγητού (ορεκτικών και κυρίως φαγητού), ψωμιού, καφέ, τσαγιού. Μαχαίρια: Κρέατος, ψαριού, ορεκτικών, βουτύρου, φρούτου, γλυκού, ντεκουπάζ Πιρούνια: ορεκτικών, κρέατος, ψαριού, φρούτου, γλυκού, ντεκουπάζ Κουτάλια: Σερβιρίσματος, Σούπας, κονσομέ ή κομπόστας, φρούτου, γλυκού, καφέ- τσαγιού, εσπρέσο, παγωτού, σάλτσας. Μπολ: Παγωτού, κομπόστας Γαλατέριες, τσαγιέρες, καφετιέρες, ορντεβιέρες, λεγκουμιέρες, καμπάνες, σουπιέρες, φΐνγκερ μπολ, σαλτσιέρες. Ειδικά σκεύη σερβιρίσματος: Πένες αστακού, πιρούνι αστακού, μαχαίρι – πιρούνι καβουριών, λαβίδα σπαραγγιών, πιρούνι στρειδιών, σκεύος και πιρούνι για φοντύ, σκεύος σαλιγκαριών
--	---	--	--	---

		ΕΕ 1.2.2: Παραλαμβάνει από τη λινόθηκη τα απαραίτητα λινά, ελέγχει την καθαριότητα και καταλληλότητα τους και τα ταξινομεί στους κατάλληλους αποθηκευτικούς χώρους.	1. Εφαρμόζει τις οδηγίες κατά την παραλαβή των λινών ελέγχοντας προσεκτικά την αρτιότητα και καταλληλότητα τους, τα ταξινομεί κατά κατηγορία και τα τοποθετεί στα πάσα εργασίας(Table de service), σύμφωνα με την ενδεδειγμένη εργονομία του χώρου.	Κατηγορίες ταξινόμησης Ανά είδος: Υποτραπεζομάντιλα, Τραπεζομάντιλα, επιτραπεζομάντιλα, πετσέτες, μπουφεδόπανα, δισκόπανα. Διαχωρισμός των λινών κατά είδος και μέγεθος: (δυάρια, τεσσάρια, εξάρια, παραλληλόγραμμα στρογγυλά). Πάσα εργασίας(table de servis): Έπιπλο ταξινόμησης σερβίσιων, λινών με ντουλάπια και συρτάρια.
		ΕΕ 1.2.3: Παραλαμβάνει τα υαλικά από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και αρτιότητα τους, σύμφωνα με τις ενδεδειγμένες τεχνικές, και τα ταξινομεί σε ειδικές προθήκες.	1. Τηρεί τις κατάλληλες τεχνικές και προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας κατά την παραλαβή της προδιαγεγραμμένης ποσότητας υαλικών και ελέγχει την καθαριότητα, αρτιότητα και καταλληλότητα τους και καταμετρά την παραληφθείσα ποσότητα. σκουπίζοντας με μεγάλη προσοχή τα υαλικά και τα ταξινομεί σε ειδικές προθήκες.	Μέθοδοι παραλαβής υαλικών: Δίσκοι στρωμένοι με απορροφητικά δισκόπανα, ειδικές προθήκες τοποθέτησης. Ενδεδειγμένες τεχνικές σκουπισματος: όπως π.χ. τα κολονάτα ποτήρια τα πιάνουμε με το αριστερό χέρι και τα σκουπίζουμε με το δεξί Εξοπλισμός: Αντιολισθητικές βάσεις, προθήκες ποτηριών. Μέθοδοι ταξινόμησης: κατά κατηγορία και είδος (ποτήρια νερού με ή χωρίς πόδι, κρασιού λευκού ή κόκκινου με ή χωρίς πόδι, μπύρας, κονιάκ, λικέρ, σωλήνες, σαμπάνιας).
		ΕΕ 1.2.4: Τακτοποιεί και ταξινομεί τα είδη στα πάσα εργασίας (Table de service)	1. Τηρώντας τις οδηγίες που έχει λάβει από τους ανωτέρους του φροντίζει προσεκτικά για την ταξινόμηση, κατά κατηγορία και είδος των υλικών στα υπάρχοντα πάσα εργασίας, ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.	Είδη: Σερβίτσια, λινά, υαλικά, πορσελάνες, ανοξείδωτα σκεύη, μενάζ. Πάσα εργασίας(table de servis): Έπιπλο ταξινόμησης σερβίσιων, λινών με ντουλάπια και συρτάρια.

	ΕΕΛ 1.3: Στρώνει τα τραπέζια του χώρου εστίασης - αναψυχής και τοποθετεί τα απαραίτητα σκεύη.	ΕΕ 1.3.1: Στρώνει στα τραπέζια τα λινά (υποτραπεζομάντιλα, τραπεζομάντιλα, επιτραπεζομάντιλα, σου πλά) ακολουθώντας την «τεχνική παρουσίασης τραπεζιού» (art de la table) και προδιαγεγραμμένες λειτουργίες.	1. Τηρεί τις οδηγίες τις ενδεδειγμένες τεχνικές, τοποθετώντας τα απαραίτητα λινά ανάλογα με τις ανάγκες της εκδήλωσης και διαμορφώνει τις πετσέτες σύμφωνα με τον προεπιλεγμένο τρόπο στρωσίματος σε διάφορους σχηματισμούς και ακολουθώντας τους κανόνες της «τεχνικής παρουσίασης τραπεζιού».	Βασικοί τρόποι στρωσίματος τραπεζιού ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης: Πρωινό (Αμερικάνικο, Ευρωπαϊκό), Μεσημεριανό, Βραδινό, Απογευματινό τσάι, Διάφορα είδη διαλειμμάτων καφέ, δεξιώσεις, μπουφέςδες. Προκαθορισμένη σειρά στρωσίματος και είδη λινών: Υποτραπεζομάντιλα, τραπεζομάντιλα, επιτραπεζομάντιλα, πετσέτες. Στρώσιμο λινών βάσει τεχνικών παρουσίασης τραπεζιού και τήρησης κανόνων υγιεινής: όπως π.χ. σηκώνουμε προσεκτικά από τη γωνία του τραπεζιού το χρησιμοποιημένο τραπεζομάντιλο, στη συνέχεια τοποθετούμε το καινούργιο τραπεζομάντιλο και με την άκρη των δαχτύλων μας τραβάμε το χρησιμοποιημένο τραπεζομάντιλο και συγχρόνως στρώνουμε το καινούργιο. Αεροστεγώς κλεισμένα τραπεζομάντιλα, υποτραπεζομάντιλα, επιτραπεζομάντιλα και πετσέτες.
			2. Ελέγχει προσεκτικά την καταλληλότητα των τοποθετημένων λινών της αίθουσας, βάσει οδηγιών.	
		ΕΕ 1.3.2: Τοποθετεί τα υαλικά, τα ασημικά, τις πετσέτες και τις πορσελάνες στα τραπέζια και ελέγχει την τελική κατάσταση στρωσίματος στο χώρο.	1. Τοποθετεί προσεκτικά στα τραπέζια, σύμφωνα με το προσφερόμενο μενού και τον επιλεγέντα τρόπο σερβιρίσματος τα υαλικά, τα ασημικά και τις πορσελάνες και βάσει των οδηγιών που έχει λάβει από τους ανωτέρους του.	Τρόποι τοποθέτησης σκευών: Βασικό κουβέρ, μαχαίρι και πιρούνι κυρίως γεύματος, ποτήρι νερού, πιατάκι και μαχαίρακι βουτύρου, ανάλογα με το προπαραγγελθέν μενού Τρόποι σερβιρίσματος: Αγγλικός, Βιεννέζικος, Γαλλικός, Μπουφές, αλα κεριντόν. Κριτήρια ελέγχου: Ελλείψεις, λάθη ευθυγράμμισης των σερβίσιων
			2. Ελέγχει με επιμέλεια και προσοχή την τελική κατάσταση του στρωσίματος στο χώρο.	

		ΕΕ 1.3.3: Προμηθεύεται τα μενάζ και τα τοποθετεί στα τραπέζια.	1. Τηρεί τους κανόνες του επιλεχθέντα τρόπου σερβιρίσματος, φροντίζοντας για την προμήθεια της απαιτούμενης ποσότητας μενάζ και τροφοδοτώντας τα αντίστοιχα σκεύη με τα απαραίτητα αναλώσιμα υλικά. 2. Τηρεί τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις κατά τον έλεγχο της καθαριότητας, καταλληλότητας και αρτιότητας των σκευών και τα τοποθετεί ανάλογα με την εκδήλωση. Διενεργεί προσεκτικά ένα τελικό, εποπτικό έλεγχο των μενάζ στον σύνολο του χώρου εστίασης,	Μενάζ: λαδόξυδα, αλατοπίπερα, τασάκια, ανθοδοχεία. Αναλώσιμα υλικά: Λάδι, ξύδι, μουστάρδα, αλάτι, πιπέρι, κέτσαπ, σάλτσες διάφορες, ζάχαρη, κανέλλα, μοσχοκάρυδο, μοσχοκάρυδο, σοκολάτα τριμμένη Βασικές υγειονομικές διατάξεις: Καθαριότητα στα χείλη και πώματα των διαφόρων σκευών. διαύγεια στα λαδόξυδα, μη αλλοιώσεις στις διάφορες σάλτσες, τήρηση ημερομηνίας λήξης.
ΚΕΛ 2: Υποδέχεται τους πελάτες, εφαρμόζει τις προκαταρκτικές διαδικασίες εξυπηρέτησης και τους σερβίρει τα διάφορα εδέσματα και ποτά, με βάση τους διατυπωμένους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας.	ΕΕΛ 2.1: Υποδέχεται τους πελάτες στο χώρο εστίασης – αναψυχής, φροντίζοντας να δημιουργήσει μια ευχάριστη ατμόσφαιρα.	ΕΕ 2.1.1: Καλωσορίζει και χαιρετά τους πελάτες που εισέρχονται στο χώρο εστίασης-αναψυχής, δημιουργώντας ένα ευχάριστο και φιλικό κλίμα.	1. Τηρεί τους κανόνες ευγένειας και ευπρεπούς συμπεριφοράς, δημιουργώντας μια ευχάριστη και φιλική ατμόσφαιρα κατά την υποδοχή και το καλωσόρισμα των εισερχόμενων πελατών στο χώρο εστίασης-αναψυχής, χωρίς καθυστέρηση και με προθυμία να τους εξυπηρετήσει. 2. Εφαρμόζει τον βασικό κώδικα επαγγελματικής συμπεριφοράς, φροντίζοντας να είναι ευγενής, καθαρός ευπαρουσίαστος, και ντυμένος με τα κατάλληλα και ενδεδειγμένα ρούχα ανάλογα με την εκδήλωση.	Κατηγορίες Πελατών: όλες οι ηλικίες και εθνικότητες, πελάτες με αναπηρία, αθλητές, επώνυμοι και μη, περαστικοί και παραμένοντες. Στολή εργασίας: Μαύρο παντελόνι, λευκό πουκάμισο, παπιγιόν ή γραβάτα, άσπρο, μαύρο ή άλλο χρώμα σακάκι, μαύρα υποδήματα. Βασικοί κανόνες καλής συμπεριφοράς: Καλοσώρισμα του πελάτη, προσφώνηση με επώνυμο ή τίτλο.

		ΕΕ 2.1.2: Ελέγχει τις κρατήσεις και φροντίζει για την ευχάριστη τυχόν αναμονή των πελατών. Συνοδεύει τους πελάτες, οδηγώντας τους στο τραπέζι που προβλέπεται να καθίσουν.	1. Εφαρμόζει τις οδηγίες των ανωτέρων του ελέγχοντας την κατάσταση κρατήσεων και συνοδεύει τους εισερχόμενους πελάτες στο διαθέσιμο τραπέζι, με ευγένεια και προθυμία.	Είδη εντύπων: Πλάνο-βιβλίο καταγραφής κρατήσεων ανά ημέρα. Ανάλυση κρατήσεων: Αριθμός ατόμων, ανά τραπέζι, ώρα προσέλευσης, καπνίζοντες μη καπνίζοντες, άτομα με αναπηρία Χώροι παραμονής: Μπαρ, σαλόνι, χώρος υποδοχής Ενδεικτικοί Τρόποι συνοδείας: όπως π.χ. προπορεύεται και συνοδεύει τον πελάτη, υποδεικνύει το τραπέζι, τραβά την καρέκλα στην πρεσβυτέρα κυρία της ακολουθίας ή τον πρεσβύτερο των πελατών.
--	--	--	---	--

		ΕΕ 2.1.3: Προσφέρει στους πελάτες την κάρτα εδεσμάτων και ποτών.	1. Εφαρμόζει τους κανόνες ευγενείας και επαγγελματικής δεοντολογίας, παραδίδοντας με διακριτικότητα και ευγένεια στους πελάτες τον κατάλογο προσφερομένων εδεσμάτων καθώς και τον αντίστοιχο κατάλογο ποτών.	Κατηγορίες Καταλόγων: Ποτών, κρασιών, αναψυκτικών, αφεψημάτων, επιδορπίων, γλυκών, παγωτών, ελαφρών παρασκευασμάτων, εδεσμάτων. Περιεχόμενο καταλόγου εδεσμάτων: Ορεκτικά (ζεστά η κρύα, σαλάτες ζεστές η κρύες, κυρίως φαγητά ζεστά η κρύα) Περιεχόμενο καταλόγου αναψυκτικών: Ανθρακούχα μη ανθρακούχα Περιεχόμενο καταλόγου ποτών: οινοπνευματώδη, κοκτέιλ, ορεκτικά, χωνευτικά Περιεχόμενα καταλόγου παγωτών: απλά, σπέσιαλ, γρανίτες Περιεχόμενα καταλόγου αφεψημάτων: Καφέδες(ζεστοί-κρύοι), τσάγια Περιεχόμενα καταλόγου κρασιών: λευκά, ροζέ, κόκκινα
	ΕΕΛ 2.2: Ενημερώνει τους πελάτες για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, τους σερβίρει στο τραπέζι τα προκαταρκτικά και λαμβάνει την παραγγελία για τα εδέσματα και ποτά	ΕΕ 2.2.1 : Ενημερώνει, προτείνει και σερβίρει στους πελάτες τα ορεκτικά ποτά που διαθέτει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής.	1.Ενημερώνει τους πελάτες για τα διαθέσιμα ορεκτικά ποτά που προσφέρει το μενού, παρέχει ευγενικά επακριβείς διευκρινίσεις για τον τρόπο παρασκευής τους και προβαίνει σε προτάσεις, όταν του ζητηθεί και βάσει οδηγιών του προϊσταμένου του.	Βασικά ορεκτικά ποτά: Ούζο, βερμούτ, κοκτέιλ διάφορα (π.χ Ντράϊ Μαρτίνι, Μανχάταν) Κατηγορίες πληροφοριών: Πληροφορίες σύνθεσης και παρασκευής κοκτέιλ. Βρόσιμα συνοδευτικά των ορεκτικών ποτών και αναλώσιμα

	της επιλογής τους.		2. Βοηθάει με προθυμία τους πελάτες στην διαδικασία επιλογής της παραγγελίας τους, παρέχοντας κατάλληλες και επακριβείς διευκρινήσεις και συμβουλές, όταν του ζητηθεί και τους σερβίρει τα ορεκτικά ποτά που επέλεξαν.	είδη: Όπως π.χ. ελιές, κερασάκια διάφορα, βολβοί, ταμπάσκο, αγκοστούρα, αλάτι, πιπέρι, κανέλλα, μοσχοκάρυδο, σώς αγγλαίζ, λεμόνι, πορτοκάλι, ανανά., διακοσμητικά (καλαμάκια, ομπρέλες, οδοντογλυφίδες, αναδευτήρες, σουβέρ).
		ΕΕ 2.2.2: Σερβίρει στους πελάτες νερό, ψωμί και τα απαραίτητα συνοδευτικά που προσφέρει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής.	1. Τηρεί τις οδηγίες που λαμβάνει εκ των ανωτέρων του κατά την προσεκτική προετοιμασία της προσκόμισης των προκαταρτικών, συνοδευτικών εδεσμάτων.	Είδη άρτου: Κριτσινια ολικής άλεσης , ψωμί λευκό, μαύρο, πολύσπορο Είδη Νερού: Εμφιαλωμένο, η πόσιμο Συνοδευτικά: Βούτυρο, μαργαρίνη, πάστα ελιάς.
			2. Παραλαμβάνει από το χώρο παραγωγής τα προκαταρτικά εδέσματα, τα προσκομίζει και επεξηγεί με ευγένεια το είδος των προσφερόμενων εδεσμάτων.	Προκαθορισμένες ενέργειες βάσει οδηγιών και κανόνων υγιεινής. Προβλεπόμενοι κανόνες υγιεινής: Καλάθι ψωμιού καλυμμένο με πετσέτα, λαβίδες σερβιρίσματος.
		ΕΕ 2.2.3: Ενημερώνει τους πελάτες και δίνει τις απαραίτητες διευκρινίσεις για τα διαθέσιμα εδέσματα και κρασιά που προσφέρονται από την επιχείρηση επισιτισμού-αναψυχής.	1. Τηρεί τις οδηγίες που λαμβάνει εκ των ανωτέρων του και παρέχει στους πελάτες ακριβείς και σωστές πληροφορίες παρουσιάζοντας αναλυτικά τα διαθέσιμα εδέσματα και κρασιά στο μενού και δίνει όταν του ζητηθούν τις κατάλληλες διευκρινίσεις σχετικά με την προέλευση και παρασκευή τους.	Είδη Γαρνιτούρας: Ζυμαρικά, ρύζι, πατάτες(τηγανητές, βραστές, φούρνου, πουρές), λαχανικά (μπρόκολο, κουνουπίδι, λάχανο, μαρούλι, σπανάκι, αρακάς, καρότο, φασολάκια, μπάμιες, λαχανάκια βρυξελλών).
			2. Τηρεί τους κανόνες εδεσματολογίας και οινολογίας, προτείνοντας τους ενδεδειγμένους συνδυασμούς εδεσμάτων και κρασιών όταν του ζητηθεί.	Κανόνες συνδυασμού εδεσμάτων και κρασιών: Λευκά κρέατα με λευκά η ροζέ κρασιά, κόκκινα κρέατα με κόκκινα κρασιά, επιδόρπια με γλυκά κρασιά Συνδυασμοί σαλτσών: Μπεαρνέζ με φιλέτο, Ταρτάρ με ψάρι, μαγιονέζα με κρύα ορεκτικά Κατηγορίες Πληροφοριών: τρόπου Παρασκευής εδεσμάτων, ενημέρωση για γαρνιτούρες σπαραγγία, τομάτες, καλαμπόκι, σέλινο.

		ΕΕ 2.2.4.: Λαμβάνει και καταγράφει την παραγγελία τους για ορεκτικά, κύρια πιάτα, επιδόρπια και κρασιά ανάλογα με τα επιλεγμένα εδέσματα.	1. Εφαρμόζει τις ενδεδειγμένες τεχνικές λήψης παραγγελίας χρησιμοποιώντας αποτελεσματικά τα παρεχόμενα μέσα και καταγράφει προσεκτικά και με σαφήνεια την παραγγελία των εδεσμάτων που παίρνει από τους πελάτες,	Οριοθετημένες ενέργειες λήψης παραγγελίας, βάσει οδηγιών: 1) Πρώτα πιάτα, 2) Κύρια πιάτα, 3) Σαλάτες, 4) Επιδόρπια
			2. Τηρεί τους κανόνες εδεσματολογίας και οινολογίας καταγράφοντας επακριβώς την παραγγελία αναψυκτικών και κρασιών και όταν του ζητηθεί προτείνει στους πελάτες τα κρασιά, που είναι κατάλληλα να συνοδεύσουν τα επιλεγθέντα εδέσματα.	Τεχνικές λήψης παραγγελίας: Χρόνοι ψησίματος, τρόποι παρασκευής, σειρά προτεραιότητας (πρεσβύτερη κυρία, πρεσβύτερος παρακαθήμενος στο τραπέζι, τιτλούχος).
			3. Τηρεί τις σχετικές οδηγίες εκ των ανωτέρων του, συνοψίζοντας και ολοκληρώνοντας τη λήψη της παραγγελίας.	Εργαλεία: Μπλοκ παραγγελίας- στυλό, ηλεκτρονική ασύρματη συσκευή λήψης παραγγελίας. Προκαθορισμένες ενέργειες βάσει οδηγιών: Λευκό η ροζέ κρασί με λευκά κρέατα, κόκκινο κρασί με κόκκινα, Σαμπάνια, λευκό ή γλυκό με τα επιδόρπια. Ενδεδειγμένος τρόπος λήψης της παραγγελίας: όπως π.χ. η μέθοδος από τα αριστερά προς τα δεξιά- Βάσει δεικτών ρολογιού.
	ΕΕ 2.2.5: Προωθεί την παραγγελία στο ταμείο και την κουζίνα και ελέγχει το χρόνο ετοιμασίας της.	1. Προωθεί την παραγγελία στο ταμείο και ενημερώνει άμεσα και κατά σειρά τον βοηθό σερβιτόρου και τα εμπλεκόμενα μέρη παραγωγής, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα μέσα για την προώθηση της παραγγελίας και σύμφωνα με τις διαδικασίες λειτουργίας της επιχείρησης επισιτισμού- αναψυχής	Τρόποι προώθησης της παραγγελίας βάσει οδηγιών Σειρά προώθησης της παραγγελίας: Ταμείο, Κουζίνα, Μπουφές, Μπαρ Προκαθορισμένοι Χρόνοι ψησίματος: Ωμά, μέτρια, καλοψημένα κρέατα Κατηγορίες συνεργατών: βοηθοί σεβιτόροι, ταμπλίστες-ταμίες, μάγειροι, μπάρμαν, μπουφετζήδες.	

			2. Ελέγχει την αποτελεσματική προώθηση της παραγγελίας , στα εμπλεκόμενα με την παραγωγή τμήματα και παρακολουθεί προσεκτικά τη διαδικασία εκτέλεσης της, σύμφωνα με τον ενδεδειγμένο χρόνο ετοιμασίας της.	
			3. Συντονίζει την πορεία της παραγγελίας, σε συνάρτηση με την ενδεδειγμένη σειρά προσφοράς των εδεσμάτων και συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους αρμόδιους συνεργάτες για την επιτυχή διεκπεραίωση της παραγγελίας.	
		ΕΕ 2.2.6: Συγκεντρώνει και παραλαμβάνει την παραγγελία από τους χώρους παραγωγής και ελέγχει την ορθότητα της.	1. Συγκεντρώνει και παραλαμβάνει την παραγγελία προσεκτικά και με επιμέλεια από τα εμπλεκόμενα τμήματα παραγωγής και ελέγχει αποτελεσματικά την ορθή ολοκλήρωση της, βάσει του καταγεγραμμένου δελτίου παραγγελειοληψίας και διενεργεί οπτικό έλεγχο εμφάνισης-ποσότητας και ορθότητας, βάσει των κανόνων υγιεινής και γαστρονομίας.	Σειρά προτεραιότητας εδεσμάτων κατά την παραλαβή: ορεκτικά, σαλάτες, κύρια πιάτα Έλεγχος παραγγελίας: βάσει υγειονομικών κανόνων, γαστρονομικών και οδηγιών Είδη ελέγχου: Ποιοτικός έλεγχος, Ποσοτικός έλεγχος, Αισθητικός έλεγχος

	ΕΕΛ 2.3: Σερβίρει στους πελάτες τις παραγγελίες εδεσμάτων και ποτών, μαζεύει και αντικαθιστά τα σερβίτσια για κάθε ενδιάμεση χρήση.	ΕΕ 2.3.1: Μεταφέρει και σερβίρει τα εδέσματα στους πελάτες σύμφωνα με τους ενδεικνυμένους τρόπους σερβιρίσματος.	1. Τηρεί τις προκαθορισμένες τεχνικές σερβιρίσματος και τους κανόνες ευγενείας, μεταφέροντας με ασφάλεια την παραγγελία και σερβίροντας τα εδέσματα στους πελάτες.	Βασικοί κανόνες υγιεινής: Όπως π.χ. η μη επαφή των δακτύλων σε ποτήρια, πιάτα Είδη Μενάζ: Αλάτι, πιπέρι διάφορα, λαδόξυδα, κέτσαπ, μουστάρδα και διάφορα μπαχαρικά. Τρόποι σερβιρίσματος: Αγγλικός, Γαλλικός, Βιεννέζικος, αλα κεριντόν, εξωτικών παρασκευών, (μπουφές) Σκεύη σερβιρίσματος: κουτάλες, πηρούνες, μαχίρια κοπής, σουπιέρες, πιατέλες διάφορες, λεγκουμιέρες, ορντεβιέρες, πιάτα διαφόρων σχημάτων και μεγεθών
			2. Προμηθεύει άμεσα τους πελάτες με τα κατάλληλα σκεύη, μπαχαρικά και συνοδευτικά,, ανάλογα με τα επιλεγμένα εδέσματα.	
			3. Ολοκληρώνει σταδιακά το σερβίρισμα των εδεσμάτων, ελέγχοντας την ορθή χορήγηση τους και σύμφωνα με προεπιλεγμένο τρόπο σερβιρίσματος, χρησιμοποιώντας καθαρά και άρτια σκεύη τηρώντας τους κανόνες υγιεινής.	
		ΕΕ 2.3.2: Σερβίρει τα ποτά και κρασιά που έχουν παραγγείλει οι πελάτες και ανταποκρίνεται στις ενδιάμεσες παραγγελίες ,αναπλήρωσης και αλλαγής της αρχικής παραγγελίας.	1. Εφαρμόζει τις προκαθορισμένες διαδικασίες και σερβίρει επιμελώς τα κρασιά και ποτά σύμφωνα με την παραγγελία του πελάτη.	Βασικές τεχνικές σερβιρίσματος κρασιού Διαδικασία σερβιρίσματος κρασιού: 1. Λευκό και ροζέ σε σαμπανιέρα με παγάκια, άνοιγμα κόκκινου κρασιού μισή ώρα πριν το κύριο πιάτο πριν το κύριο σε καλαθάκι ή άλλο σκεύος. 2. Μετάγγιση –decadence παλαιωμένου κρασιού σε κανάτα, επίδειξη κρασιού, δοκιμή κρασιού από τον πελάτη Κανόνες σερβιρίσματος: Από δεξιά του πελάτη αρχίζοντας από την γηραιότερη κυρία του τραπέζιου ή σε επίσημα γεύματα από τον τιτλούχο.
			2. Χρησιμοποιεί τη σωστή θέση του σώματος, κατά τη διαδικασία σερβιρίσματος, σύμφωνα με τις προκαθορισμένες οδηγίες και αναμένει την τελική έγκριση και αποδοχή από τον πελάτη του προσφερόμενου προϊόντος.	
			3. Ανταποκρίνεται άμεσα και με ευγένεια στις ενδιάμεσες εκκλήσεις των πελατών για αναπλήρωση, αλλαγή και ακύρωση της αρχικής παραγγελίας, όταν του ζητηθεί.	
		ΕΕ 2.3.3: Επιβλέπει τα τραπέζια του χώρου ευθύνης του και ανταποκρίνεται στην ικανοποίηση τυχόν νέων απαιτήσεων των πελατών.	1. Τηρεί τους κανόνες εστίασης και ελέγχει με διακριτικότητα αν έχουν καταναλωθεί τα προσφερόμενα εδέσματα και κρασιά από τους πελάτες,	Προκαθορισμένες ενέργειες βάσει κανόνων και οδηγιών: Όπως π.χ. παρακολούθηση από απόσταση, διακριτική παρουσία. Κανόνες εστίασης: Ενδεικτική θέση σερβιρίσιμων, νεύμα.

			2. Εφαρμόζει οδηγίες και μαζεύει από τα τραπέζια με διακριτικότητα και ευγένεια τα χρησιμοποιημένα σκεύη.	Συνεργάτες: Μαίτρ, βοηθός σερβιτόρου, υπάλληλος υποδοχής (hostess)
			3. Εφαρμόζει προδιαγραφμένες διαδικασίες και συνεργάζεται αρμονικά με τους συναδέλφους του για την αθόρυβη μεταφορά των χρησιμοποιημένων σκευών στους χώρους πλύσης.	
		ΕΕ 2.3.4: Καθαρίζει τα τραπέζια, αντικαθιστά και στρώνει υαλικά, πορσελάνες και ανοξείδωτα σκεύη, για κάθε ενδιάμεσο έδεσμα	1. Καθαρίζει γρήγορα τα τραπέζια, αντικαθιστά και στρώνει τα απαραίτητα σερβίτσια για κάθε ενδιάμεσο γεύμα.	Μέσα συλλογής: Δίσκοι (οβάλ, στρογγυλοί, τετράγωνοι, παραλληλόγραμμοι), τρόλεϊ Εργαλεία καθαρισμού: Πετσέτα καθαρισμού με πιάτο, βουρτσάκι με φαρασάκι

ΚΕΛ 3: Εισπράττει τους λογαριασμούς και συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.	ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης επισιτισμού – αναψυχής.	ΕΕ 3.1.1: Προσκαμίζει τον λογαριασμό στους πελάτες όταν τον ζητήσουν και εισπράττει το αντίτιμο.	1. Εφαρμόζει τις λογιστικές και φορολογικές οδηγίες και επεξεργάζεται την ορθή καταχώρηση της παραγγελίας, οριστικοποιώντας την τελική χρέωση.	Φορολογικές οδηγίες: Χρέωση όλων των ειδών κατά κατηγορία ΦΠΑ Τυπικές διαδικασίες είσπραξης λογαριασμού: Καταχώρηση όλων των παραγγελθέντων βάσει των δελτίων παραγγελίας, επαλήθευση της αρίθμησης του τραπέζιού, του αριθμού των απόμων και ειδών.
		ΕΕ 3.1.2: Επιστρέφει στους πελάτες την απόδειξη είσπραξης και τα τυχόν ρέστα.	2. Τηρεί οδηγίες και παρουσιάζει με διακριτικότητα και ευγένεια τον λογαριασμό στον τελικό αποδέκτη. 3. Επεξηγεί με σαφήνεια και επάρκεια τις διάφορες χρεώσεις, και λύνει πρόθυμα τυχόν απορίες του πελάτη επί των χρεώσεων.	
			1. Εφαρμόζει τους κανόνες ευγένειας και καλής συμπεριφοράς και εισπράττει ευγενικά από τον πελάτη το αντίτιμο του λογαριασμού.	Τρόποι πληρωμής: Μετρητοίς, με πιστωτική κάρτα, χρέωση στο δωμάτιο, χρέωση με voucher. έκδοση και επιστροφή παραστατικών βάσει φορολογικών οδηγιών ή υπογραφή του

			2. Ελέγχει τον τρόπο πληρωμής που έχει επιλέξει ο πελάτης και παραδίδει στο ταμείο το λογαριασμό προς είσπραξη.	πελάτη στον λογαριασμό όταν πρόκειται για πελάτη διαμένοντα σε δωμάτιο Είδη παραστατικών: Τιμολόγιο, απόδειξη παροχής υπηρεσιών, αντίγραφο του παραστατικού χρέωσης της πιστωτικής κάρτας
			3. Εφαρμόζει ενδεδειγμένες οδηγίες και παραλαμβάνει προσεκτικά τα παραστατικά πληρωμής και τα ρέστα και τα αποδίδει στον πελάτη.	
		ΕΕ 3.1.3: Ευχαριστεί τους πελάτες κατά την αποχώρησή τους και τους συνοδεύει στην έξοδο, δημιουργώντας θετικό κλίμα ώστε να επισκεφτούν εκ νέου το χώρο εστίασης-αναψυχής.	1. Εκφράζει τις ευχαριστίες του στους πελάτες που ολοκλήρωσαν την παραμονή τους και τους αποχαιρετά με ευγένεια.	Κανόνες ευγενείας: Ευχαριστίες και αποχαιρετισμός του πελάτη, προσφώνηση ονοματεπωνύμου ή τίτλου.
			2. Συνοδεύει διακριτικά τους πελάτες στην έξοδο κατευοδώνοντας τους σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους κανόνες καλής συμπεριφοράς και ευγενείας.	
	ΕΕΛ 3.2: Διαμορφώνει την ευταξία του χώρου εργασίας του.	ΕΕ 3.2.1: Μαζεύει από τα τραπέζια που αδειάζουν τα λινά και τα λερωμένα σκεύη και τα μεταφέρει στον προεπιλεγμένο χώρο.	1. Συλλέγει με προσοχή και διακριτικότητα τα χρησιμοποιημένα λινά από το χώρο εστίασης-αναψυχής.	Διαδικασία συλλογής: βάσει συγκεκριμένου τρόπου και κανόνων υγιεινής Συλλεγόμενα Είδη: τραπεζομάντιλα, υποτραπεζομάντιλα, επιτραπεζομάντιλα, πετσέτες. Χώροι πλυσίματος: πλυντήριο σερβίσιων-υαλικών, πλυντήριο σκευών. Εμπλεκόμενα τμήματα: Χώρος πλύσης σκευών, λινοθήκη.
			2. Αποσύρει τα ήδη χρησιμοποιημένα λινά από το χώρο εστίασης-αναψυχής, τα τοποθετεί στη θέση και το χώρο που έχει οριστεί και τα παραδίδει στη λινοθήκη-πλυντήριο.	
		ΕΕ 3.2.2: Διευθετεί και επανατοποθετεί τα τραπεζοκαθίσματα στο αρχικό τους σχήμα και στρώνει τα τραπέζια κάθε φορά που αποχωρούν οι πελάτες.	1. Διεκπαιρώνει με επιμέλεια και προσοχή, την επαναφορά των τραπεζοκαθισμάτων στην προκαθορισμένη μορφή τους, σύμφωνα με συγκεκριμένο πλάνο χωροθέτησης των επίπλων και βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών.	Αρχικό σχήμα τραπεζοκαθισμάτων: Ταυ, τετράγωνο, πι, θέατρο, γιώτα, συνεδριακό Σκεύη Ποτήρια: νερού με ή χωρίς πόδι, κρασιού λευκού ή κόκκινου με ή χωρίς πόδι, μπίρας, κονιάκ, λικέρ, σωλήνες, σαμπάνιας

			2.Τοποθετεί αθόρυβα τα απαραίτητα σκεύη για την επόμενη εκδήλωση βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών, και ελέγχει την αρτιότητα του στρωσίματος του τραπεζιού για την υποδοχή των επόμενων πελατών.	Πιάτα: γλυκού, φρούτου, σουπας, φαγητού(ορεκτικών και κυρίως φαγητού), ψωμιού, καφέ , τσαγιού, ,. Μαχαίρια : Κρέατος, ψαριού, ορεκτικών, βουτύρου, φρούτου, γλυκού, ντεκουπαζ Πιρούνια: ορεκτικών, κρέατος, ψαριού, φρούτου, γλυκού, ντεκουπάζ, Κουτάλια: Σερβιρίσματος, Σούπας, κονσομέ η κομπόστας, φρούτου, γλυκού, καφέ- τσαγιού, εσπρέσο, παγωτού, σάλτσας.
	ΕΕ 3.2.3: Διαμορφώνει το χώρο για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών.	1. Επαναφέρει γρήγορα και άμεσα τα τραπεζοκαθίσματα στην αρχική τους μορφή και θέση.	Είδη καταγραφής: Έντυπο Δελτίο βλαβών, βιβλίο συμβάντων	
		2. Τηρεί τους κανόνες ευταξίας και υγιεινής. ελέγχοντας προσεκτικά την καθαριότητα και την άρτια κατάσταση του χώρου, και καταγράφει τις βλάβες και τα συμβάντα της ημέρας.		
ΕΕΛ 3.3: Συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.	ΕΕ 3.3.1: Αποσύρει όλα τα χρησιμοποιημένα και μη χρησιμοποιημένα σκεύη από τον χώρο εστίασης – αναψυχής.	1. Τηρεί προδιαγεγραμμένες διαδικασίες περισυλλέγοντας όλα τα χρησιμοποιημένα σκεύη από τον χώρο εστίασης. 2. Σε συνεργασία με τους συναδέλφους του, προωθεί τα λερωμένα σκεύη από τον χώρο εστίασης- αναψυχής στον χώρο καθαρισμού.	Σκεύη: Ποτήρια: νερού με η χωρίς πόδι, κρασιού λευκού η κόκκινου με η χωρίς πόδι , μπίρας, κονιάκ, λικέρ, σωλήνες, σαμπάνιας Πιάτα: γλυκού, φρούτου, σουπας, φαγητού(ορεκτικών και κυρίως φαγητού), ψωμιού, καφέ , τσαγιού, ,. Μαχαίρια : Κρέατος, ψαριού, ορεκτικών, βουτύρου, φρούτου, γλυκού, ντεκουπαζ Πιρούνια: ορεκτικών, κρέατος, ψαριού, φρούτου, γλυκού, ντεκουπαζ, Κουτάλια: Σερβιρίσματος, Σούπας, κονσομέ η κομπόστας, φρούτου, γλυκού, καφέ- τσαγιού, εσπρέσο, παγωτού, σάλτσας.	

		ΕΕ 3.3.2: Ξεστρώνει και καθαρίζει τα τραπεζοκαθίσματα.	1 Ξεστρώνει με προσοχή και απομακρύνει τα λερωμένα λινά από τα τραπέζια.	Εξοπλισμός: Καλάθια, τρόλει, πετσέτες καθαρισμού.
			2. Εφαρμόζει τους κανόνες υγιεινής, ελέγχοντας με προσοχή την καθαριότητα των τραπεζοκαθισμάτων.	
		ΕΕ 3.3.3: Διαμορφώνει το χώρο εστίασης-αναψυχής για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών..	1. Διευθετεί και τακτοποιεί τον εξοπλισμό και τα τραπεζοκαθίσματα βάσει των προδιαγεγραμμένων αναγκών της επόμενης εκδήλωσης και αξιολογεί την κατάσταση ετοιμότητας της αίθουσας.	Βασικές ειδικές οδηγίες: Όπως π.χ. κλείσιμο κλιματισμού, εξαερισμού, παύση μουσικής κλείδωμα ψυγείων, παράδοση κλειδιών.
			2. Ελέγχει σχολαστικά την κατάσταση των μηχανολογικών και ηλεκτρολογικών μηχανημάτων, αναφέρει άμεσα στο σχετικό έντυπο τυχόν προβλήματα και βλάβες προς επισκευή και κλείνει την λειτουργία τους.	
			3 Σε συνεργασία με συναδέλφους του επιμελείται προσεκτικά, τις διαδικασίες κλεισίματος του χώρου εστίασης και αναψυχής, βάσει των κανόνων ασφαλείας και ειδικών οδηγιών.	

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»

Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED¹ ΚΑΙ EQF²

	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED	ΕΠΙΠΕΔΟ 3		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	Για το επίπεδο ιεραρχίας Α (Αρχισερβιτόρος) η ταξινόμηση γίνεται στο επίπεδο (3,4,5 του ISCED). Για το επίπεδο ιεραρχίας Γ (Βοηθός Σερβιτόρου) η ταξινόμηση γίνεται στο επίπεδο 2 του ISCED		
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	ΕΠΙΠΕΔΟ 3		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	Για το επίπεδο ιεραρχίας Α (Αρχισερβιτόρος) η ταξινόμηση γίνεται στο επίπεδο 4 του EQF. Για το επίπεδο ιεραρχίας Γ (Βοηθός Σερβιτόρου) η ταξινόμηση γίνεται στο επίπεδο 2 του EQF.		

ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

¹ International Standard Classification of Education

² European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

ΚΕΛ 1: Προετοιμάζει το άνοιγμα του χώρου εστίασης-αναψυχής για σερβίρισμα γευμάτων - ποτών και για διάφορες εκδηλώσεις.	<i>ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή)</i> <i>ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ</i>	<i>Στοιχειώδεις αρχές Νομοθεσίας (υγειονομικές, πυροσβεστικές και άλλες διατάξεις)</i> <i>Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας στις Επιχειρήσεις Επισιτισμού – Αναψυχής</i> <i>Βασικό πλαίσιο οργάνωσης χώρων εκδηλώσεων</i> <i>Τεχνικές τοποθέτησης τραπεζιών</i> <i>Τεχνική ανάγνωσης εντύπου εκδηλώσεων</i> <i>Προδιαγραφές και Κριτήρια Διαχωρισμού του Εξοπλισμού Σερβιρίσματος (σερβίτσια, ιματισμός – λινά, υαλικά).</i> <i>Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας του Εξοπλισμού.</i> <i>Κριτήρια ταξινόμησης & Ειδικοί κανόνες προσωρινής αποθήκευσης των σερβιτίσων / λινών-ιματισμού / υαλικών.</i> <i>Βασικές αρχές και στοιχεία τεχνικής της παρουσίασης τραπεζιών.</i> <i>Τρόποι τοποθέτησης σκευών</i> <i>Κανόνες ελέγχου της καταλληλότητας των μενάζ.</i> <i>Κανόνες για την τήρηση της υγιεινής και ασφάλειας κατά το στρώσιμο του τραπεζιού, κατά την τοποθέτηση των σκευών στο τραπέζι και κατά την προετοιμασία της χρήσης των μενάζ.</i>	<i>Ειδικές προδιαγραφές χρήσης απορρυπαντικών, σύμφωνα με τους κανόνες προστασίας του περιβάλλοντος.</i> <i>Συμπλήρωση δελτίου συντήρησης ή επισκευής δυσλειτουργιών και βλαβών – δελτίου επιθεώρησης εξοπλισμού.</i> <i>Τεχνικές διακόσμησης και αισθητικής φροντίδας του χώρου, ανάλογα με τις ανάγκες της εκδήλωσης.</i> <i>Κανόνες και διαδικασίες ελέγχου της καθαριότητας και καταλληλότητας των σερβιτίσων / λινών-ιματισμού / υαλικών.</i> <i>Ειδικοί κανόνες στρωσίματος τραπεζιού ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης και την τεχνική παρουσίασης των τραπεζιών.</i>
---	---	--	---

ΕΕΛ 1.1: Ελέγχει για την καθαριότητα και την καταλληλότητα-αρτιότητα του χώρου εργασίας του και τον διαμορφώνει ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Στοιχειώδεις αρχές Νομοθεσίας (υγειονομικές, πυροσβεστικές και άλλες διατάξεις) Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας στις Επιχειρήσεις Επισιτισμού – Αναψυχής Βασικό πλαίσιο οργάνωσης χώρων εκδηλώσεων Τεχνικές τοποθέτησης τραπεζιών Τεχνική ανάγνωσης εντύπου εκδηλώσεων	Ειδικές προδιαγραφές χρήσης απολυμαντικών – απορρυπαντικών, σύμφωνα με τους κανόνες προστασίας του περιβάλλοντος. Συμπλήρωση δελτίου συντήρησης ή επισκευής δυσλειτουργιών και βλαβών – δελτίου επιθεώρησης εξοπλισμού. Τεχνικές διακόσμησης και αισθητικής φροντίδας του χώρου, ανάλογα με τις ανάγκες της εκδήλωσης.
ΕΕΛ 1.2: Φροντίζει για την καθαριότητα, την καταλληλότητα και την αρτιότητα του απαιτούμενου εξοπλισμού για το σερβίρισμα γευμάτων και ποτών.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Προδιαγραφές και Κριτήρια Διαχωρισμού του Εξοπλισμού Σερβιρίσματος (σερβίτσια, ιματισμός – λινά, υαλικά). Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας του Εξοπλισμού. Κριτήρια ταξινόμησης & Ειδικοί κανόνες προσωρινής αποθήκευσης των σερβιτίσων / λινών-ιματισμού / υαλικών.	Κανόνες και διαδικασίες ελέγχου της καθαριότητας και καταλληλότητας των σερβιτίσων / λινών-ιματισμού / υαλικών.

ΕΕΛ 1.3: Στρώνει τα τραπέζια του χώρου εστίασης - αναψυχής και τοποθετεί τα απαραίτητα σκεύη.		<i>Βασικές Αρχές υγιεινής και Ασφάλειας.</i> <i>Βασικές αρχές και στοιχεία τεχνικής της παρουσίασης τραπεζιών.</i> <i>Τρόποι τοποθέτησης σκευών.</i> <i>Κανόνες ελέγχου της καταλληλότητας των μενάζ.</i> <i>Κανόνες για την τήρηση της υγιεινής και ασφάλειας κατά το στρώσιμο του τραπέζιού, κατά την τοποθέτηση των σκευών στο τραπέζι και κατά την προετοιμασία της χρήσης των μενάζ.</i>	<i>Ειδικοί κανόνες στρωσίματος τραπέζιού ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης και την τεχνική παρουσίασης των τραπεζιών.</i>
---	--	--	--

ΚΕΛ 2: Υποδέχεται τους πελάτες, εφαρμόζει τις προκαταρτικές διαδικασίες εξυπηρέτησης και τους σερβίρει τα διάφορα εδέσματα και ποτά, με βάση τους διατυπωμένους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικής επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικό πλαίσιο ενεργειών για την υποδοχή πελατών. Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσας/ Ορολογία, με έμφαση στην προφορική επικοινωνία. Κανόνες καλής συμπεριφοράς, ενδυμασίας και εμφάνισης. Βασικό πλαίσιο των κανόνων της εστιατορικής τέχνης. Στοιχειώδεις αρχές Οινολογίας - Μπαρ. Βασικές τεχνικές προώθησης- πώλησης των εδεσμάτων και ποτών. Βασικοί κανόνες μακροσκοπικού ελέγχου της αρτιότητας της παραγγελίας. Ειδικοί κανόνες σερβιρίσματος σε σχέση με την υγιεινή των τροφίμων και την αρτιότητα της παρουσίασης του πιάτου. Αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων. Διαδικασία και καθορισμένοι κανόνες κατά την απομάκρυνση χρησιμοποιημένων σκευών.	Ειδικοί τρόποι υποδοχής πελατών, ανάλογα με το χώρο εστίασης- αναψυχής και την πελατεία. Κανόνες διαχείρισης συστημάτων κρατήσεων. Κριτήρια Διάκρισης και Σύνθεσης Ορεκτικών Ποτών. Ειδικοί κανόνες εδεσματολογίας – οινολογίας, ανάλογα με τα προσφερόμενα προϊόντα. Τεχνικές Λήψης Παραγγελίας. Τυπικές διαδικασίες κατά την προώθηση παραγγελίας. Ειδικοί κανόνες σερβιρίσματος ανάλογα με την προεπιλεγμένη τεχνική.
---	--	--	---

ΕΕΛ 2.1: Υποδέχεται τους πελάτες στο χώρο εστίασης – αναψυχής, φροντίζοντας να δημιουργήσει μια ευχάριστη ατμόσφαιρα.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικής επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικό πλαίσιο ενεργειών για την υποδοχή πελατών. Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσας/ορολογία, με έμφαση στην προφορική επικοινωνία. Κανόνες καλής συμπεριφοράς, ενδυμασίας και εμφάνισης.	Ειδικοί τρόποι υποδοχής πελατών, ανάλογα με το χώρο εστίασης-αναψυχής και την πελατεία. Κανόνες διαχείρισης συστημάτων κρατήσεων.
---	---	---	---

ΕΕΛ 2.2: Ενημερώνει τους πελάτες για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, τους σερβίρει στο τραπέζι τα προκαταρκτικά και λαμβάνει την παραγγελία για τα εδέσματα και ποτά της επιλογής τους.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικής επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικό πλαίσιο των κανόνων της εστιατορικής τέχνης. Στοιχειώδεις αρχές Οινολογίας - Μπαρ. Ξένη Γλώσσα/ Ορολογία για περιγραφή μενού και πιάτων, ανάλυση συνταγής-τρόπου παρασκευής και υλικών. Βασικές Αρχές Υγιεινής Τροφίμων με έμφαση σε συγκεκριμένους κανόνες υγιεινής σε σχέση με την προσφορά άρτου, νερού. Βασικές τεχνικές προώθησης-πώλησης των εδεσμάτων και ποτών. Βασικοί κανόνες μακροσκοπικού ελέγχου της αρτιότητας της παραγγελίας.	Κριτήρια Διάκρισης και Σύνθεσης Ορεκτικών Ποτών. Ειδικοί κανόνες εδεσματολογίας – οινολογίας. Τεχνικές Λήψης Παραγγελίας. Τυπικές διαδικασίες κατά την προώθηση παραγγελίας.
---	--	--	--

ΕΕΛ 2.3: Σερβίρει στους πελάτες τις παραγγελίες εδεσμάτων και ποτών, μαζεύει και αντικαθιστά τα σερβίτσια για κάθε ενδιάμεση χρήση.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικής επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικό πλαίσιο κανόνων της εστιατορικής τέχνης. Ειδικοί κανόνες σερβιρίσματος σε σχέση με την υγιεινή των τροφίμων και την αρτιότητα της παρουσίασης του πιάτου. Αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων. Διαδικασία και καθορισμένοι κανόνες κατά την απομάκρυνση χρησιμοποιημένων σκευών.	Ειδικοί κανόνες σερβιρίσματος ανάλογα με την προεπιλεγμένη τεχνική.
---	---	---	--

ΚΕΛ 3: Εισπράττει τους λογαριασμούς και συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικής επικοινωνίας)	Κανόνες καλής συμπεριφοράς και επικοινωνίας. Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσας/ορολογία, με έμφαση στην προφορική επικοινωνία. Βασικό πλαίσιο ενεργειών της διεκπεραίωσης λογαριασμών. Βασικό πλαίσιο κανόνων της τέχνης του εστιατορίου. Στοιχεία της τεχνικής παρουσίασης των τραπεζιών. Βασικές αρχές υγιεινής. Διαδικασία και κανόνες απομάκρυνσης χρησιμοποιημένων και μη σκευών. Βασικές αρχές κανόνων ασφάλειας.	Διαδικασία ελέγχου κατά την έκδοση λογαριασμού ή χρέωσης σε λογ/σμό. Κανόνες στρωσίματος τραπεζιού. Κανόνες τερματισμού λειτουργίας ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, μουσικής, κλιματισμού. Κανόνες συμπλήρωσης δελτίου συντήρησης-βλαβών, βιβλίο συμβάντων.
--	--	--	--

ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης επισιτισμού – αναψυχής.	<i>ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ</i> <i>ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή)</i> <i>ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικής επικοινωνίας)</i> <i>ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ</i>	<i>Κανόνες καλής συμπεριφοράς και επικοινωνίας.</i> <i>Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσας/ορολογία, με έμφαση στην προφορική επικοινωνία.</i> <i>Βασικό πλαίσιο ενεργειών της διεκπεραίωσης λογαριασμών.</i> <i>Διαδικασία του τρόπου πληρωμής (τοις μετρητοίς, κάρτα, κλπ).</i> <i>Κανόνες καλής συμπεριφοράς κατά τον αποχαιρετισμό των πελατών.</i>	<i>Διαδικασία ελέγχου κατά την έκδοση λογαριασμού ή χρέωσης σε λογ/σμό.</i>
ΕΕΛ 3.2: Διαμορφώνει την ευταξία του χώρου εργασίας του.	<i>ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή)</i>	<i>Βασικό πλαίσιο κανόνων της τέχνης του εστιατορίου.</i> <i>Στοιχεία της τεχνικής παρουσίασης των τραπεζιών.</i> <i>Βασικές αρχές υγιεινής.</i> <i>Διαδικασία και κανόνες απομάκρυνσης χρησιμοποιημένων και μη σκευών.</i>	<i>Κανόνες στρωσίματος τραπεζιού.</i> <i>Κανόνες συμπλήρωσης δελτίου συντήρησης-βλαβών, βιβλίο συμβάντων.</i>

ΕΕΛ 3.3: Συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή)	Βασικό πλαίσιο κανόνων της τέχνης του εστιατορίου Βασικές αρχές κανόνων ασφάλειας.	Κανόνες τερματισμού λειτουργίας ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, μουσικής, κλιματισμού.
--	--------------------------------------	---	---

ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 1.1: Ελέγχει για την καθαριότητα και την καταλληλότητα-αρτιότητα του χώρου εργασίας του και τον διαμορφώνει ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Στοιχειώδεις αρχές Νομοθεσίας (υγειονομικές, πυροσβεστικές και άλλες διατάξεις) Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας στις Επιχειρήσεις Επισιτισμού-Αναψυχής Βασικό πλαίσιο οργάνωσης χώρων εκδηλώσεων	Ειδικές προδιαγραφές χρήσης απολυμαντικών –απορρυπαντικών, σύμφωνα με τους κανόνες προστασίας του περιβάλλοντος. Συμπλήρωση δελτίου συντήρησης ή επισκευής δυσλειτουργιών και βλαβών – δελτίου επιθεώρησης εξοπλισμού. Τεχνικές διακόσμησης και αισθητικής φροντίδας του χώρου, ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.

ΕΕ 1.1.1: Ελέγχει την καθαριότητα του χώρου εργασίας του και των προσκείμενων βοηθητικών χώρων.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Στοιχειώδεις αρχές Νομοθεσίας (υγειονομικές, πυροσβεστικές, κ.α. διατάξεις) Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας	Ειδικές προδιαγραφές χρήσης απολυμαντικών –απορρυπαντικών, σύμφωνα με τους κανόνες προστασίας του περιβάλλοντος.
ΕΕ 1.1.2: Ελέγχει και ειδοποιεί τους αρμοδίους για την αποκατάσταση τυχόν δυσλειτουργιών και βλαβών στις ηλεκτρικές, υδραυλικές και κλιματιστικές εγκαταστάσεις του χώρου εστίασης-αναψυχής και των προσκείμενων κοινόχρηστων χώρων.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή)	Στοιχειώδεις κανόνες Υγιεινής και Ασφάλειας στο χώρο εργασίας Βασικές προδιαγραφές χρήσης ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού	Συμπλήρωση δελτίου συντήρησης και επισκευής βλαβών – δελτίου επιθεώρησης εξοπλισμού
ΕΕ 1.1.3: Διευθετεί στο χώρο εστίασης-αναψυχής τα τραπέζια και τις καρέκλες, σε διάφορους προεπιλεγμένους σχηματισμούς, ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.	ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Στοιχεία Οργάνωσης χώρου για εκδηλώσεις Τεχνικές τοποθέτησης τραπεζιών Τεχνική ανάγνωσης εντύπου εκδηλώσεων	
ΕΕ 1.1.4: Διακοσμεί το χώρο εστίασης-αναψυχής και φροντίζει για την συντήρηση τυχόν διακοσμητικών φυτών.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Στοιχεία διακόσμησης χώρου για εκδηλώσεις	Ειδικές τεχνικές διακόσμησης και αισθητικής φροντίδας του χώρου, ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.
ΕΕΛ 1.2: Φροντίζει για την καθαριότητα, την καταλληλότητα και την αρτιότητα του απαιτούμενου εξοπλισμού για το σερβίρισμα γευμάτων και ποτών.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Προδιαγραφές και Κριτήρια Διαχωρισμού του Εξοπλισμού Σερβιρίσματος (σερβίτσια, ιματισμός – λινά, υαλικά) Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας του Εξοπλισμού	

	ΕΕ 1.2.1: Παραλαμβάνει τα σερβίτσια από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και αρτιότητα τους και τα τακτοποιεί στα πάσα εργασίας (ταμπλ ντε σερβίς) σε προεπιλεγμένους χώρους, ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εκδήλωσης.	ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Βασικές αρχές διάκρισης σκευών – σερβίτσιων Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας του εξοπλισμού Κανόνες προσωρινής αποθήκευσης σκευών – σερβίτσιων.	Κανόνες και διαδικασίες ελέγχου της καθαριότητας και καταλληλότητας των σερβίτσιων
ΚΕΛ 1 Προετοιμάζει το άνοιγμα του χώρου εστίασης-αναψυχής για σερβίρισμα γευμάτων - ποτών και για διάφορες εκδηλώσεις...	ΕΕ 1.2.2: : Παραλαμβάνει από τη λινόθηκη τα απαραίτητα λινά, ελέγχει την καθαριότητα και καταλληλότητα τους και τα ταξινομεί στους κατάλληλους αποθηκευτικούς χώρους.	ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Βασικές αρχές διάκρισης Ιματισμού - λινών Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας του εξοπλισμού Κανόνες προσωρινής αποθήκευσης ιματισμού - λινών	Κανόνες και διαδικασίες ελέγχου της καθαριότητας και καταλληλότητας του ιματισμού – λινών.
	ΕΕ 1.2.3: : Παραλαμβάνει τα υαλικά από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και αρτιότητα τους, σύμφωνα με τις ενδεδειγμένες τεχνικές, και τα ταξινομεί σε ειδικές προθήκες.	ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Βασικές αρχές διάκρισης υαλικών Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας του εξοπλισμού Κανόνες προσωρινής αποθήκευσης των υαλικών.	Ειδικοί κανόνες και διαδικασίες ελέγχου της καθαριότητας και καταλληλότητας των υαλικών.
	ΕΕ 1.2.4: Τακτοποιεί και ταξινομεί τα είδη στα πάσα εργασίας (Table de service)	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Βασικές αρχές διάκρισης και χαρακτηριστικά του εξοπλισμού των επισιτιστικών – αναψυχής επιχειρήσεων. Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων	Ειδικοί κανόνες προσωρινής αποθήκευσης και κριτήρια ταξινόμησης.

	ΕΕΛ 1.3: Στρώνει τα τραπέζια του χώρου εστίασης - αναψυχής και τοποθετεί τα απαραίτητα σκεύη.		Βασικές αρχές και στοιχεία τεχνικής της παρουσίασης τραπεζιών Βασικές Αρχές υγιεινής και Ασφάλειας	
	ΕΕ 1.3.1: : Στρώνει στα τραπέζια τα λινά (υποτραπεζομάντιλα, τραπεζομάντιλα, επιτραπεζομάντιλα, σου πλά) ακολουθώντας την «τεχνική παρουσίασης τραπεζιού» (art de la table) και προδιαγεγραμμένες λειτουργίες.		Βασικές Τεχνικές παρουσίασης τραπεζιού Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας Κανόνες για την τήρηση της υγιεινής και ασφάλειας κατά το στρώσιμο του τραπεζιού	Ειδικοί κανόνες στρωσίματος τραπεζιού.
	ΕΕ 1.3.2 Τοποθετεί τα υαλικά, τα ασημικά, τις πετσέτες και τις πορσελάνες στα τραπέζια και ελέγχει την τελική κατάσταση στρωσίματος στο χώρο.		Βασικές Τεχνικές παρουσίασης τραπεζιού Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας Τρόποι τοποθέτησης σκευών Κανόνες για την τήρηση της υγιεινής και ασφάλειας κατά την τοποθέτηση των σκευών στο τραπέζι	
	ΕΕ 1.3.3: Προμηθεύεται τα μενάζ και τα τοποθετεί στα τραπέζια.		Βασικοί κανόνες χρήσης και ελέγχου της καταλληλότητας των μενάζ. Βασικοί Κανόνες για την τήρηση της υγιεινής και ασφάλειας κατά την τοποθέτηση και την προετοιμασία της χρήσης των μενάζ.	

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 2.1: Υποδέχεται τους πελάτες στο χώρο εστίασης – αναψυχής, φροντίζοντας να δημιουργήσει μια ευχάριστη ατμόσφαιρα.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικής επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικό πλαίσιο ενεργειών για την υποδοχή πελατών. Βασικοί κανόνες καλής συμπεριφοράς και επικοινωνίας. Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσας με έμφαση στην προφορική επικοινωνία.	
ΕΕ 2.1.1: Καλωσορίζει και χαιρετά τους πελάτες που εισέρχονται στο χώρο εστίασης-αναψυχής, δημιουργώντας ένα ευχάριστο και φιλικό κλίμα.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικής επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσας με έμφαση στην προφορική επικοινωνία. Βασικές αρχές επικοινωνίας, καλής συμπεριφοράς και ενδυμασίας-εμφάνισης στον επαγγελματικό χώρο.	Τρόποι υποδοχής πελατών ανάλογα με το χώρο εστίασης-αναψυχής και την πελατεία.
ΕΕ 2.1.2: Ελέγχει τις κρατήσεις και φροντίζει για την ευχάριστη τυχόν αναμονή των πελατών. Συνοδεύει τους πελάτες, οδηγώντας τους στο τραπέζι που προβλέπεται να καθίσουν.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικής επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικές αρχές επικοινωνίας, καλής συμπεριφοράς και ενδυμασίας-εμφάνισης στον επαγγελματικό χώρο.	Κανόνες διαχείρισης συστημάτων κρατήσεων.

	ΕΕ 2.1.3: Προσφέρει στους πελάτες την κάρτα εδεσμάτων και ποτών.		Βασικές αρχές καλής συμπεριφοράς και επικοινωνίας. Περιεχόμενα – Εύρος Προσφερομένων Προϊόντων.	
	ΕΕΛ 2.2: Ενημερώνει τους πελάτες για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, τους σερβίρει στο τραπέζι τα προκαταρκτικά και λαμβάνει την παραγγελία για τα εδέσματα και ποτά της επιλογής	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικής επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικό πλαίσιο των κανόνων της εστιατορικής τέχνης. Στοιχειώδεις αρχές Οινολογίας - Μπαρ. Βασικές τεχνικές προώθησης-πώλησης των εδεσμάτων και ποτών Ξένη Γλώσσα/ Ορολογία για περιγραφή μενού και πιάτων, ανάλυση συνταγής, τρόπου παρασκευής και υλικών. Βασικές Αρχές Υγιεινής Τροφίμων.	
	ΕΕ 2.2.1: Ενημερώνει, προτείνει και σερβίρει στους πελάτες τα ορεκτικά ποτά που διαθέτει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικής επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Τεχνικές προώθησης-πώλησης των προτεινόμενων εδεσμάτων και ποτών. Ξένη Γλώσσα /Ορολογία περιγραφής ποτών και κοκτέϊλ Στοιχεία Οινολογίας – Μπαρ.	Κριτήρια Διάκρισης και Σύνθεσης Ορεκτικών Ποτών.
ΚΕΛ 2 Υποδέχεται τους πελάτες, εφαρμόζει τις προκαταρκτικές	ΕΕ 2.2.2: Σερβίρει στους πελάτες νερό, ψωμί και τα απαραίτητα συνοδευτικά που προσφέρει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής.	ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Βασικοί κανόνες Εστιατορικής Τέχνης. Συγκεκριμένοι κανόνες υγιεινής σε σχέση με την προσφορά άρτου, νερού.	

διαδικασίες εξυπηρέτησης και τους σερβίρει τα διάφορα εδέσματα και ποτά, με βάση τους διατυπωμένους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας	ΕΕ 2.2.3: Ενημερώνει τους πελάτες και δίνει τις απαραίτητες διευκρινίσεις για τα διαθέσιμα εδέσματα και κρασιά που προσφέρονται από την επιχείρηση επισιτισμού-αναψυχής.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικές επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικοί κανόνες Εστιάτορικής Τέχνης. Τεχνικές προώθησης-πώλησης των προτεινόμενων εδεσμάτων και ποτών. Ξένη Γλώσσα /Ορολογία για περιγραφή μενού και πιάτων, ανάλυση συνταγής, τρόπου παρασκευής και υλικών.	Ειδικοί κανόνες εδεσματολογίας – οινολογίας.
	ΕΕ 2.2.4.: Λαμβάνει και καταγράφει την παραγγελία τους για ορεκτικά, κύρια πιάτα, επιδόρπια και κρασιά ανάλογα με τα επιλεγμένα εδέσματα.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικές επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικοί κανόνες Εστιάτορικής Τέχνης. Ξένη Γλώσσα /Ορολογία για περιγραφή μενού και πιάτων, ανάλυση συνταγής, τρόπου παρασκευής και υλικών.	Τεχνικές Λήψης Παραγγελίας.
	ΕΕ 2.2.5: Προωθεί την παραγγελία στο ταμείο και την κουζίνα και ελέγχει το χρόνο ετοιμασίας της.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Βασικοί κανόνες Εστιάτορικής Τέχνης. Βασικές αρχές επικοινωνίας και εργασιακών σχέσεων. Τεχνικές προώθησης πώλησης εδεσμάτων και ποτών.	Τυπικές διαδικασίες κατά την προώθηση παραγγελίας.
	ΕΕ 2.2.6: Συγκεντρώνει και παραλαμβάνει την παραγγελία από τους χώρους παραγωγής και ελέγχει την ορθότητα της.		Βασικοί κανόνες Εστιάτορικής Τέχνης. Βασικές αρχές υγιεινής τροφίμων – γαστρονομίας. Βασικοί κανόνες μακροσκοπικού ελέγχου της αρτιότητας της παραγγελίας.	

	ΕΕΛ 2.3: Σερβίρει στους πελάτες τις παραγγελίες εδεσμάτων και ποτών, μαζεύει και αντικαθιστά τα σερβίτσια για κάθε ενδιάμεση χρήση.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικές επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικό πλαίσιο κανόνων της εστιατορικής τέχνης. Αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων.	
	ΕΕ 2.3.1: Μεταφέρει και σερβίρει τα εδέσματα στους πελάτες σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους τρόπους σερβιρίσματος.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικές επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικοί κανόνες εστιατορικής τέχνης. Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων Ειδικοί κανόνες σερβιρίσματος σε σχέση με την υγιεινή των τροφίμων και την αρτιότητα της παρουσίασης του πιάτου.	
	ΕΕ 2.3.2: : Σερβίρει τα ποτά και κρασιά που έχουν παραγγείλει οι πελάτες και ανταποκρίνεται στις ενδιάμεσες παραγγελίες αναπλήρωσης και αλλαγής της αρχικής παραγγελίας.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικές επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Τεχνικές Σερβιρίσματος σε συνδυασμό με Στοιχεία Οινολογίας – Μπαρ. Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων και ποτών.	Ειδικοί κανόνες σερβιρίσματος ανάλογα με την προεπιλεγμένη τεχνική.
	ΕΕ 2.3.3: : Επιβλέπει τα τραπέζια του χώρου ευθύνης του και ανταποκρίνεται στην ικανοποίηση τυχόν νέων απαιτήσεων των πελατών.		Βασικές αρχές καλής συμπεριφοράς και επικοινωνίας.	

	ΕΕ 2.3.4: Καθαρίζει τα τραπέζια, αντικαθιστά και στρώνει υαλικά, πορσελάνες και ανοξείδωτα σκεύη, για κάθε ενδιάμεσο έδεσμα		Βασικοί κανόνες εστιατορικής τέχνης. Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων. Διαδικασία και καθορισμένοι κανόνες κατά την απομάκρυνση χρησιμοποιημένων σκευών.	
--	--	--	--	--

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης επισιτισμού – αναψυχής.	ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικές επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικό πλαίσιο ενεργειών της διεκπεραίωσης λογαριασμών. Βασικοί κανόνες καλής συμπεριφοράς και επικοινωνίας. Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσας με έμφαση στην προφορική επικοινωνία.	
ΕΕ 3.1.1: Προσκομίζει τον λογαριασμό στους πελάτες όταν τον ζητήσουν και εισπράττει το αντίτιμο.	ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Βασικές αρχές καλής συμπεριφοράς και επικοινωνίας.	Διαδικασία ελέγχου κατά την έκδοση λογαριασμού ή χρέωσης σε λογ/σμό.
ΕΕ 3.1.2: Επιστρέφει στους πελάτες την απόδειξη είσπραξης και τα τυχόν ρέστα.	ΒΑΣΙΚΗ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗ	Βασικές αρχές καλής συμπεριφοράς και επικοινωνίας. Διαδικασία του τρόπου πληρωμής (τοίς μετρητοίς, κάρτα, κλπ).	

	ΕΕ 3.1.3: Ευχαριστεί τους πελάτες κατά την αποχώρησή τους και τους συνοδεύει στην έξοδο, δημιουργώντας θετικό κλίμα ώστε να επισκεφτούν εκ νέου το χώρο εστίασης-αναψυχής.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή) ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ (Βασικές γνώσεις προφορικές επικοινωνίας) ΕΥΧΕΡΕΙΑ ΣΤΗΝ ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	Βασικές αρχές καλής συμπεριφοράς και επικοινωνίας. Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσας με έμφαση στην προφορική επικοινωνία. Κανόνες καλής συμπεριφοράς κατά τον αποχαιρετισμό των πελατών.	
	ΕΕΛ 3.2: Διαμορφώνει την ευταξία του χώρου εργασίας του.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή)	Βασικό πλαίσιο κανόνων της τέχνης του εστιατορίου. Στοιχεία της τεχνικής παρουσίασης των τραπεζιών. Βασικές αρχές υγιεινής.	
	ΕΕ 3.2.1: Μαζεύει από τα τραπέζια που αδειάζουν τα λινά και τα λερωμένα σκεύη και τα μεταφέρει στον προεπιλεγμένο χώρο.		Βασικοί κανόνες εστιατορικής τεχνικής. Βασικές αρχές υγιεινής.	
ΚΕΛ 3 Εισπράττει τους λογαριασμούς και συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής	ΕΕ 3.2.2: Διευθετεί και επανατοποθετεί τα τραπεζοκαθίσματα στο αρχικό τους σχήμα και στρώνει τα τραπέζια κάθε φορά που αποχωρούν οι πελάτες.		Βασικές τεχνικές παρουσίασης τραπεζιών.	Κανόνες στρωσίματος τραπεζιού.
	ΕΕ 3.2.3: Διαμορφώνει το χώρο για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή)	Βασικές τεχνικές παρουσίασης τραπεζιών Βασικές αρχές διαμόρφωσης χώρου εστίασης-αναψυχής	Κανόνες συμπλήρωσης δελτίου βλαβών, βιβλίου συμβάντων.
	ΕΕΛ 3.3: Συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή)	Βασικό πλαίσιο κανόνων της τέχνης του εστιατορίου. Βασικές αρχές κανόνων ασφάλειας.	

	ΕΕ 3.3.1: Αποσύρει όλα τα χρησιμοποιημένα και μη χρησιμοποιημένα σκεύη από τον χώρο εστίασης – αναψυχής.		Βασικοί κανόνες εστιάτορικής τεχνικής. Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας.	Διαδικασία και κανόνες απομάκρυνσης χρησιμοποιημένων και μη σκευών.
	ΕΕ 3.3.2: Ξεστρώνει και καθαρίζει τα τραπεζοκαθίσματα.		Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας.	
	ΕΕ 3.3.3: Διαμορφώνει το χώρο εστίασης-αναψυχής για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών.	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ (ανάγνωση, γραφή)	Βασικοί κανόνες εστιάτορικής τεχνικής. Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας.	Κανόνες τερματισμού λειτουργίας ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, μουσικής, κλιματισμού.

Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕQF			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ ΕQF	ΕΠΙΠΕΔΟ 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ -ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΚΕΛ 1: Προετοιμάζει το άνοιγμα του χώρου εστίασης-αναψυχής για σερβίρισμα γευμάτων - ποτών και για διάφορες εκδηλώσεις.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Επικοινωνία Αίσθηση Καλαισθησίας Διαχείριση Χρόνου Παρακολούθηση – Έλεγχος Έμφαση στη λεπτομέρεια Υπολογιστική Δεξιότητα	Φυσική κατάσταση Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα Προσανατολισμός στο χώρο (η ικανότητα να γνωρίζει κανείς τη θέση διαφόρων αντικειμένων στο χώρο του) Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Καλή αίσθηση ισορροπίας Όραση Ικανότητα Συγκέντρωσης Αυτοέλεγχος Ακουστική προσοχή (η ικανότητα να ακούει κανείς ευκρινώς, από κοντά και μακριά, τον συνομιλητή του σε συνθήκες πολυκοσμίας και θορύβου) Έλεγχος όσφρησης
ΕΕΛ 1.1: Ελέγχει για την καθαριότητα και την καταλληλότητα-αρτιότητα του χώρου εργασίας του και τον διαμορφώνει ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.	Κρίση Και Λήψη Απόφασης Επικοινωνία Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου Παρακολούθηση – Έλεγχος Αίσθηση Καλαισθησίας Υπολογιστική Δεξιότητα (δηλ. πρόσθεση, αφαίρεση, διαίρεση, πολ/σμός αριθμών)	Φυσική κατάσταση Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα Προσανατολισμός στο χώρο (η ικανότητα να γνωρίζει κανείς τη θέση διαφόρων αντικειμένων στο χώρο του) Ακουστική προσοχή Έλεγχος όσφρησης
ΕΕΛ 1.2:		

Φροντίζει για την καθαριότητα, την καταλληλότητα και την αρτιότητα του απαιτούμενου εξοπλισμού για το σερβίρισμα γευμάτων και ποτών.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου Παρακολούθηση – Έλεγχος Έμφαση στη λεπτομέρεια	Όραση Παρατηρητικότητα Αυτοέλεγχος
ΕΕΛ 1.3: Στρώνει τα τραπέζια του χώρου εστίασης - αναψυχής και τοποθετεί τα απαραίτητα σκεύη.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου	Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Καλή αίσθηση ισορροπίας σώματος Όραση Παρατηρητικότητα Ικανότητα Συγκέντρωσης Αυτοέλεγχος
ΚΕΛ 2: Υποδέχεται τους πελάτες, εφαρμόζει τις προκαταρτικές διαδικασίες εξυπηρέτησης και τους σερβίρει τα διάφορα εδέσματα και ποτά, με βάση τους διατυπωμένους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας	Κρίση και Λήψη Απόφασης Επικοινωνία Πρωτοβουλία Ευγένεια Υπολογιστική Δεξιότητα Διαχείριση Χρόνου Αποτελεσματική Επικοινωνία – Τακτική Πωλήσεων Ενεργητική Ακρόαση (η δεξιότητα να ακούει κανείς με προσοχή και συγκέντρωση τον ομιλητή ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή κατανόηση) Παρακολούθηση - Έλεγχος	Σωστή Εκφορά Λόγου Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα Όραση Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Ικανότητα συγκέντρωσης Ακουστική Προσοχή (η ικανότητα να ακούει κανείς ευκρινώς, από κοντά και μακριά, τον συνομιλητή του σε συνθήκες πολυκοσμίας και θορύβου) Ταχύτητα και ακρίβεια αντίληψης Χειρισμός των ασύρματων – ηλεκτρονικών μέσων παραγγελιοληψίας

		Σωστή αίσθηση κίνησης και καλή αίσθηση ισορροπίας σε συνδυασμό με τη δεξιότητα χεριών κατά τη μεταφορά του δίσκου και το σερβίρισμα Περιφερική Όραση (η ικανότητα να βλέπει σε ένα ευρύ και όχι περιορισμένο πεδίο ορατότητας) Αντιληπτική ικανότητα χώρου καθώς και των κλήσεων - νευμάτων Αντοχή στις συνθήκες πίεσης χρόνου και απότομου φόρτου εργασίας Αυτοέλεγχος
ΕΕΛ 2.1: Υποδέχεται τους πελάτες στο χώρο εστίασης – αναψυχής, φροντίζοντας να δημιουργήσει μια ευχάριστη ατμόσφαιρα.	Επικοινωνία Πρωτοβουλία Υπολογιστική Δεξιότητα Κρίση και Λήψη Απόφασης Διαχείριση Χρόνου Ευγένεια	Σωστή Εκφορά Λόγου Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα Όραση Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Καλή αίσθηση ισορροπίας σώματος
ΕΕΛ 2.2: Ενημερώνει τους πελάτες για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, τους σερβίρει στο τραπέζι τα προκαταρκτικά και λαμβάνει την παραγγελία για τα εδέσματα και ποτά της επιλογής τους.	Επικοινωνία Κρίση και Λήψη Απόφασης Αποτελεσματική Επικοινωνία – Τακτική Πωλήσεων Ευγένεια Ενεργητική Ακρόαση Πρωτοβουλία	Σωστή Εκφορά Λόγου Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα Όραση Ικανότητα συγκέντρωσης Σωστή στάση σώματος – σωστή χρήση χειρονομιών Φυσική Κατάσταση

	<i>Διαχείριση Χρόνου</i>	<i>Ακουστική Προσοχή</i> <i>Ταχύτητα και ακρίβεια αντίληψης</i> <i>Χειρισμός των ασύρματων – ηλεκτρονικών μέσων παραγγελειοληψίας</i> <i>Αυτοέλεγχος</i>
ΕΕΛ 2.3: Σερβίρει στους πελάτες τις παραγγελίες εδεσμάτων και ποτών, μαζεύει και αντικαθιστά τα σερβίτσια για κάθε ενδιαμέση χρήση.	<i>Επικοινωνία</i> <i>Κρίση και Λήψη Απόφασης</i> <i>Ευγένεια</i> <i>Πρωτοβουλία</i> <i>Διαχείριση Χρόνου</i> <i>Παρακολούθηση - Έλεγχος</i>	<i>Σωστή αίσθηση κίνησης και καλή αίσθηση ισορροπίας σε συνδυασμό με τη δεξιότητα χειρών κατά τη μεταφορά του δίσκου και το σερβίρισμα</i> <i>Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης</i> <i>Περιφερική Όραση</i> <i>Σωστή στάση σώματος – σωστή χρήση χειρονομιών</i> <i>Αντιληπτική ικανότητα χώρου και κλήσεων – νευμάτων</i> <i>Αντοχή στις συνθήκες πίεσης χρόνου και απότομου φόρτου εργασίας</i> <i>Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης</i>
ΚΕΛ 3: Εισπράττει τους λογαριασμούς και συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.	<i>Κρίση και Λήψη Απόφασης</i> <i>Επικοινωνία</i> <i>Διακριτικότητα</i> <i>Ευγένεια</i> <i>Παρακολούθηση – Έλεγχος</i>	<i>Φυσική Κατάσταση</i> <i>Όραση</i> <i>Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης</i> <i>Ταχύτητα και ελεγκτική ευχέρεια</i> <i>Σωστή Εκφορά Λόγου</i> <i>Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των</i>

	Υπολογιστική δεξιότητα Υπολογιστική Ταχύτητα Πρωτοβουλία Αίσθηση Καλαισθησίας	χεριών Αίσθηση τάξης Μνήμη – Παρατηρητικότητα Αντοχή στις συνθήκες πίεσης χρόνου και απότομου φόρτου εργασίας
ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης επισιτισμού – αναψυχής.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Επικοινωνία Διακριτικότητα Ευγένεια Παρακολούθηση – Έλεγχος Υπολογιστική Ταχύτητα Πρωτοβουλία	Όραση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Ελεγκτική ευχέρεια και ταχύτητα στην ελεγκτική ενέργεια Σωστή Εκφορά Λόγου Σωστή στάση σώματος – σωστή χρήση χειρονομιών Αντοχή στις συνθήκες πίεσης χρόνου και απότομου φόρτου εργασίας
ΕΕΛ 3.2: Διαμορφώνει την ευταξία του χώρου εργασίας του.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Υπολογιστική Δεξιότητα Αίσθηση Καλαισθησίας	Φυσική Κατάσταση Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Αίσθηση τάξης Όραση Μνήμη – Παρατηρητικότητα Ελεγκτική ευχέρεια Φυσική Κατάσταση
ΕΕΛ 3.3: Συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία	Όραση

	Αίσθηση Καλαισθησίας	<i>Παρατηρητικότητα</i> <i>Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών</i> <i>Ελεγκτική ευχέρεια</i>
--	----------------------	---

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	ΕΕΛ 1.1: Ελέγχει για την καθαριότητα και την καταλληλότητα-αρτιότητα του χώρου εργασίας του και τον διαμορφώνει ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.	Κρίση Και Λήψη Απόφασης Επικοινωνία Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου Παρακολούθηση – Έλεγχος Αίσθηση Καλαισθησίας Υπολογιστική Δεξιότητα (δηλ. πρόσθεση, αφαίρεση, διαίρεση, πολ/σμός αριθμών)	Φυσική κατάσταση Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα Προσανατολισμός στο χώρο (η ικανότητα να γνωρίζει κανείς τη θέση διαφόρων αντικειμένων στο χώρο του) Ακουστική προσοχή (η ικανότητα να ακούει κανείς ευκρινώς, από κοντά και μακριά, τον συνομιλητή του σε συνθήκες πολυκοσμίας και θορύβου) Έλεγχος όσφρησης
ΚΕΛ 1: Προετοιμάζει το άνοιγμα του χώρου εστίασης-	ΕΕ 1.1.1: Ελέγχει την καθαριότητα του χώρου εργασίας του και των προσκείμενων βοηθητικών χώρων.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία	Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα

αναψυχής για σεργίρισμα γευμάτων - ποτών και για διάφορες εκδηλώσεις...	ΕΕ 1.1.2: Ελέγχει και ειδοποιεί τους αρμοδίους για την αποκατάσταση τυχόν δυσλειτουργιών και βλαβών στις ηλεκτρικές, υδραυλικές και κλιματιστικές εγκαταστάσεις του χώρου εστίασης-αναψυχής και των προσκείμενων κοινόχρηστων χώρων.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Επικοινωνία	Ελεγκτική ικανότητα Ευχέρεια στη χρήση μηχανημάτων
	ΕΕ 1.1.3: Διευθετεί στο χώρο εστίασης-αναψυχής τα τραπέζια και τις καρέκλες, σε διάφορους προεπιλεγμένους σχηματισμούς, ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Επικοινωνία Υπολογιστική Δεξιότητα (δηλ. πρόσθεση, αφαίρεση, διαίρεση, πολ/σμός αριθμών)	Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα Προσανατολισμός στο χώρο (η ικανότητα να γνωρίζει κανείς τη θέση διαφόρων αντικειμένων στο χώρο του) και αίσθηση καλαισθησίας-ταχτοποίησης του χώρου.
	ΕΕ 1.1.4: Διακοσμεί το χώρο εστίασης-αναψυχής και φροντίζει για την συντήρηση τυχόν διακοσμητικών φυτών.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Αίσθηση Καλαισθησίας	Παρατηρητικότητα
	ΕΕΛ 1.2: Φροντίζει για την καθαριότητα, την καταλληλότητα και την αρτιότητα του απαιτούμενου εξοπλισμού για το σεργίρισμα γευμάτων και ποτών.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου Παρακολούθηση – Έλεγχος Έμφαση στη λεπτομέρεια	Όραση Παρατηρητικότητα Αυτοέλεγχος
	ΕΕ 1.2.1: Παραλαμβάνει τα σεργίτσια από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και αρτιότητα τους και τα τακτοποιεί στα πάσα εργασίας (ταμπλ ντε σεργίς) σε προεπιλεγμένους χώρους, ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε εκδήλωσης.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου Παρακολούθηση - Έλεγχος	Όραση Παρατηρητικότητα Αυτοέλεγχος Επιμέλεια στη λεπτομέρεια

ΕΕ 1.2.2: Παραλαμβάνει από τη λινόθηκη τα απαραίτητα λινά, ελέγχει την καθαριότητα και καταλληλότητα τους και τα ταξινομεί στους κατάλληλους αποθηκευτικούς χώρους.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου	Όραση Παρατηρητικότητα Αυτοέλεγχος Επιμέλεια στην ταχτοποίηση
ΕΕ 1.2.3: Παραλαμβάνει τα υαλικά από το πλυντήριο, τα σκουπίζει και ελέγχει την καταλληλότητα και αρτιότητα τους, σύμφωνα με τις ενδεδειγμένες τεχνικές, και τα ταξινομεί σε ειδικές προθήκες.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου	Όραση Παρατηρητικότητα Αυτοέλεγχος
ΕΕ 1.2.4: Τακτοποιεί και ταξινομεί τα είδη στα πάσα εργασίας (Table de service)	Κρίση και Λήψη Απόφασης Διαχείριση Χρόνου	Όραση Παρατηρητικότητα με έμφαση στη λεπτομέρεια Αυτοέλεγχος
ΕΕΛ 1.3: Στρώνει τα τραπέζια του χώρου εστίασης - αναψυχής και τοποθετεί τα απαραίτητα σκεύη.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου	Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Καλή αίσθηση ισορροπίας σώματος Όραση Παρατηρητικότητα Ικανότητα Συγκέντρωσης Αυτοέλεγχος
ΕΕ 1.3.1: Στρώνει στα τραπέζια τα λινά (υποτραπεζομάντιλα, τραπεζομάντιλα, επιτραπεζομάντιλα, σου πλά) ακολουθώντας την «τεχνική παρουσίασης τραπέζιού» (art de la table) και προδιαγεγραμμένες λειτουργίες.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου	Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Όραση Παρατηρητικότητα Αυτοέλεγχος

	ΕΕ 1.3.2: Τοποθετεί τα υαλικά, τα ασημικά, τις πετσέτες και τις πορσελάνες στα τραπέζια και ελέγχει την τελική κατάσταση στρωσίματος στο χώρο.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου	Ευχέρεια στην κίνηση των χεριών Όραση Παρατηρητικότητα Ικανότητα Συγκέντρωσης Αυτοέλεγχος
	ΕΕ 1.3.3: Προμηθεύεται τα μενάζ και τα τοποθετεί στα τραπέζια.	Κριτική Σκέψη Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου	Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Καλή αίσθηση ισορροπίας Όραση Παρατηρητικότητα Αυτοέλεγχος
ΚΕΛ 2: Υποδέχεται τους πελάτες, εφαρμόζει τις προκαταρκτικές διαδικασίες εξυπηρέτησης και τους σερβίρει τα διάφορα εδέσματα και ποτά, με βάση τους διατυπωμένους	ΕΕΛ 2.1: Υποδέχεται τους πελάτες στο χώρο εστίασης – αναψυχής, φροντίζοντας να δημιουργήσει μια ευχάριστη ατμόσφαιρα.	Επικοινωνία Πρωτοβουλία Υπολογιστική Δεξιότητα Κρίση και Λήψη Απόφασης Διαχείριση Χρόνου Ευγένεια	Σωστή Εκφορά Λόγου Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα Όραση Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Καλή αίσθηση ισορροπίας σώματος
	ΕΕ 2.1.1: Καλωσορίζει και χαιρετά τους πελάτες που εισέρχονται στο χώρο εστίασης-αναψυχής, δημιουργώντας ένα ευχάριστο και φιλικό κλίμα.	Επικοινωνία Πρωτοβουλία Ευγένεια	Σωστή Εκφορά Λόγου Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα

κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας	ΕΕ 2.1.2: Ελέγχει τις κρατήσεις και φροντίζει για την ευχάριστη τυχόν αναμονή των πελατών. Συνοδεύει τους πελάτες, οδηγώντας τους στο τραπέζι που προβλέπεται να καθίσουν.	Επικοινωνία Υπολογιστική Δεξιότητα Κρίση και Λήψη Απόφασης Διαχείριση Χρόνου Ευγένεια	Σωστή Εκφορά Λόγου Παρατηρητικότητα και καλή μνήμη Όραση
	ΕΕ 2.1.3: Προσφέρει στους πελάτες την κάρτα εδεσμάτων και ποτών.	Επικοινωνία Ευγένεια Διαχείριση Χρόνου	Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών
	ΕΕΛ 2.2: Ενημερώνει τους πελάτες για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, τους σερβίρει στο τραπέζι τα προκαταρκτικά και λαμβάνει την παραγγελία για τα εδέσματα και ποτά της επιλογής τους.	Επικοινωνία Κρίση και Λήψη Απόφασης Αποτελεσματική Επικοινωνία – Τακτική Πωλήσεων Ευγένεια Ενεργητική Ακρόαση (η δεξιότητα να ακούει κανείς με προσοχή και συγκέντρωση τον ομιλητή ώστε να επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή κατανόηση) Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου	Σωστή Εκφορά Λόγου Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα Όραση Ικανότητα συγκέντρωσης Σωστή στάση σώματος – σωστή χρήση χειρονομιών Φυσική Κατάσταση Ακουστική Προσοχή Ταχύτητα και ακρίβεια αντίληψης Χειρισμός των ασύρματων – ηλεκτρονικών μέσων παραγγελιοληψίας Αυτοέλεγχος

	ΕΕ 2.2.1: Ενημερώνει, προτείνει και σερβίρει στους πελάτες τα ορεκτικά ποτά που διαθέτει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής.	Επικοινωνία Ευγένεια Διαχείριση Χρόνου Αποτελεσματική Επικοινωνία – Τακτική Πωλήσεων	Σωστή εκφορά Λόγου Ικανότητα συγκέντρωσης Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και καλή αίσθηση ισορροπίας Μνήμη και Παρατηρητικότητα
	ΕΕ 2.2.2: Σερβίρει στους πελάτες νερό, ψωμί και τα απαραίτητα συνοδευτικά που προσφέρει η επιχείρηση επισιτισμού – αναψυχής.	Πρωτοβουλία Κριτική Σκέψη Ευγένεια Διαχείριση Χρόνου	Φυσική Κατάσταση Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Καλή αίσθηση ισορροπίας Μνήμη και Παρατηρητικότητα
	ΕΕ 2.2.3: Ενημερώνει τους πελάτες και δίνει τις απαραίτητες διευκρινίσεις για τα διαθέσιμα εδέσματα και κρασιά που προσφέρονται από την επιχείρηση επισιτισμού-αναψυχής.	Επικοινωνία Διαχείριση Χρόνου Κριτική Σκέψη Ευγένεια	Σωστή Εκφορά Λόγου Σωστή στάση σώματος – σωστή χρήση χειρονομιών
	ΕΕ 2.2.4.: Λαμβάνει και καταγράφει την παραγγελία τους για ορεκτικά, κύρια πιάτα, επιδόρπια και κρασιά ανάλογα με τα επιλεγμένα εδέσματα.	Ενεργητική Ακρόαση Κρίση και Λήψη Απόφασης Ευγένεια Διαχείριση Χρόνου	Ακουστική Προσοχή Ταχύτητα και ακρίβεια αντίληψης Καλή Μνήμη Χειρισμός των ασύρματων – ηλεκτρονικών μέσων παραγγελειοληψίας
	ΕΕ 2.2.5: Προωθεί την παραγγελία στο ταμείο και την κουζίνα και ελέγχει το χρόνο ετοιμασίας της.	Διαχείριση Χρόνου	Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Καλή Μνήμη και Παρατηρητικότητα

	ΕΕ 2.2.6: Συγκεντρώνει και παραλαμβάνει την παραγγελία από τους χώρους παραγωγής και ελέγχει την ορθότητα της.	Κριτική Σκέψη Κρίση και Λήψη Απόφασης	Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Καλή Μνήμη και Παρατηρητικότητα Αυτοέλεγχος
	ΕΕΛ 2.3: Σερβίρει στους πελάτες τις παραγγελίες εδεσμάτων και ποτών, μαζεύει και αντικαθιστά τα σερβίτσια για κάθε ενδιάμεση χρήση.	Επικοινωνία Κρίση και Λήψη Απόφασης Ευγένεια Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου Παρακολούθηση - Έλεγχος	Φυσική Κατάσταση Σωστή αίσθηση κίνησης και καλή αίσθηση ισορροπίας σε συνδυασμό με τη δεξιότητα χεριών κατά τη μεταφορά του δίσκου και το σερβίρισμα Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Περιφερική Όραση Σωστή στάση σώματος – σωστή χρήση χειρονομιών
	ΕΕ 2.3.1: Μεταφέρει και σερβίρει τα εδέσματα στους πελάτες σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους τρόπους σερβιρίσματος.	Ευγένεια Επικοινωνία Διαχείριση Χρόνου	Φυσική Κατάσταση Σωστή αίσθηση κίνησης και καλή αίσθηση ισορροπίας σε συνδυασμό με τη δεξιότητα χεριών κατά τη μεταφορά του δίσκου και το σερβίρισμα Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Σωστή στάση σώματος – σωστή χρήση χειρονομιών Αντοχή σε συνθήκες πίεσης χρόνου και απότομου φόρτου εργασίας
	ΕΕ 2.3.2: Σερβίρει τα ποτά και κρασιά που έχουν παραγγείλει οι πελάτες και ανταποκρίνεται στις ενδιάμεσες παραγγελίες ,αναπλήρωσης και αλλαγής της αρχικής παραγγελίας.	Επικοινωνία Κρίση και Λήψη απόφασης Ευγένεια Διαχείριση Χρόνου	Σωστή αίσθηση κίνησης και καλή αίσθηση ισορροπίας σε συνδυασμό με τη δεξιότητα χεριών κατά το σερβίρισμα Αντιληπτική ικανότητα χώρου καθώς και των κλήσεων - νευμάτων Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης

	ΕΕ 2.3.3: Επιβλέπει τα τραπέζια του χώρου ευθύνης του και ανταποκρίνεται στην ικανοποίηση τυχόν νέων απαιτήσεων των πελατών.	Κρίση και Λήψη απόφασης Ευγένεια Παρακολούθηση - Έλεγχος	Περιφερική Όραση Παρατηρητικότητα Αντιληπτική ικανότητα χώρου καθώς και των κλήσεων - νευμάτων Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
	ΕΕ 2.3.4: Καθαρίζει τα τραπέζια, αντικαθιστά και στρώνει υαλικά, πορσελάνες και ανοξείδωτα σκεύη, για κάθε ενδιάμεσο έδεσμα	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Διαχείριση Χρόνου	Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Καλή αίσθηση ισορροπίας Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
	ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης επισιτισμού – αναψυχής.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Επικοινωνία Διακριτικότητα Ευγένεια Παρακολούθηση – Έλεγχος Υπολογιστική Ταχύτητα Πρωτοβουλία	Όραση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
	ΕΕ 3.1.1: Προσκομίζει τον λογαριασμό στους πελάτες όταν τον ζητήσουν και εισπράττει το αντίτιμο.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Επικοινωνία Διακριτικότητα Ευγένεια Παρακολούθηση - Έλεγχος	Όραση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Ταχύτητα στην ελεγκτική ενέργεια

	ΕΕ 3.1.2: Επιστρέφει στους πελάτες την απόδειξη είσπραξης και τα τυχόν ρέστα.	Υπολογιστική Ταχύτητα Επικοινωνία Ευγένεια	Όραση Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης Ελεγκτική ευχέρεια
	ΕΕ 3.1.3: Ευχαριστεί τους πελάτες κατά την αποχώρησή τους και τους συνοδεύει στην έξοδο, δημιουργώντας θετικό κλίμα ώστε να επισκεφτούν εκ νέου το χώρο εστίασης-αναψυχής.	Επικοινωνία Ευγένεια Πρωτοβουλία	Σωστή Εκφορά Λόγου Σωστή στάση σώματος – σωστή χρήση χειρονομιών
ΚΕΛ 3: Εισπράττει τους λογαριασμούς και συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.	ΕΕΛ 3.2: Διαμορφώνει την ευταξία του χώρου εργασίας του.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Υπολογιστική Δεξιότητα Αίσθηση Καλαισθησίας	Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Αίσθηση τάξης Όραση Μνήμη – Παρατηρητικότητα Ελεγκτική ευχέρεια
	ΕΕ 3.2.1: Μαζεύει από τα τραπέζια που αδειάζουν τα λινά και τα λερωμένα σκεύη και τα μεταφέρει στον προεπιλεγμένο χώρο.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία	Φυσική Κατάσταση Παρατηρητικότητα Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και καλή αίσθηση ισορροπίας

ΕΕ 3.2.2: Διευθετεί και επανατοποθετεί τα τραπεζοκαθίσματα στο αρχικό τους σχήμα και στρώνει τα τραπέζια κάθε φορά που αποχωρούν οι πελάτες.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Υπολογιστική Δεξιότητα	Φυσική Κατάσταση Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Αίσθηση τάξης Όραση Μνήμη – Παρατηρητικότητα Αντοχή στην πίεση χρόνου και απότομου φόρτου εργασίας
ΕΕ 3.2.3: Διαμορφώνει το χώρο για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Αίσθηση Καλαισθησίας	Φυσική Κατάσταση Όραση Ευχέρεια στη σωματική κίνηση Ελεγκτική ευχέρεια
ΕΕΛ 3.3: Συμμετέχει στη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Αίσθηση Καλαισθησίας	Όραση Παρατηρητικότητα Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Ελεγκτική ευχέρεια
ΕΕ 3.3.1: Αποσύρει όλα τα χρησιμοποιημένα και μη χρησιμοποιημένα σκεύη από τον χώρο εστίασης – αναψυχής.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία	Όραση Παρατηρητικότητα Ευχέρεια στη σωματική κίνηση

	ΕΕ 3.3.2: Ξεστρώνει και καθαρίζει τα τραπέζοκαθίσματα.	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία	Όραση Παρατηρητικότητα Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών
	ΕΕ 3.3.3: Διαμορφώνει το χώρο εστίασης-αναψυχής για την επόμενη λειτουργία βάσει προδιαγεγραμμένων αναγκών..	Κρίση και Λήψη Απόφασης Πρωτοβουλία Αίσθηση Καλαισθησίας	Όραση Παρατηρητικότητα Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών Ελεγκτική ευχέρεια

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται εναλλακτικές εκπαιδευτικές διαδρομές κατά επάγγελμα και ειδικότητα. Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης του επαγγέλματος.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ/ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Γ		
Βοηθός Σερβιτόρου	1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Γυμνασίου
	2 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Δημοτικού (Παλαιοί απόφοιτοι πριν την 9ετή υποχρεωτική εκπαίδευση)
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Β		
Σερβιτόρος	1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος ΕΠΑΣ (ή άλλων ισότιμων σχολών)
	2 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Γυμνασίου - Επαγγελματική εμπειρία 3 χρόνια –Φοίτηση στο τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για σερβιτόρους
	3 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Γυμνασίου –Επαγγελματική εμπειρία 4 χρόνια -Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις 3 κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3)
	4 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Λυκείου– Επαγγελματική Εμπειρία 2 χρόνια - Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις 3 κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3)
	5 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος ΙΕΚ ειδικότητας σερβιτόρου, μεταδευτεροβάθμιας κατάρτισης (διάρκειας 4 εξαμήνων)
	6 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Δημοτικού (Παλαιοί απόφοιτοι πριν την 9ετή υποχρεωτική εκπαίδευση)- Επαγγελματική εμπειρία 3* χρόνια –Φοίτηση στο τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για σερβιτόρους
	7 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Δημοτικού (Παλαιοί απόφοιτοι πριν την 9ετή υποχρεωτική εκπαίδευση)- Επαγγελματική εμπειρία 4 χρόνια – Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις 3 κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3)
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α		
Αρχισερβιτόρος**& βοηθός	2 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος ΙΕΚ – Επαγγελματική εμπειρία 3 χρόνια
Αρχισερβιτόρου***	3 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος ΕΠΑΣ (ή άλλων ισότιμων σχολών) - Επαγγελματική εμπειρία 4 χρόνια
	4 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Γυμνασίου - Επαγγελματική εμπειρία 6 χρόνια – Φοίτηση στο Τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για Αρχισερβιτόρους
	5 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Γυμνασίου - Επαγγελματική εμπειρία 7 χρόνια - Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις 3 κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3)
	6 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Λυκείου– Επαγγελματική Εμπειρία 4 χρόνια - Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των

		<u>γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις 3 κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3)</u>
	7 ^η Διαδρομή	<u>Απόφοιτος Δημοτικού (Παλαιοί απόφοιτοι πριν την 9ετή υποχρεωτική εκπαίδευση)- Επαγγελματική εμπειρία 9 χρόνια – Φοίτηση στο Τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για Αρχισερβιτόρους</u>
	8 ^η Διαδρομή	<u>Απόφοιτος Δημοτικού (Παλαιοί απόφοιτοι πριν την 9ετή υποχρεωτική εκπαίδευση)- Επαγγελματική εμπειρία 10 χρόνια - Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις 3 κύριες λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3)</u>

(*) Για τους απόφοιτους δημοτικού τίθεται ως προϋπόθεση επαγγελματική εμπειρία 3 χρόνων, ώστε να φοιτήσουν στο τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για σερβιτόρους, βάσει του Νόμου 1077/80, άρθρο 10, παρ.2. - ΦΕΚ 225 τεύχος Α, 2/10/80

(**) Τα καθήκοντα του Αρχισερβιτόρου ασκούν και οι απόφοιτοι της ΑΣΤΕ ειδικότητας Αρχισερβιτόρου, που αποτελεί μια επιπλέον υπάρχουσα εκπαιδευτική διαδρομή

(***) Για τον βοηθό Αρχισερβιτόρου ισχύουν όλες οι περιπτώσεις των εκπαιδευτικών διαδρομών που ισχύουν για τον Αρχισερβιτόρο, εκτός από την περίπτωση της ΑΣΤΕ, με τη διαφορά 1 χρόνου λιγότερης επαγγελματικής εμπειρίας

**ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ,
ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»**

Ε.1. ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Στοιχειώδεις αρχές Νομοθεσίας (υγειονομικές, πυροσβεστικές και άλλες διατάξεις)		✓	✓					
		Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας στις Επιχειρήσεις Επιστισμού – Αναψυχής		✓	✓					
		Βασικό πλαίσιο οργάνωσης χώρων εκδηλώσεων		✓	✓					
		Τεχνικές τοποθέτησης τραπεζιών						✓		
		Τεχνική ανάγνωσης εντύπου εκδηλώσεων Ειδικές προδιαγραφές χρήσης απολυμαντικών – απορρυπαντικών		✓	✓					

		Συμπλήρωση δελτίου συντήρησης ή επισκευής δυσλειτουργιών και βλαβών – δελτίου επιθεώρησης εξοπλισμού.		✓				✓		
		Τεχνικές διακόσμησης και αισθητικής φροντίδας του χώρου.		✓				✓		
ΕΕΛ 1.2		Προδιαγραφές και Κριτήρια Διαχωρισμού του Εξοπλισμού Σερβιρίσματος (σερβίτσια, ιματισμός – λινά, υαλικά).		✓	✓			✓		
		Βασικές αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας του Εξοπλισμού.		✓	✓					
		Κριτήρια ταξινόμησης & Ειδικοί κανόνες προσωρινής αποθήκευσης των σερβίσιων / λινών-ιματισμού / υαλικών.		✓	✓			✓		
		Κανόνες και διαδικασίες ελέγχου της καθαριότητας και καταλληλότητας των σερβίσιων / λινών-ιματισμού / υαλικών.		✓	✓			✓		
ΕΕΛ 1.3		Βασικές Αρχές υγιεινής και Ασφάλειας.	✓	✓	✓					
		Βασικές αρχές και στοιχεία τεχνικής της παρουσίασης τραπεζιών.		✓	✓	✓		✓		
		Τρόποι τοποθέτησης σκευών		✓	✓			✓		
		Κανόνες ελέγχου της καταλληλότητας των μενάζ.		✓	✓			✓		

		Κανόνες για την τήρηση της υγιεινής και ασφάλειας κατά το στρώσιμο του τραπεζιού, κατά την τοποθέτηση των σκευών στο τραπέζι και κατά την προετοιμασία της χρήσης των μενάζ.		✓	✓			✓		
		Ειδικοί κανόνες στρωσίματος τραπεζιού ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης και την τεχνική παρουσίασης των τραπεζιών		✓	✓			✓	✓	
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Βασικό πλαίσιο ενεργειών για την υποδοχή πελατών σε συνδυασμό με τους κανόνες καλής συμπεριφοράς και επικοινωνίας.		✓				✓		
		Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσας με έμφαση στην προφορική επικοινωνία.		✓	✓		✓			
		Κανόνες καλής συμπεριφοράς, ενδυμασίας και εμφάνισης.		✓	✓		✓	✓		
		Ειδικοί τρόποι υποδοχής πελατών, ανάλογα με το χώρο εστίασης-αναψυχής και την πελατεία.		✓		✓		✓		
		Κανόνες διαχείρισης συστημάτων κρατήσεων.		✓	✓	✓		✓		
	ΕΕΛ 2.2	Βασικό πλαίσιο των κανόνων της εστιατορικής τέχνης.	✓	✓	✓	✓		✓		
		Στοιχειώδεις αρχές Οινολογίας - Μπαρ.	✓	✓	✓	✓		✓		
		Ξένη Γλώσσα/ Ορολογία.	✓	✓	✓					

		Βασικές Αρχές Υγιεινής Τροφίμων με έμφαση σε συγκεκριμένους κανόνες υγιεινής σε σχέση με την προσφορά άρτου, νερού.		✓	✓	✓		✓		
		Βασικές τεχνικές προώθησης-πώλησης των εδεσμάτων και ποτών.		✓	✓			✓		
		Βασικοί κανόνες μακροσκοπικού ελέγχου της αρτιότητας της παραγγελίας.		✓	✓	✓		✓		
		Κριτήρια Διάκρισης και Σύνθεσης Ορεκτικών Ποτών.		✓	✓			✓		
		Ειδικοί κανόνες εδεσματολογίας – οινολογίας.		✓	✓					
		Ειδικές Τεχνικές Λήψης Παραγγελίας		✓	✓	✓		✓		
		Ειδικές διαδικασίες κατά την προώθηση παραγγελίας.		✓	✓	✓		✓		
	ΕΕΛ 2.3	Βασικό πλαίσιο κανόνων της εστιατορικής τέχνης.	✓	✓	✓	✓		✓		
		Ειδικοί κανόνες σερβιρίσματος σε σχέση με την υγιεινή των τροφίμων και την αρτιότητα της παρουσίασης του πιάτου.		✓	✓	✓		✓		
		Αρχές Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων.	✓	✓	✓			✓		
		Διαδικασία και καθορισμένοι κανόνες κατά την απομάκρυνση χρησιμοποιημένων σκευών		✓	✓	✓		✓		
		Ειδικοί κανόνες σερβιρίσματος ανάλογα με την προεπιλεγμένη τεχνική.		✓	✓	✓		✓		

ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Κανόνες καλής συμπεριφοράς και επικοινωνίας.		✓	✓		✓	✓		
		Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσας με έμφαση στην προφορική επικοινωνία.	✓	✓	✓		✓			
		Βασικό πλαίσιο ενεργειών της διεκπεραίωσης λογαριασμών.		✓	✓	✓		✓		
		Διαδικασία του τρόπου πληρωμής (τοις μετρητοίς, κάρτα, κλπ).		✓	✓	✓		✓		
		Κανόνες καλής συμπεριφοράς κατά τον αποχαιρετισμό των πελατών.		✓	✓			✓		
		Διαδικασία ελέγχου κατά την έκδοση λογαριασμού ή χρέωσης σε λογ/σμό.		✓	✓	✓		✓		
	ΕΕΛ 3.2	Βασικό πλαίσιο κανόνων της τέχνης του εστιατορίου.		✓	✓	✓		✓		
		Στοιχεία της τεχνικής παρουσίασης των τραπεζών.		✓	✓	✓		✓	✓	
		Βασικές αρχές υγιεινής	✓	✓	✓					
		Διαδικασία και κανόνες απομάκρυνσης χρησιμοποιημένων και μη σκευών.		✓	✓	✓		✓		
		Κανόνες στρωσίματος τραπέζιού		✓	✓	✓		✓		
		Ειδικοί κανόνες συμπλήρωσης δελτίου συντήρησης-βλαβών, βιβλίο συμβάντων		✓	✓	✓		✓		
	ΕΕΛ 3.3	Βασικό πλαίσιο κανόνων της τέχνης του εστιατορίου		✓	✓	✓		✓		

		Βασικές αρχές κανόνων ασφαλείας.		✓	✓			✓		
		Κανόνες τερματισμού λειτουργίας ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού, μουσικής, κλιματισμού.		✓	✓	✓		✓		

Ε.2. ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Κρίση Και Λήψη Απόφασης		✓	✓	✓	✓			
		Επικοινωνία		✓	✓	✓	✓			
		Πρωτοβουλία		✓	✓	✓				
		Διαχείριση Χρόνου		✓	✓	✓		✓		
		Παρακολούθηση – Έλεγχος		✓	✓	✓		✓		
		Αίσθηση Καλαισθησίας		✓	✓	✓		✓		
	ΕΕΛ 1.2	Υπολογιστική Δεξιότητα (δηλ. πρόσθεση, αφαίρεση, διαίρεση, πολ/σμός αριθμών)	✓	✓	✓	✓				
		Κρίση και Λήψη Απόφασης		✓	✓	✓				
		Πρωτοβουλία		✓	✓	✓				
		Διαχείριση Χρόνου		✓	✓	✓		✓		

		Παρακολούθηση – Έλεγχος		✓	✓	✓		✓		
		Έμφαση στη λεπτομέρεια		✓	✓	✓		✓		
	ΕΕΛ 1.3	Κρίση και Λήψη Απόφασης		✓	✓	✓				
		Πρωτοβουλία		✓	✓	✓				
		Διαχείριση Χρόνου		✓	✓	✓		✓		
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Επικοινωνία		✓	✓	✓		✓		
		Πρωτοβουλία		✓	✓	✓				
		Υπολογιστική Δεξιότητα		✓	✓	✓				
		Κρίση και Λήψη Απόφασης		✓	✓	✓		✓		
		Διαχείριση Χρόνου		✓	✓	✓		✓		
		Ευγένεια		✓	✓	✓	✓			
	ΕΕΛ 2.2	Επικοινωνία		✓	✓	✓				
		Κρίση και Λήψη Απόφασης		✓	✓	✓		✓		
		Αποτελεσματική Επικοινωνία – Τακτική Πωλήσεων		✓	✓	✓		✓		
		Ευγένεια		✓	✓	✓	✓			
		Ενεργητική Ακρόαση		✓	✓	✓		✓		
		Πρωτοβουλία		✓	✓	✓				
		Διαχείριση Χρόνου		✓	✓	✓		✓		
	ΕΕΛ 2.3	Επικοινωνία		✓	✓	✓		✓		

		Κρίση και Λήψη Απόφασης		✓	✓	✓		✓		
		Ευγένεια		✓	✓	✓	✓			
		Πρωτοβουλία		✓	✓	✓				
		Διαχείριση Χρόνου		✓	✓	✓		✓		
		Παρακολούθηση - Έλεγχος		✓	✓	✓		✓		
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Κρίση και Λήψη Απόφασης		✓	✓	✓		✓		
		Επικοινωνία		✓	✓	✓		✓		
		Διακριτικότητα		✓	✓	✓				
		Ευγένεια		✓	✓	✓	✓	✓		
		Παρακολούθηση – Έλεγχος		✓	✓	✓		✓		
		Υπολογιστική Ταχύτητα		✓	✓	✓				
	ΕΕΛ 3.2	Πρωτοβουλία		✓	✓	✓				
		Κρίση και Λήψη Απόφασης		✓	✓	✓		✓		
		Πρωτοβουλία		✓	✓	✓				
		Υπολογιστική Δεξιότητα		✓	✓	✓				
		Αίσθηση Καλαισθησίας		✓	✓	✓		✓		
	ΕΕΛ 3.3	Κρίση και Λήψη Απόφασης		✓	✓	✓		✓		
		Πρωτοβουλία		✓	✓	✓				
		Αίσθηση Καλαισθησίας		✓	✓	✓		✓		

Ε.3. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

Ειδικά για τις ικανότητες διευκρινίζεται ότι η αξιολόγησή τους είναι ευαίσθητη διαδικασία και ότι μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ένα «τεστ ικανότητας» μετρά μία σχετικά ομοιογενή και σαφώς προσδιορισμένη ικανότητα. Τα «τεστ ειδικών ικανοτήτων» μετρούν μία μόνο συγκεκριμένη ικανότητα, ενώ οι «συστοιχίες πολλαπλών ικανοτήτων» καταλήγουν σε ένα ατομικό προφίλ, με ξεχωριστή βαθμολογία για έναν αριθμό ικανοτήτων. Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board. Ως εκ τούτου για την αξιολόγηση των ικανοτήτων του σερβιτόρου σε επίπεδο Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών προτείνουμε τη «Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς».

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
		Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Προσανατολισμός στο χώρο (η ικανότητα να γνωρίζει κανείς τη θέση διαφόρων αντικειμένων στο χώρο του)								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Ακουστική προσοχή								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Έλεγχος όσφρησης								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Όραση								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Παρατηρητικότητα								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς

		Αυτοέλεγχος								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	ΕΕΛ 1.3	Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Καλή αίσθηση ισορροπίας σώματος								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Όραση								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Παρατηρητικότητα								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Ικανότητα Συγκέντρωσης								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Αυτοέλεγχος								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
										Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Σωστή Εκφορά Λόγου								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Όραση								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς

ΕΕΛ 2.2	Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	Καλή αίσθηση ισορροπίας σώματος							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	Σωστή Εκφορά Λόγου							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	Καλή μνήμη και παρατηρητικότητα							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	Όραση							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	Ικανότητα συγκέντρωσης							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	Σωστή στάση σώματος – σωστή χρήση χειρονομιών							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	Ακουστική Προσοχή							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	Ταχύτητα και ακρίβεια αντίληψης							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	Χειρισμός των ασύρματων – ηλεκτρονικών μέσων παραγγελιοληψίας							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	Αυτοέλεγχος							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς

	ΕΕΛ 2.3	Φυσική Κατάσταση								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Σωστή αίσθηση κίνησης και καλή αίσθηση ισορροπίας σε συνδυασμό με τη δεξιότητα χεριών κατά τη μεταφορά του δίσκου και το σερβίρισμα								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Περιφερική Όραση								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Σωστή στάση σώματος – σωστή χρήση χειρονομιών								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Όραση								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Αίσθηση τάξης								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Όραση								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Μνήμη – Παρατηρητικότητα								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς

		Ελεγκτική ευχέρεια							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Όραση							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Παρατηρητικότητα							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Ευχέρεια στη σωματική κίνηση και την κίνηση των χεριών							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Ελεγκτική ευχέρεια							Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Κουκοπούλου – Κουκούλη Ε., Διοίκηση και Τεχνική Εστιατορίου, ΟΕΔΒ, Αθήνα , 1995.
2. Μάρας Α., Οργάνωση – Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων, Interbooks, Αθήνα, 1997.
3. Σωτηριάδης Μ., Οικονομική Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, εκδ. Προπομπός, Αθήνα, 1999.
4. Reich, A.Z., Εγχειρίδιο Λειτουργίας Εστιατορίου, εκδ. Έλλην, Αθήνα, 1997.
5. Ridway J. & Ridway B., The Catering Management Handbook, Kogan Page, London, 1994
6. Spears, M.C., Foodservice Organizations: A Managerial and Systems Approach, Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, NJ, 1999.
7. Wood R. C., Working in Hotels and Catering, International Thomson Business Press, London, 1997.
8. Αρβανίτης Κ., ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ Οργάνωση – Λειτουργία- Τεχνική – Έλεγχος – Κοστολόγηση – Προδιαγραφές Υγιεινής & Ποιότητας , Εκδ. Προπομπός, 2001

9. Δημήτρης Φιλιππίδης και Χρήστος Τζένος, «Οργάνωση και Λειτουργία Εστιατορίου», Εκδόσεις «Les livres du Tourisme», Αθήνα 2000, 4^η Έκδοση

Άλλες πηγές (Νομοθετικές)

I. Κώδικας Τροφίμων και Ποτών (ΦΕΚ 788B, 31-12-1987)

II. Υγειονομική Διάταξη ΑΙβ/8577/8-9-1983 (ΦΕΚ 526 τ.Β') σχετικά με τους Όρους Ιδρύσεως και Λειτουργίας των Καταστημάτων Υγειονομικού Ενδιαφέροντος

III. ΕΦΕΤ (Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων – Υπουργείο Ανάπτυξης) Οδηγός Υγιεινής για τις Επιχειρήσεις Μαζικής Εστίασης και Ζαχαροπλαστικής (Οδηγός Υγιεινής Νο1), Αθήνα 2001

Διαδικτυακοί τόποι

<http://www.servsafe.com/foodsafety/solutions/options/online/overview/index.aspx> 1 Φεβρουαρίου 2008 - ώρα 13.30

<http://www.bls.gov/oco/ocos162.htm> 1 Φεβρουαρίου 2008 -ώρα 13.00

<http://www.otek..edu.gr/gr/iek.htm> 1 Φεβρουαρίου 2008 -ώρα 13.10

<http://www.klhotelier.gr/index.php?opt=prog&lan=gr> 1 Φεβρουαρίου 2008 -ώρα 13.15