



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

ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ



Ε.Π. «ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΚΑΙ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ»

Συγχρηματοδότηση κατά 75% από το ΕΚΤ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»	12
A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των	12
A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	12
<i>A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....</i>	<i>12</i>
A.3 Αντιστοιχισή με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση.....	13
<i>A.3.1 Αντιστοιχισή με ΣΤΕΠ 92</i>	<i>13</i>
<i>A.3.2 Αντιστοιχισή με ΣΤΑΚΟΔ.....</i>	<i>13</i>
A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	14
<i>A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.....</i>	<i>14</i>
<i>A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.....</i>	<i>15</i>
A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας.....	17
<i>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.....</i>	<i>17</i>
<i>A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.....</i>	<i>17</i>
A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές.....	18
<i>A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης.....</i>	<i>18</i>
<i>A.6.2 Τάσεις</i>	<i>20</i>
<i>A.6.3 Προοπτικές</i>	<i>20</i>
A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης.....	20
<i>A.7.1 Υφιστάμενες ειδিকেύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....</i>	<i>20</i>
<i>A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδিকেύσεων.....</i>	<i>20</i>
A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.....	20
A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές.....	21
<i>A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα.....</i>	<i>21</i>

<i>A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης.....</i>	22
<i>A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης.....</i>	22
A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας.....	24
<i>A.10.1 Άδειες λειτουργίας.....</i>	24
<i>A.10.2 Άδειες εργασίας.....</i>	24
<i>A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας.....</i>	25
A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία.....	25
<i>A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας.....</i>	25
A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας).....	25
A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες.....	26
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»	28
B.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	28
B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	33
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»	42
Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ.....	42
Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ.....	56
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»	70
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»	72
E.1 ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	72
E.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	74
E.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	76

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα μελέτη αφορά στην ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Στελέχους Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού». Ως Στέλεχος Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού ορίζεται ο εργαζόμενος του Ιδιωτικού Τομέα, ο οποίος εργάζεται σε μονάδες παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού, οργανώνει και παρακολουθεί την παροχή σίτισης σε μικρές και μεγάλες ομάδες ατόμων, οι οποίες βρίσκονται σε εσωτερικούς ή υπαίθριους χώρους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές ποιότητας και τα προβλεπόμενα επίπεδα υγιεινής.

Οι κλάδοι του Τουρισμού και του Επισιτισμού, στους οποίους εντάσσεται το επάγγελμα του «Στελέχους Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού», 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.

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.

Την ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Στελέχους Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού» ανέλαβε η ένωση των φορέων ΓΣΕΕ, ΣΕΒ και ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. Για το σκοπό αυτό συστάθηκε ομάδα εργασίας στη οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι των εργαζομένων και εργοδοτών στο συγκεκριμένο επάγγελμα αναλαμβάνοντας το ρόλο των εμπειρογνομώνων, και επιστημονικά στελέχη των φορέων της ένωσης. Συγκεκριμένα ως εμπειρογνώμονες στην ομάδα ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος συμμετείχαν οι κ.κ: Παναγιώτης Κοκορδέλης, Νικόλαος Σαράντος, και Κωνσταντίνος Σεργόπουλος, πραγματοποιώντας τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου περιγραφής του «Στελέχους Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού» που διαμόρφωσαν τα επιστημονικά στελέχη της ομάδας καθώς και 10 συνεντεύξεις βάθους με επαγγελματίες προϊσταμένους και εργαζόμενους στο συγκεκριμένο επάγγελμα.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο πάνω 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. Για την ανάπτυξη του συγκεκριμένου Επαγγελματικού Περιγράμματος εφαρμόστηκε παραλλαγή της μεθόδου Delphi με βάση το ερωτηματολόγιο που συνέταξαν τα επιστημονικά στελέχη της ομάδας, ο Κώστας Δημουλάς, η Ειρήνη Βαρβιτσιώτη και η Χριστίνα Σπηλιώτη. Η τελική σύνθεση του εν λόγω Επαγγελματικού Περιγράμματος

πραγματοποιήθηκε από τον επιστημονικό υπεύθυνο του συγκεκριμένου περιγράμματος κ. Ασβεστά Αναστάσιο σε τρεις φάσεις από τις οποίες και προέκυψε το τελικό παραδοτέο. Σημειώνεται ότι σε δύο φάσεις πραγματοποιήθηκε ανάδραση με εκπροσώπους της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Εργατών Επισιτισμού & Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελματιών και της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας.



The present study concerns the development of the occupational profile of “Catering department Head”. Catering department Heads are defined as the personnel that are employed in catering units of the private sector and undertake the duty to organize and supervise the catering services to small and large groups, which are indoor or outdoor spaces, in accordance with the quality standards and the levels of hygien.

The Tourism sector, in which the profession of “Catering department Head” is included, presents particular dynamics and its importance in the economic growth has been recognized worldwide. This importance becomes more essential for Greece, where the Tourism is the more dynamically developing sector of economy and most hopeful for the future. expected to contribute to the sector’s development and the quality improvement of the provided services.

The specific occupational profile development was undertaken by the following organizations: GSEE, SEV, KEK-INE/GSEE. In this framework a group of experts was formed where representatives from the employees’ and employers’ organisations participated, as security experts together with the scientific staff of the organizations. In particular: Panayiotis Kokordelis, Nikolaos Sarantos and Konstantinos Sergopoulos. All the experts completed the occupational description questionnaire developed by the scientific experts and conducted 10 interviews with employees and supervisors of the occupation. The present study was developed in the framework structured by the European and international bibliography regarding occupational profile development and security services’ international occupational descriptions, based on certain rules defined in the Common Ministry Decision [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β’)] regarding occupational profiles’ accreditation.

For the occupational profile development we used a variation of Delphi method based on the occupational description questionnaire developed by the scientific experts, Kostas Dimoulas, Eirini Varvitsioti and Christina Spilioti. The final synthesis of the occupational profile was conducted by the scientific expert Anastasios Asvestas in three phases by which result the final output. It is important to point out that in two phases the Panhellenic Federation of Catering and Tourist Industry Employes and the Hellenic Confederation of Professionals, Craftsmen and Merchants (GSEVEE) gave feedback regarding the developed occupational profile.

ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και Εργασιών του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

ΚΕΛ 1 (B): Διαχειρίζεται την προώθηση και την πώληση υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη.

ΕΕΛ 1.1: Συντάσσει προσφορές και προωθεί προς τον πελάτη υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τις τιμές της αγοράς, τις ανάγκες του πελάτη, καθώς και τις δυνατότητες και την πολιτική της επιχείρησης.

ΕΕ 1.1.1: Ενημερώνεται για τις τιμές της αγοράς και συντάσσει εναλλακτικές προσφορές παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕ 1.1.2: Επικοινωνεί με τον πελάτη με σκοπό τη διερεύνηση των αναγκών – αιτημάτων του.

ΕΕ 1.1.3: Ελέγχει τη δυνατότητα εκτέλεσης της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη (διαθεσιμότητα χώρου, δυνατότητα ικανοποίησης αναγκών - αιτημάτων του πελάτη).

ΕΕΛ 1.2: Διαπραγματεύεται με τον πελάτη και διαχειρίζεται τη συμφωνία παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕ 1.2.1: Επικοινωνεί και παρουσιάζει στον πελάτη την τελική προσφορά παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕ 1.2.2: Συντάσσει το συμφωνητικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και την πολιτική της επιχείρησης, σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.

ΕΕ 1.2.3: Ελέγχει την ορθή τήρηση των οικονομικών όρων του συμφωνητικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕΛ 1.3: Συνδιαλέγεται με τον πελάτη καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και διαχειρίζεται τα αιτήματά του.

ΕΕ 1.3.1: Απαντά σε ερωτήματα και απορίες του πελάτη, καθώς και επιλύει τυχόν προβλήματα που θα παρουσιαστούν κατά την διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕ 1.3.2: Διαπραγματεύεται τα αιτήματά του πελάτη ως προς την παροχή των συμφωνηθέντων υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και την ικανοποίηση πρόσθετων αιτημάτων-αναγκών.

ΕΕ 1.3.3: Ενημερώνεται για το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΚΕΛ 2 (Β) : Εποπτεύει και διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του.

ΕΕΛ 2.1: Αναζητά και επιλέγει το κατάλληλο προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.

ΕΕ 2.1.1: Ανιχνεύει και αναζητά το απαραίτητο και κατάλληλο προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού, που διαχειρίζεται.

ΕΕ 2.1.2: Οργανώνει τη διαδικασία της συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και διενεργεί τη συνέντευξη.

ΕΕ 2.1.3: Προτείνει την πρόσληψη του απαραίτητου προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού..

ΕΕΛ 2.2: Επιμελείται το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του με βάση τις ανάγκες των πελατών που διαχειρίζεται, τα αιτήματα του προσωπικού και την κείμενη νομοθεσία..

ΕΕ 2.2.1: Ελέγχει και καταγράφει τις ανάγκες εργαζόμενου δυναμικού στον τομέα ευθύνης του.

ΕΕ 2.2.2: Συντάσσει το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού που θα εξυπηρετήσει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες παροχής συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕ 2.2.3: Ακολουθεί τις απαραίτητες διαδικασίες για τη θεώρηση του προγράμματος εργασίας του προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕΛ 2.3: Εποπτεύει και καθοδηγεί το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού..

ΕΕ 2.3.1: Επιβλέπει και καθοδηγεί το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕ 2.3.2: Συγχαίρει και επιβραβεύει το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕ 2.3.3: Διαχειρίζεται περιπτώσεις «μη ανταπόκρισης» του προσωπικού του τομέα του στην παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΚΕΛ 3 (Β) : Οργανώνει και παρακολουθεί την παροχή των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τους διατυπωμένους κανόνες της επαγγελματικής δεοντολογίας.

ΕΕΛ 3.1: Ενεργεί για την εύρεση των απαραίτητων και κατάλληλων υλικών του μενού σε συνεργασία με το τμήμα μαγειρικής, καθώς και για τη σωστή παρουσίαση και την ασφαλή μεταφορά του μενού..

ΕΕ 3.1.1: Μεριμνά για την εύρεση και την προμήθεια των απαραίτητων και κατάλληλων υλικών για το μενού, σε συνεργασία και σύμφωνα με τις υποδείξεις του τμήματος μαγειρικής.

ΕΕ 3.1.2: Παρακολουθεί την παρουσίαση του μενού.

ΕΕ 3.1.3: Ελέγχει την ασφαλή αποθήκευση και μεταφορά του μενού.

ΕΕΛ 3.2: Υποστηρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού εξασφαλίζοντας τον κατάλληλο και απαιτούμενο εξοπλισμό.

ΕΕ 3.2.1: Αναζητά, επιλέγει και παραγγέλνει τον κατάλληλο και απαιτούμενο εξοπλισμό.

ΕΕ 3.2.2: Επιμελείται για την καλή κατάσταση και λειτουργία του εξοπλισμού.

ΕΕ 3.2.3: Οργανώνει την ασφαλή μεταφορά του απαιτούμενου εξοπλισμού για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕΛ 3.3: Επιμελείται τη διακόσμηση και την καταλληλότητα του χώρου και μεριμνά για το ψυχαγωγικό μέρος της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕ 3.3.1: Μεριμνά για τη διακόσμηση του χώρου παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕ 3.3.2: Οργανώνει το ψυχαγωγικό μέρος της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΕ 3.3.3: Διασφαλίζει την καταλληλότητα των χώρων καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ

(Ανά επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας)

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Γραπτή και προφορική επικοινωνία.

- Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή).
 - Ηλεκτρονικοί υπολογιστές.
 - Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών.
 - Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία*).
 - Χημεία.
 - Χρήση Η/Υ.
- (*) Χρήση ορολογίας ξένης γλώσσας στους τομείς: Εμπορεύματα, εδεσματολογία, σύνταξη οικονομικών προσφορών, σύνταξη εμπορικών επιστολών, βασικοί όροι χημείας.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Αρχές και τεχνικές μάρκετινγκ και επικοινωνίας.
- Βασικά στοιχεία λογιστικής.
- Βασικές αρχές και μέθοδοι ψυχαγωγίας στο συστηματοποιημένο επισιτισμό.
- Βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας μονάδας συστηματοποιημένου επισιτισμού.
- Βασικές αρχές της λογιστικής.
- Βασικές αρχές και τεχνικές προώθησης προϊόντων και επικοινωνίας.
- Βασικές μέθοδοι αισθητικής ανάδειξης του χώρου και τεχνικές διακόσμησης.
- Γενικές αρχές, μέθοδοι και τεχνικές εύρεσης και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.
- Εμπορευματογνωσία.
- Εστιατορική τέχνη.
- Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας – Νομοθεσία.
- Μηχανοργάνωση.
- Στοιχεία δικαίου.

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων.
- Νομοθεσία για α.μ.ε.α.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.
- Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).
- Εφαρμογή βασικών αρχών έρευνας αγοράς: μέθοδοι αναζήτησης και εύρεσης εξοπλισμού προς πώληση ή προς ενοικίαση).
- Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης.
- Εφαρμογή κανόνων υγιεινής και ασφάλειας-Τήρηση HACCP.

- Εφαρμογή τεχνικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.
- Εφαρμογή τεχνικών προώθησης προϊόντων και επικοινωνίας.
- Εφαρμογή τυπικών διαδικασιών συντήρησης και προληπτικού ελέγχου του εξοπλισμού.
- **Κρίση και λήψη απόφασης:** Λαμβάνει υπόψη τα υπέρ και τα κατά πιθανών δράσεων και επιλέγει την πιο κατάλληλη.
- **Παρακολούθηση / έλεγχος:** Παρακολουούθηση /έλεγχος της δικής του επίδοσης και των άλλων ατόμων ή οργανισμών για να κάνει βελτιώσεις ή να λάβει σωστή δράση.
- **Πρωτοβουλία:** κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για την επίτευξη στόχων.
- Τήρηση κανόνων τυποποίησης μενού.
- **Υπολογιστική δεξιότητα:** Εκτέλεση αριθμητικών πράξεων, πρόσθεση, αφαίρεση, πολλαπλασιασμός και διαίρεση.
- Χειρισμός συστημάτων καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων (Fidelio-Opera).

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- **Καλή μνήμη:** Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.
- **Κοντινή όραση:** Η ικανότητα να βλέπεις λεπτομέρειες σε κοντινή απόσταση.
- **Ευαίσθητη όσφρηση/ καλή όσφρηση:** Η ικανότητα να εντοπίζεις ή να ξεχωρίζεις διαφορές μεταξύ οσμών.
- **Φυσική κατάσταση.**

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

1^η Διαδρομή: Εκπαίδευση Λυκείου – 2ετή Επαγγελματική Εμπειρία – Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των θεωρητικών γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).

2^η Διαδρομή : Εκπαίδευση Λυκείου – Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση (π.χ. ΙΕΚ σχετικής ειδικότητας) για το σύνολο των θεωρητικών και πρακτικών γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).

3^η Διαδρομή*: Γυμνασιακή Εκπαίδευση - 4ετή Επαγγελματική Εμπειρία – Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των θεωρητικών γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).

4^η Διαδρομή: Απόφοιτος ΕΠΑΛ (ή άλλες ισότιμες σχολές) – 1 χρόνος Επαγγελματική Εμπειρία.

5^η Διαδρομή:** Απόφοιτος Δημοτικού (Αφορά τους παλαιούς απόφοιτους πριν την 9ετή υποχρεωτική εκπαίδευση) – 4 ετή Επαγγελματική εμπειρία - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των θεωρητικών γνώσεων που αντιστοιχούν που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).

*Η 3^η εκπαιδευτική διαδρομή προτείνεται να ισχύσει ως μεταβατική διάταξη για να δοθεί η δυνατότητα σε εργαζόμενα στελέχη υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού αποφοίτους Γυμνασίου να συστηματοποιήσουν και να συμπληρώσουν την εμπειρία τους με τις απαραίτητες θεωρητικές γνώσεις, ώστε να βελτιώσουν την απόδοσή τους στην παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

**Η 5^η εκπαιδευτική διαδρομή είναι ενδεικτική και αφορά αποκλειστικά στους εργαζόμενους που δραστηριοποιούνται στο συγκεκριμένο επάγγελμα εδώ και πολλά χρόνια.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Αξιολόγηση Γνώσεων:

- Γραπτές Εξετάσεις
- Προφορικές Εξετάσεις
- Τεστ πολλαπλών Απαντήσεων
- Παρατήρηση Εκτέλεσης Εργασίας

Αξιολόγηση Δεξιοτήτων:

- Εκπόνηση Εργασιών
- Συνέντευξη
- Παρατήρηση Εκτέλεσης Εργασίας
- Αξιολόγηση τεχνικών Δεξιοτήτων

Αξιολόγηση Ικανοτήτων:

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.

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

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

Στην ελληνική αγορά εργασίας, το συγκεκριμένο επάγγελμα ασκείται στον κλάδο των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και των εταιρειών τροφοδοσίας, ο εν συντομία αποκαλούμενος HORECA (**H**otels-**R**estaurants-**C**atering). Ο πιο δόκιμος και αποδεκτός όρος στα ελληνικά για το Στέλεχος Υπηρεσιών Catering είναι Στέλεχος Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού.

A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

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

Οι επιχειρήσεις Catering μπορούν να διαχωριστούν σε τρεις μεγάλες κατηγορίες. Σε αυτές που δραστηριοποιούνται κυρίως στο:

- I. Αεροπορικό catering, το οποίο τροφοδοτεί με έτοιμες μερίδες φαγητού τα αεροπλάνα των αεροπορικών γραμμών.
- II. Βιομηχανικό catering, το οποίο τροφοδοτεί μονάδες μαζικής εστίασης, όπως εστιατόρια, ταχυφαγεία, ξενοδοχεία, κατασκηνώσεις, νοσοκομεία με όλα τα απαραίτητα υλικά και φαγητά σε ημιπαρασκευασμένη μορφή. Το τελικό στάδιο προετοιμασίας των μερίδων φαγητού γίνεται στις εγκαταστάσεις του πελάτη ανάλογα με τις ανάγκες του.
- III. Catering εκδηλώσεων, το οποίο τροφοδοτεί τους πελάτες με έτοιμες μαγειρευμένες μερίδες φαγητού που παράγονται στις εγκαταστάσεις του τροφοδότη και μεταφέρονται στον τόπο, όπου απλώς μπορεί να ξαναζεσταθούν, και σερβίρονται. Συνήθως, συνδυάζονται με παροχή και άλλων υπηρεσιών (διακόσμηση, ψυχαγωγία κ.λ.π).

Στην παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού δραστηριοποιούνται αφ' ενός μεν εξειδικευμένες επιχειρήσεις, αφετέρου δε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται παράλληλα και σε άλλους τομείς (ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, εστιατόρια, ζαχαροπλαστεία).

Στέλεχος Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού (Catering) ορίζεται ο/η εργαζόμενος/η του Ιδιωτικού Τομέα, ο/η οποίος/α εργάζεται σε μονάδες παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού, οργανώνει και παρακολουθεί την παροχή σίτισης σε μικρές και μεγάλες ομάδες ατόμων, οι οποίες βρίσκονται σε εσωτερικούς ή υπαίθριους χώρους, σύμφωνα με τις προδιαγραφές ποιότητας και τα προβλεπόμενα επίπεδα υγιεινής.

Ειδικότερα το στέλεχος των ιδιωτικών επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού ασκεί (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τα παρακάτω καθήκοντα:

- Διεκπεραιώνει τις διαδικασίες επιλογής και πρόσληψης του αναγκαίου προσωπικού, ετοιμάζει το πρόγραμμα εργασίας τους, ενημερώνει και καθοδηγεί το προσωπικό για τα σύγχρονα επίπεδα ποιότητας υπηρεσιών και υγιεινής, φροντίζει για τη δημιουργία και διατήρηση καλού κλίματος συνεργασίας και επικοινωνίας μεταξύ των μελών της μονάδας με σκοπό την εύρυθμη και ομαλή λειτουργία του προσωπικού της μονάδας και την παροχή υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών.
- Βεβαιώνει την σωστή παροχή, αποθήκευση, διάθεση και χρησιμοποίηση των αναγκαίων και κατάλληλων υλικών και σκευών που θα χρειαστούν καθώς και την διατήρηση των αναγκαίων διαθέσιμων ποσοτήτων (par stocks), συνεργάζεται με τον/τους Σεφ για την ποιότητα και ακρίβεια των παρασκευών σύμφωνα με τις παραγγελίες, τις προδιαγραφές και τις συνταγές, βεβαιώνει ότι χρησιμοποιούνται τα κατάλληλα και τα πιο αποδοτικά ποτά και στις σωστές μερίδες με σκοπό τη διασφάλιση παροχής ποιοτικών υπηρεσιών (ποιοτικό service και παροχή ποιοτικών φαγητών και ποτών) και τήρησης των προβλεπόμενων επιπέδων Υγιεινής και Ασφάλειας.
- Καταγράφει τυχόν βλάβες ή ελλείψεις και τις αναφέρει, ώστε να επιδιορθωθούν με σκοπό την εύρυθμη και ομαλή λειτουργία της μονάδας.
- Διαχειρίζεται την πώληση των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον πελάτη καθ' όλη τη διάρκεια της συμφωνίας, αντιμετωπίζει και επιλύει τυχόν παράπονα με σκοπό την παροχή ποιοτικών και ικανοποιητικών υπηρεσιών προσαρμοσμένων στα αιτήματα του πελάτη.

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

A.3.1 Αντιστοιχισή με ΣΤΕΠ 92

Η εξάσκηση των καθηκόντων του συγκεκριμένου επαγγέλματος, όσον αφορά την ταξινόμηση του επαγγέλματος αυτού βάσει του **ΣΤΕΠ 92**, υπάγεται σε επίπεδο **τετραψήφιας ανάλυσης** στον **κωδικό 5130**, δηλαδή στους «Διαχειριστές, οικονομούς, αρχιθαλαμηπόλους», οι οποίοι σύμφωνα με το ΣΤΕΠ 92 *«οργανώνουν, επιβλέπουν και εκτελούν εργασίες διαχείρισης και λειτουργίας σε ξενοδοχεία, λέσχες, οικοτροφεία και άλλες επιχειρήσεις και ιδρύματα ή ιδιωτικά νοικοκυριά»*.

A.3.2 Αντιστοιχισή με ΣΤΑΚΟΔ

Σχετικά με το **ΣΤΑΚΟΔ** σε διψήφια ανάλυση, το συγκεκριμένο επάγγελμα υπάγεται στο **555** (της κατηγορίας Η «Ξενοδοχεία και Εστιατόρια») και **σε τετραψήφια ανάλυση** στο **555.2** «Τροφοδοσία με τρόφιμα (κέτερινγκ)».

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

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

Ιστορική προέλευση του επαγγέλματος: Η απόπειρα προσέγγισης ιστορικά της προέλευσης του επαγγέλματος «Στέλεχος Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού» μας οδηγεί στις υπηρεσίες επισιτισμού στο στρατό (ναυτικό, ξηρά και αεροπορία) και στις υπηρεσίες επισιτισμού διάφορων εκδηλώσεων. Από τα αρχαία χρόνια οι ανάγκες επισιτισμού του στρατού και των διάφορων συναθροίσεων ή εκδηλώσεων με συστηματοποιημένο τρόπο οδήγησαν στη γένεση του επαγγέλματος.

Ανάλογα με τις εκδηλώσεις, τις ανάγκες και τις συνθήκες της εποχής που μελετάμε, διαπιστώνουμε την προσπάθεια οργάνωσης και παρουσίασης των υπηρεσιών επισιτισμού με συστηματοποιημένο τρόπο. Αυτό αντικατοπτρίζεται στον ορισμό ατόμων ως υπεύθυνα για θέματα επισιτισμού και στον εθιμοτυπικό τρόπο που ακολουθείται στη διάταξη των συνδαιτυμόνων και στον τρόπο παρουσίασης του γεύματος. Στα ομηρικά χρόνια ο Συμποσιάρχης, ο άρχων της πόσεως, όριζε την ποσότητα και το νέρωμα του κρασιού. Μία από τις απολαύσεις των Αιγυπτίων ήταν η συγκέντρωση φίλων και συγγενών για το γεύμα, αλλά και στη ρωμαϊκή εποχή έχουμε αναφορές στο τρίκλινο, στις τριθέσιες κλίνες, δηλαδή όπου σερβίρονταν από εξειδικευμένα άτομα το φαγητό, αν δεν ήταν μεγάλο συμπόσιο. Στα βυζαντινά χρόνια αλλάζει η διάταξη των τραπεζιών, τα γεύματα χωρίζονται σε δύο μέρη, το σερβίρισμα γίνεται από αριστερά και υπεύθυνοι είναι ο επικεφαλής «Δομεστικής» και ο Οινοχόος. Στα χρόνια της Αναγέννησης τα γεύματα περιφέρονταν σε δίσκους στις αριστοκρατικές αυλές με τη συνοδεία ελαφριών κρασιών. Ως πρώτη επισιτιστική επιχείρηση αναφέρεται η ταβέρνα Cole's Ordinary που ιδρύθηκε από τον S.Cole το 1634 στις αμερικάνικες αποικίες της τότε Αγγλίας¹. Το 1794 στο Παρίσι υπήρχαν γύρω στους 500 εστιατορικούς χώρους. Το 1848 στην Νέα Υόρκη καταγράφονται είδη εστιατορίου για κάθε βαλάντιο. Η ανάπτυξη του σιδηροδρόμου και των αερομεταφορών δημιουργεί την ανάγκη εστίασης των ταξιδιωτών. Το Orient-Express και ο Υπερ-Σιβηρικός σιδηρόδρομος προβλέπουν την ύπαρξη βαγονιών για την εστίαση των επιβατών τους. Η πρώτη εμπορική πτήση της KLM το 1919 από Λονδίνο προς Παρίσι συμπεριέλαβε την παροχή προσσκευασμένων γευμάτων. Στον 20^ο αιώνα όλο και περισσότεροι είναι οι εργαζόμενοι που βρίσκονται μακριά από το σπίτι τους και γίνεται έντονη η ανάγκη επισιτισμού των εργαζομένων σε εργοστάσια, επιχειρήσεις, γραφεία, συνεδριακούς χώρους και εκθέσεις. Γι αυτό το λόγο δραστηριοποιούνται περισσότερες επιχειρήσεις για την κάλυψη αυτών των αναγκών.²

Η εξέλιξη του τουρισμού ως ανάγκη ζωής για τον εργαζόμενο μετά το Β' Παγκόσμιο πόλεμο και οι αλλαγές στον τρόπο ζωής είχαν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία διαφορετικών μορφών εστιατορικών χώρων με ανάλογες τεχνικές και όρους λειτουργίας. Ο σύγχρονος τρόπος ζωής, οι ανάγκες της αγοράς και η απουσία ελεύθερου χρόνου, έκαναν τις υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού (catering)

¹ Μάρας, Αθ. (2004). *Βασικές Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων. Επισιτισμός-Τμ. Πωλήσεων*. Αθήνα: Interbooks.

² Jafari, J. (2000). *Encyclopedia of Tourism*. London: Routledge.

δημοφιλείς και τα έτοιμα γεύματα όλο και πιο αναγκαία. Σήμερα μιλάμε για μια παγκόσμια βιομηχανία επισιτισμού, η οποία εμφανίζει ένα μεγάλο εύρος στον τρόπο και στον τόπο παροχής των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού με ιδιαίτερη ανάπτυξη της παροχής υπηρεσιών στις αεροπορικές εταιρείες και στο χώρο των εκδηλώσεων και δεξιώσεων.

Στη χώρα μας αυτή η μορφή παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στο χώρο των δεξιώσεων ξεκίνησε από το εστιατόριο Διόνυσος. Ένας από του ιδιοκτήτες ο κ. Καβαλάρης με μετρ τον κ. Λεόντιο δημιούργησαν το πρώτο catering. Αργότερα ο Λεόντιος συνεργάστηκε με τον Πλατή, ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου Athens Gate και ξεκίνησαν το Platis Catering, μία επιχείρηση η οποία ανέλαβε μεγάλες δεξιώσεις εταιρειών στην Ελλάδα. Σιγά σιγά άρχισαν να δημιουργούνται περισσότερες εταιρείες και σήμερα πολλές από αυτές έχουν αγοραστεί από πολυεθνικές εταιρείες. Στο χώρο της τροφοδοσίας αεροσκαφών η μορφή catering ξεκίνησε από τα Αστέρια της Γλυφάδας περίπου το 1957 με πρώτο πελάτη την Ολυμπιακή του Ωνάση.³

A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

Με την συλλογική σύμβαση εργασίας Π.Κ. 25/23-5-2006 «**Για τους όρους αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όλης της χώρας**» καθορίζονται οι όροι αμοιβής και εργασίας και οι εν γένει σχέσεις των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, που λειτουργούν σε αστικά κέντρα, σε τόπους θερινών διαμονών, σε λουτροπόλεις και σε αρχαιολογικούς τόπους όλης της χώρας, με την μορφή του ξενοδοχείου, ξενώνα οικοτροφείου, επιχείρησης επιπλωμένων διαμερισμάτων, επιχειρήσεις θέρετρων από τουριστικούς οικίσκους (μπακαλόους), μοτέλ τουριστικού περιπτέρου και κέντρου παραθερισμού - διακοπών και κάμπινγκ.

Οι μισθωτοί τους οποίους αφορά η ρύθμιση αυτή, αποκαλούνται ξενοδοχοϋπάλληλοι και κατατάσσονται σύμφωνα με την ειδικότητά τους και ανεξαρτήτως φύλου, στις εξής τέσσερις (4) κατηγορίες:

Κατηγορία Α: Υπάλληλος υποδοχής (ρεσεψιονίστ), μαιτρ, υπομπίτρ (ή κάπταιν), θυρωρός Α, νυχτοθυρωρός Α, μπουφетζής Α, προϊστάμενος υπνοδωματίων και κοινοχρήστων χώρων και μάγειρας Α.

Κατηγορία Β: Προϊστάμενος πλυντηρίου και λινόθηκης, βοηθός υποδοχής, θυρωρός Β, σερβιτόρος τραπεζαρίας - σαλονιού ή ορόφων (θαλαμηπόλος), μπάρμαν ή μπαρμείντ, ασημοκέρηδες και μάγειρας Β. Επίσης με την προϋπόθεση ότι θα προτιμήσουν την παρούσα διαιτητική απόφαση οι τηλεφωνητές, οι ελεγκτές ή ταμπλίστες και οι μαϊνκουραντιέ.

Κατηγορία Γ: Βοηθός σερβιτόρου, οροφοκόμος (βαλές) , θυρωρός υπηρεσίας, βοηθοί θυρωρείου ή μπουφέ ή εστιατορίου ή μπαρ ή ορόφων ή λινόθηκης, γκρουμ, ντόρμαν ή εξωτερικός θυρωρός,

³ Χρηστάκης, Κ. (2006). *Η συμβολή του catering στην ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος*. Πτυχιακή εργασία στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Πάτρας.

λινοθηκάριος και βουτυριέρης, εφόσον δεν καλύπτονται από άλλη συλλογική σύμβαση ή διαιτητική απόφαση μάγειρας Γ και καμαριέρης - α .

Κατηγορία Δ: Πλύντρια, σιδερώτρια, καθαρίστρια κοινοχρήστων χώρων, μοδίστρα, μανταρίστρια, λαντζέρης, λουτρονόμος, προϊστάμενος και βοηθός ιατρού.

Οι μη συνεχούς λειτουργίας (εποχιακές) ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (οι οποίες θεωρείται ότι είναι εκείνες που λειτουργούν μέχρι 9 μήνες το χρόνο) υποχρεούνται να επαναπροσλάβουν το ίδιο προσωπικό, που απασχόλησαν κατά την προηγούμενη περίοδο. Προϋπόθεση για αυτό το καθιερωμένο δικαίωμα του εργαζομένου, αποτελεί η έγγραφη προειδοποίηση προς τον εργοδότη του ότι επιθυμεί να απασχοληθεί κατά την προσεχή περίοδο. Η έγγραφη αυτή ειδοποίηση πρέπει να γίνει μέσω της οικείας οργάνωσής του και σε έντυπο δήλωση που έχει εκτυπώσει αυτή και να αποσταλεί στον εργοδότη μέχρι 30 Ιανουαρίου μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή φαξ ή με κατάθεση συστημένου στο ταχυδρομείο.

Η επιχείρηση υποχρεούται να τον απασχολήσει σε κάθε περίπτωση από τη 10η Ιουνίου, εκτός αν βρίσκεται στις περιοχές Κρήτης, Ρόδου και Κέρκυρας οπότε υποχρεούται από 25 Μαΐου, και από 15 Ιουνίου εάν βρίσκεται στις λουτροπόλεις.

Σε κάθε περίπτωση μισθωτός που θα κληθεί από την επιχείρηση να αναλάβει υπηρεσία και δεν την αναλάβει αδικαιολόγητα, εντός πενθημέρου χάνει κάθε δικαίωμα επαναπρόσληψης και αποζημίωσης. Η πρόσληψη και τα μετά από αυτήν δικαιώματα και υποχρεώσεις αρχίζουν από τη στιγμή που ο εργαζόμενος αναλαμβάνει εργασία. Τα παραπάνω ισχύουν και σε συνδυασμό με τις διατάξεις του άρθρου 8 του Ν. 1346/83.

Με την συλλογική σύμβαση εργασίας Π.Κ. 47/5 – 6 – 2006 «**Για τους όρους αμοιβής και εργασίας του προσωπικού των τουριστικών και επισιτιστικών καταστημάτων (εστιατόρια, ταβέρνες, καφενεία, μπαρ κ.λ.π.)**» καθορίζονται οι όροι αμοιβής και εργασίας και οι εν γένει σχέσεις των εργαζομένων σε τουριστικά και επισιτιστικά καταστήματα όλης της χώρας.

Οι μισθωτοί τους οποίους αφορά η ρύθμιση αυτή κατατάσσονται στις εξής κατηγορίες:

Κατηγορία Α). Το προσωπικό εστιατορίων, ζυθεστιατορίων, ταβερνών, μπαρ, νυκτερινών κέντρων διασκέδασης, επιχειρήσεων τροφοδοσίας γευμάτων (**catering**), οβελιστηρίων, ψητοπωλείων και κάθε καταστήματος στο οποίο λειτουργεί αμιγές τμήμα εστιατορίου.

Κατηγορία Β). Το προσωπικό των καφενείων, καφέ-σνακ μπαρ, ουζερί, αναψυκτηρίων, λεσχών, κυλικείων, εντευκτηρίων, καφεζαχαροπλαστείων, καφεζυθο-ζαχαροπλαστείων, γαλακτοπωλείων, φάστ-φούντ, ντισκοτέκ, καφωδείων, μπουάτ, μπουραριών και καφετεριών, πάμπς (pubs), πιάνο μπαρ, καταστημάτων χορτοφαγίας και ποικίλων εδεσμάτων και κάθε εν γένει καταστήματος όπου λειτουργεί τμήμα καφετέριας, πιτσαρίας, ζαχαροπλαστείου και λοιπών μικτών ή συναφών τοιούτων, ανεξαρτήτως της αδείας λειτουργίας τους.

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

Ο κλάδος των ξενοδοχείων, των εστιατορίων και των εταιρειών τροφοδοσίας, ο εν συντομία αποκαλούμενος HORECA (Hotels-Restaurants-Catering), αποτελεί έναν από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας στην Ευρώπη. Αποτελείται κυρίως από εστιατόρια και μπαρ, αλλά περιλαμβάνει επίσης και:

- Ξενοδοχεία και μοτέλ, με ή χωρίς εστιατόριο
- Χώρους camping και άλλου είδους καταλύματα με περιορισμένη διάρκεια παραμονής
- Ξενώνες νέων και ορεινά καταφύγια
- Άλλες παροχές καταλυμάτων
- Καντίνες και τροφοδοσία

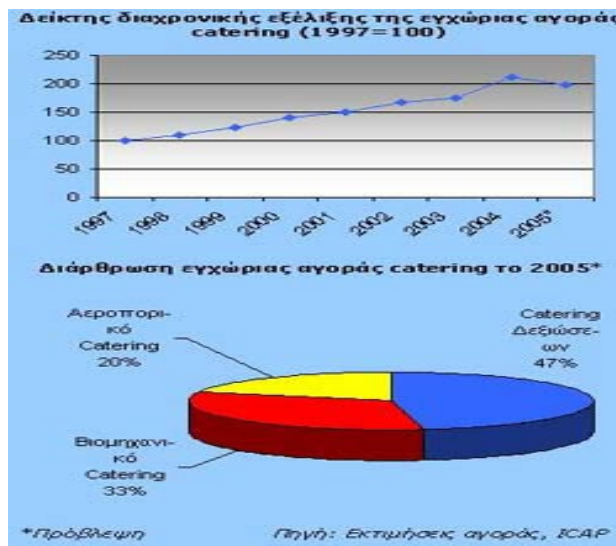
Ο HORECA αποτελεί σημαντικό παράγοντα για τη δημιουργία θέσεων εργασίας στον τομέα των υπηρεσιών και της οικονομίας γενικότερα, σε πολλά από τα Κράτη-Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.⁴

A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.

Στην παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού δραστηριοποιούνται αφ' ενός μεν εξειδικευμένες επιχειρήσεις, αφετέρου δε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται παράλληλα και σε άλλους τομείς (ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, εστιατόρια, ζαχαροπλαστεία). Σύμφωνα με αποτελέσματα μελετών το συνολικό μέγεθος εγχώριας αγοράς παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού (catering) ακολούθησε ανοδική πορεία την περίοδο 1997-2004 με μέσο ετήσιο ρυθμό μεταβολής 11,3%. Το 2004 η αγορά αυξήθηκε κατά 21,2% σε σχέση με το 2003, εξαιτίας της μεγάλης αύξησης της ζήτησης υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού (catering), λόγω της διοργάνωσης των Ολυμπιακών Αγώνων. Η διοργάνωση των Ολυμπιακών Αγώνων της Αθήνας του 2004 έδωσε ιδιαίτερη ώθηση στις επιχειρήσεις του κλάδου, δίνοντας τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να αποκτήσουν πρόσθετη εμπειρία και τεχνογνωσία, συμμετέχοντας είτε άμεσα είτε έμμεσα με τη μορφή κοινοπραξίας. Το 2005 εκτιμάται ότι παρουσίασε μείωση σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο μερίδιο απέσπασε η κατηγορία catering δεξιώσεων/εκδηλώσεων. Ακολούθησε η κατηγορία του βιομηχανικού catering με ποσοστό 33%

⁴ Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας προσβάσιμο στο http://www.ypakp.gr/index.php?ID=Iftp1vTEkTZhCmFX&Rec_ID=3970

και το αεροπορικό catering με ποσοστό 20% (περιλαμβάνοντας το in flight catering και την εκμετάλλευση κυλικείων)⁵. Η εκτίμηση της κατηγορίας catering δεξιώσεων για το 2007 παρουσίαζε ανοδική πορεία της τάξης του 2%-3% έναντι του προηγούμενου έτους).⁶



Πίνακας 1: Δείκτης διαχρονικής εξέλιξης της εγχώριας αγοράς catering και διάρθρωση της εγχώριας αγοράς catering το 2005 σύμφωνα με μελέτη της ICAP.

A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές

A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης

Ο τομέας των ξενοδοχείων και των εστιατορίων (HORECA) είναι ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς στην Ευρώπη. Το 2004, απασχόλησε περισσότερα από 7,8 εκατομμύρια άτομα (Eurostat, 2005) και παρουσίασε κύκλο εργασιών άνω των 338 δισεκατομμυρίων (Eurofound, 2005). Αποτελείται κυρίως από τα εστιατόρια και τα μπαρ, τα οποία αντιπροσωπεύουν τα τρία τέταρτα των θέσεων εργασίας. Άλλοι εργοδότες που ανήκουν στον τομέα αυτό είναι τα κάμπινγκ, οι ξενώνες νεότητας και οι καντίνες. Η συντριπτική πλειονότητα των επιχειρήσεων του τομέα είναι μικρές επιχειρήσεις που απασχολούν λιγότερους από 10 εργαζόμενους. Οι γυναίκες αποτελούν πάνω από το μισό εργατικό δυναμικό του τομέα (Eurofound 2005: 'Hotels and catering - policies, issues and the future' ("Ξενοδοχεία και εστιατόρια - πολιτικές, ζητήματα και μέλλον")). Οι θέσεις εργασίας τείνουν να είναι προσωρινές, με ακανόνιστο ωράριο, χαμηλό μισθό και μικρές προοπτικές εξέλιξης. Ένα μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων στον τομέα αυτό είναι νέοι.⁷

⁵ Σύμφωνα με άρθρο της εφημερίδας ΚΕΡΔΟΣ (17/5/2006) με τίτλο «Μελέτη της ICAP για την αγορά catering» προσβάσιμο στο <http://www.kerdos.gr/default.aspx?id=327082&nt=103>.

⁶ Χρηστάκης, Κ. (2006). *Η συμβολή του catering στην ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος*. Πτυχιακή εργασία στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Πάτρας.

⁷ <http://osha.europa.eu/sector/horeca/>

Οι εργαζόμενοι στα ελληνικά ξενοδοχεία καλύπτουν μία μεγάλη ποικιλία επαγγελμάτων. Στον Πίνακα 2 δίνονται οι διάφορες ειδικότητες και το ποσοστό συμμετοχής τους στο σύνολο του προσωπικού των ελληνικών ξενοδοχείων. Το 5% είναι διευθυντές και το 6% προϊστάμενοι τμημάτων. Το 28% εργάζεται στους ορόφους, το 20% στην υποδοχή και το 16% στα επισιτιστικά τμήματα.

Ειδικότητες	Ποσοστό απασχολουμένων
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, 2004.

Το 40% των ελληνικών ξενοδοχείων χρησιμοποιεί αποκλειστικά γυναικείο εργατικό δυναμικό. Το πρόβλημα, όμως, είναι ότι η διάρθρωση της γυναικείας απασχόλησης ανά ξενοδοχειακό επάγγελμα (βλέπε Πίνακα 4) δείχνει ότι οι γυναίκες στα ελληνικά ξενοδοχεία κατέχουν τις κατώτερες θέσεις από μισθολογικής πλευράς όσον αφορά στο γόητρο και την κοινωνική θέση. Μόνο το 11% των διευθυντικών θέσεων στα ελληνικά ξενοδοχεία κατέχονται από γυναίκες.

Πίνακας 4:

Η Διάρθρωση της Απασχόλησης κατά Θέση Εργασίας και Φύλο

Ειδικότητες	Άνδρες	Γυναίκες
Διευθυντής	89%	11%
Προϊστάμενοι Τμημάτων	61%	39%
Sales/Marketing	77%	23%
Λογιστήριο	67%	33%
Όροφοι	3%	97%
Επισιτιστικά Τμήματα	59%	41%
Κουζίνα	54%	46%
Υποδοχή	68%	32%
Αποθήκες	77%	23%
Τεχνική Υποστήριξη	96%	4%
Άλλα	44%	56%
Σύνολο	48%	52%

Πηγή ΙΤΕΠ, 2004.

A.6.2 Τάσεις

Από τα στοιχεία της ΕΣΥΕ, αναφερόμενοι στον αριθμό εργαζομένων σε εγγύτερα επαγγέλματα (ΣΤΕΠ) και ταυτόχρονα σε εγγύτερους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας (ΣΤΑΚΟΔ) παρατηρούμε ότι ο συνολικός αριθμός απασχολούμενων σε Ξενοδοχεία και Εστιατόρια στην απογραφή του 1991 είναι 149251 άτομα και το 2001 είναι 234325, παρουσιάζοντας σε μία δεκαετία αύξηση 57%. Ανάλογη ανοδική πορεία καταδεικνύει και η δειγματοληπτική έρευνα εργατικού δυναμικού (1998-2007)⁸.

A.6.3 Προοπτικές

Το επάγγελμα κρίνεται ως ανερχόμενο. Ο σύγχρονος τρόπος ζωής, η συνεχώς αυξανόμενη επιχειρηματική δραστηριότητα, η άνοδος του συνεδριακού τουρισμού, καθώς και η ανάγκη για εναλλακτικές μορφές επισιτισμού, αποτελούν τους βασικούς παράγοντες οι οποίοι διαμορφώνουν μία ανοδική πορεία στο επάγγελμα. Παρατηρείται επίσης αυξητική τάση στον αριθμό επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού (catering).

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

Δεν υπάρχουν ειδικεύσεις / κατευθύνσεις σε αυτό το επάγγελμα.

A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων

Δεν υπάρχουν ειδικεύσεις / κατευθύνσεις σε αυτό το επάγγελμα. Ιδιαίτερη όμως άνοδο εμφανίζουν οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σε συνέδρια και εκδηλώσεις, με αποτέλεσμα να αναζητούν συχνότερα εργατικό δυναμικό.

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

Μελετώντας τα στοιχεία της ΕΣΥΕ παρατηρούμε ότι στην απογραφή πληθυσμού το 2001 ο συνολικός αριθμός απασχολούμενων σε καντίνες και τροφοδοσία με τρόφιμα (κέτερινγκ) είναι 11.206 άτομα (στην απογραφή του 1991 δεν αναφέρεται αριθμός) και ο συνολικός αριθμός απασχολούμενων σε Ξενοδοχεία και εστιατόρια στην απογραφή του 1991 είναι 149251 άτομα και το 2001 είναι 234325.

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί αναμφισβήτητη τη σπουδαιότερη συνιστώσα της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού προϊόντος, καθώς οι τουριστικές υπηρεσίες βασίζονται πρωτίστως στον επαγγελματισμό και στην ανθρώπινη συμπεριφορά.

⁸Ειδικότερα τα άτομα που απασχολούνται σε Ξενοδοχεία και εστιατόρια κατά έτος είναι: 221.992 (1998), 229.212 (1999), 235.148(2000), 256.455 (2001), 248.226 (2002), 253.752 (2003), 240.516 (2004), 269.493(2005), 273.030 (2006) και 281.124 (2007)

Έρευνα για το ανθρώπινο δυναμικό στην Ε.Ε. (Employment in Europe 2004, Office for Official Publications of the European Communities), εμφανίζει την Ελλάδα με σημαντικές ιδιαιτερότητες, συγκριτικά με τα υπόλοιπα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με κύριο χαρακτηριστικό το πολύ χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης των ατόμων τα οποία απασχολούνται στον τουριστικό κλάδο.

Επίπεδο Κατάρτισης (skilled)	Ε.Ε. %	ΕΛΛΑΔΑ %
Ανώτατο	9	7,3
Μέσο	46,4	43,4
Κατώτατο	44,6	49,3

Η ιδιαιτερότητα αυτή επιτείνεται από το γεγονός της εποχικότητας της απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο. Επισημαίνεται ότι η χώρα μας θεωρείται κυρίως τουριστικός προορισμός θερινών διακοπών, αν και οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού, οι οποίες αποτελούν τον ταχύτερα αναπτυσσόμενο τομέα σε παγκόσμιο επίπεδο, είναι δυνατόν να προσεγγίσουν μέσω των μεγάλων Τουριστικών Οργανισμών του εξωτερικού, ικανό αριθμό τουριστών, έτσι ώστε η τουριστική δραστηριότητα, ιδιαίτερα σε τοπικό επίπεδο, να επιμηκυνθεί καθ' όλη την διάρκεια του έτους. Εποχικότητα στον τουρισμό, παρατηρείται και σε άλλα κράτη - μέλη της Ε.Ε., σε μικρότερη όμως έκταση. Το βασικό πρόβλημα το οποίο παρατηρείται συχνά στους εποχιακώς απασχολούμενους είναι η έλλειψη τουριστικής εκπαίδευσης η οποία «καλύπτεται» από την υποστήριξη ενός καλά εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο αποτελεί τον πυρήνα των εργαζομένων και είναι αυτό που τελικά καθορίζει τη συνολική ποιότητα των τουριστικών υπηρεσιών.

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

Ομοσπονδία εργαζομένων για τον κλάδο της παροχής υπηρεσιών επισιτισμού είναι η Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών Επισιτισμού και Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελμάτων (ΠΟΕΕ-ΥΤΕ), η οποία ιδρύθηκε το 1927 από πρωτοβάθμια σωματεία ειδικοτήτων σερβιτόρων, ξενοδοχοϋπαλλήλων, μαγείρων, ζαχαροπλαστών, ζυθοπωλών και παγοποιών. Σύμφωνα με το καταστατικό της η ΠΟΕΕ-ΥΤΕ συγκροτήθηκε σαν ανώτερη ομοιοεπαγγελματική Πανελλαδική Ένωση και περιέλαβε στην δύναμη της τα σωματεία:

1. Υπαλλήλων και εργατών Ξενοδοχείων Ύπνου.
2. Υπαλλήλων Τουριστικών Γραφείων.
3. Ξεναγών.

4. Υπαλλήλων καφενείων, Ζαχαροπλασטיών, Γαλακτοπωλείων και μικτών συναφών επιχειρήσεων.
5. Υπαλλήλων Εστιατορίων και μικτών συναφών επιχειρήσεων.
6. Υπαλλήλων και εργατοτεχνιτών Ζυθοποιίας- Ψυγείων πάγου.
7. Εργατοτεχνιτών Κονσερβοποιίας και Αλιπάστων.
8. Υπαλλήλων και εργατοτεχνιτών Ζαχαροπλασטיών και πάσης φύσεως επιχειρήσεων Ζαχαρωδών προϊόντων και μπισκοτοποιίας.
9. Εργαζομένων σε Ιαματικά Λουτρά και κάθε κλάδο που ήθελε δημιουργηθεί και έχει σχέση με τον Τουρισμό και Επισιτισμό και Τουριστικά και Επισιτιστικά Επαγγέλματα.

A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης

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.

Αναφέρουμε και τα περιοδικά που ασχολούνται γενικά με θέματα Τουρισμού και επισιτισμού: Τουρισμός και Οικονομία, Τουριστική Αγορά, Χρήμα και Τουρισμός, Hotel- Restaurant, Tourism Report.

Ενδεικτικά αναφέρουμε τα παρακάτω επιστημονικά περιοδικά Journal of Hospitality & Tourism Research, The Service Industries Journal, τα οποία περιλαμβάνουν άρθρα σχετικά καθώς και τα ειδικά έντυπα που εκδίδονται για το συστηματοποιημένο επισιτισμό στο εξωτερικό: Caterer and Hotelkeeper, Essentially Catering, Catering Magazine, Event, The Caterer, Licensee & Hotelier.

A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης

ΕΛΛΑΔΑ

Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων <http://www.minagric.gr>

Υπουργείο Ανάπτυξης: Γενική Γραμματεία Εμπορίου <http://www.gge.gr>

Ε.Φ.Ε.Τ. - Εθνικός Φορέας Ελέγχου Τροφίμων <http://www.efet.gr>

Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ) <http://www.gnto.gr/>

Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος (Ξ.Ε.Ε.) <http://www.grhotels.gr/>

Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) <http://www.sete.gr/>

Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ) <http://www.itep.gr/gr/index.htm>

Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης <http://www.otek.edu.gr/>

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

European Food Information Council (EUFIC) <http://www.eufic.org/>

Πληροφορίες για την ασφάλεια Τροφίμων, την βιοτεχνολογία και την διατροφή.

Ευρωπαϊκή Ένωση: Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Υγείας.

http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_en.htm

Πληροφορίες για την προστασία του καταναλωτή και την δημόσια υγεία

CIAA: Confederation of Food and Drink Industries <http://www.ciaa.be/>

Στατιστικά στοιχεία και δεδομένα για την Ευρωπαϊκή βιομηχανία Τροφίμων και Ποτών.

British Nutrition Foundation <http://www.nutrition.org.uk/>

Τα τελευταία νέα και οι εξελίξεις σχετικά με την διατροφή.

Institute of Food Research <http://www.ifrn.bbsrc.ac.uk/>

Έρευνα σχετικά με την βιοτεχνολογία και τα βιολογικά προϊόντα.

Food Standards Agency <http://www.food.gov.uk/>

Συμβουλές, πληροφορίες για την ασφάλεια, την διατροφή, την δίαιτα, το labelling κτλ.

ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΕΝΩΣΕΙΣ

UN Food and Agriculture Organisation <http://www.fao.org/>

Το επίσημο site των Ηνωμένων Εθνών σχετικά με την διατροφή, τις παγκόσμιες δράσεις ανακούφισης της πείνας και τις πολιτικές αγροτικής ανάπτυξης.

World Health Organization <http://www.who.int/>

Πληροφορίες για τα τρόφιμα και την διατροφή από την Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας.

US Food and Drug Administration <http://www.fda.gov>

Επίσημο site του Αμερικανικού Οργανισμού Ελέγχου Τροφίμων και Φαρμάκων.

US Department of Agriculture <http://www.usda.gov>

Διεθνής επαγγελματική ένωση τεχνολόγων τροφίμων.

Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού <http://www.unwto.org/index.php>

World Economic Forum (WEF).

<http://www.weforum.org/en/initiatives/gcp/TravelandTourismReport/index.htm>

ΔΙΑΦΟΡΑ

Food Law Information <http://www.foodlaw.rdg.ac.uk/>

Πληροφορίες για το νομικό πλαίσιο των τροφίμων από το Πανεπιστήμιο του Reading.

Salt Information <http://www.salt.gov.uk/>

Πληροφόρηση για το αλάτι, τους κινδύνους που κρύβει και για την σωστή διατροφή.

International Food Recipes <http://marilee.us/intrntlfoods.html>

Πλήθος συνταγών από όλο τον κόσμο.

Recipes from Japan <http://www.bento.com/frmofoo.html>

Συνταγές και πληροφορίες από την μακρινή Ιαπωνία.

American Dietetic Association <http://www.eatright.org>

Online πληροφορίες και άρθρα σχετικά με την ενδεδειγμένη διατροφή.

Medbioworld.com <http://www.medbioworld.com>

Κατάλογος με ηλεκτρονικές διευθύνσεις επιστημονικών περιοδικών (journals).

FAOstat <http://www.medbioworld.com>

Online διαθέσιμα στατιστικά δεδομένα για πολλές κατηγορίες τροφίμων και παραγωγής διεθνώς.

European Federation of Contract Catering Organisations <http://www.ferco-catering.org/>

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

A.10.1 Άδειες λειτουργίας

A.10.2 Άδειες εργασίας

Για την άσκηση του επαγγέλματος, δεν απαιτείται ειδική άδεια εργασίας.

A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας

Για την άσκηση του επαγγέλματος απαιτείται η έκδοση ατομικού βιβλιαρίου υγείας για εργαζόμενους σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος. Για την έκδοση του ατομικού βιβλιαρίου είναι απαραίτητα τα παρακάτω δικαιολογητικά:

1. Εξετάσεις από Δημόσιο Νοσοκομείο ή ίδρυμα του Ι.Κ.Α

I. Ακτινογραφία θώρακος.

II. Anti H.A.V. (Εξέταση αίματος για Ηπατίτιδα Α).

III. Παρασιτολογική κοπράνων.

2. Ατομικό βιβλιάριο Υγείας, από βιβλιοπωλείο.

3. Μία (1) Φωτογραφία.

4. Αστυνομική Ταυτότητα. Για ΑΛΛΟΔΑΠΟΥΣ άδεια παραμονής.

5. Βεβαίωση εργοδότη.

Η ισχύς του βιβλιαρίου είναι Πενταετής (5 χρόνια). Για τους αλλοδαπούς λαμβάνεται υπόψη η διάρκεια της άδειας παραμονής. Για θεώρηση του βιβλιαρίου Υγείας προσέρχεται ο ίδιος ο ενδιαφερόμενος χωρίς εξετάσεις, αλλά απαραίτητα φέρνει μαζί του και το βιβλιάριο ασθενείας του Ασφαλιστικού του Φορέα (Ι.Κ.Α, Τ.Ε.Β.Ε., Ο.Γ.Α. κλπ). Για την έκδοση και θεώρηση του Ατομικού Βιβλιαρίου Υγείας, προσέρχεται ο ίδιος ο ενδιαφερόμενος στην Διεύθυνση Υγείας του τόπου εργασίας του.

A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία

A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας

Στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού το Στέλεχος Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού έχει προϊστάμενο του συνήθως τον Ιδιοκτήτη ή το Διευθυντή (ο οποίος συχνά είναι και ο ιδιοκτήτης) της μονάδας παροχής Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού (Catering).

Το Στέλεχος Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού συνεργάζεται με τον:

- ❖ Maitre / Captain Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού (Catering).
- ❖ Σερβιτόρο Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού (Catering).
- ❖ Υπάλληλο Ποτών (Barman).

A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)

Οι συνθήκες εργασίας για το φάσμα των εργαζομένων που παρέχουν υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού σε εσωτερικούς και υπαίθριους χώρους, σε μικρές ή μεγάλες ομάδες ατόμων από μικρές ή μεγάλες επιχειρήσεις, ποικίλουν. 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 Στελέχη Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους έρχονται σε επαφή με τους πελάτες αλλά και με πρώτες ύλες, τρόφιμα κλπ., ενώ τακτικά χρησιμοποιούν επικίνδυνα για ατυχήματα μηχανήματα και εξοπλισμό. Υπάρχουν τεσσάρων ειδών ατυχήματα. Ατυχήματα από κοψίματα, από εγκαύματα, από πτώσεις και από υπερένταση. Για το λόγο αυτό συνήθως προτείνεται ειδική ενδυμασία και αντιολισθητικά υποδήματα εργασίας, καθώς και η κατοχή ειδικών γνώσεων για την προμήθεια, αποθήκευση και μεταφορά τροφίμων-ποτών και για την προσεκτική χρήση των μηχανημάτων και του εξοπλισμού.

Το επάγγελμα απαιτεί καλή φυσική κατάσταση, ορθοστασία και έντονη διανοητική προσπάθεια. Συνήθως και ιδιαίτερα στις μεγάλες μονάδες παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού τα στελέχη εργάζονται με βάρδιες που καλύπτουν σχεδόν όλο το εικοσιτετράωρο.

Ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία σε ιδιαίτερη παράγραφο αναφέρει ότι οι παράγοντες ψυχοκοινωνικών κινδύνων συνδέονται με τον τρόπο οργάνωσης της εργασίας και τις διανοητικές απαιτήσεις της. Οι αντιφατικές απαιτήσεις, η έλλειψη ελέγχου επί της εργασίας και η έλλειψη στήριξης από τους συνεργάτες ή τους προϊσταμένους αποτελούν σημαντικούς παράγοντες κινδύνου. Οι πολλές ώρες εργασίας, κυρίως τη νύχτα και τα Σαββατοκύριακα, αποτελούν πηγή έντασης για τους εργαζόμενους στον τομέα των ξενοδοχείων και των εστιατορίων (HORECA). Η επικοινωνία με δύσκολους πελάτες μπορεί να οδηγήσει σε στρες, ακόμη και σε παρενόχληση ή βία.

Η υπερωριακή απασχόληση στον τομέα των ξενοδοχείων και των εστιατορίων (HORECA)

Το 47,5% των εργαζομένων εργάζονται 10 ώρες ή περισσότερο τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα.

Οι υπάλληλοι εργάζονται κατά μέσο όρο 43,4 ώρες την εβδομάδα.

Το 71% αυτών εργάζονται το απόγευμα, μεταξύ 6.00 μμ και 10.00 μμ.

Το 45% εργάζονται τη νύχτα, μεταξύ 10.00 μμ και 5.00 πμ.

Το 83% εργάζονται το Σάββατο και το 69% την Κυριακή.

Το 36% λένε ότι οι ώρες εργασίας τους δεν ταιριάζουν με τις οικογενειακές και κοινωνικές υποχρεώσεις τους.

Πηγή: European Survey on Working Conditions, 2000 και 2002.⁹

A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες

Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών εργασίας που διέπουν το επάγγελμα είναι ιδιαίτερα δύσκολη η δυνατότητα απασχόλησης ατόμων με αναπηρίες, χωρίς να αποκλείονται από την κείμενη νομοθεσία¹⁰.

⁹ European Agency for Safety and Health at work. (Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία). «Πρόληψη Ατυχημάτων στον τομέα των εστιατορίων και των ξενοδοχείων» προσβάσιμο στο http://osha.europa.eu/sector/horeca/accident_prevention_html

Κρίνεται σημαντικό τα Στελέχη Υπηρεσιών Συστηματοποιημένου Επισιτισμού να έχουν ανεπτυγμένες τις αισθήσεις και να είναι ανθεκτικοί στη κούραση και την ορθοστασία. Λόγω της άμεσης επαφής που έχουν με τους πελάτες των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού θα πρέπει επίσης να διαθέτουν καλή άρθρωση του λόγου.

¹⁰ Δεν είναι τυχαίο ότι το Υπουργείο Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας ενέκρινε στο Εξειδικευμένο Κέντρο της Εταιρείας Προστασίας Σπαστικών Σχέδιο Ολοκληρωμένης Παρέμβασης με τίτλο «Εστίαση» με σκοπό την επαγγελματική κατάρτιση, την παροχή συνοδευτικών υπηρεσιών και την προώθηση στην αγορά εργασίας ατόμων με αναπηρίες. Το πρόγραμμα απευθύνονταν σε 8 άτομα με βαριές κινητικές ή/και πολλαπλές αναπηρίες, με στόχο την κατάρτιση τους για 250 ώρες στο Catering, συμπεριλαμβανομένης της πρακτικής άσκησης σε επιχειρήσεις.

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

Β.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ		ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ
ΤΙΤΛΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΤΙΤΣΜΟΥ		ΤΙΤΛΟΣ:	ΤΙΤΛΟΣ:
ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)		ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
ΒΑΣΙΚΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΕΛ 1: Διαχειρίζεται την προώθηση και την πώληση υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη.	ΚΕΛ 1:	ΚΕΛ 1:
	ΚΕΛ 2: Εποπτεύει και διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του.	ΚΕΛ 2:	ΚΕΛ 2:
	ΚΕΛ 3: Οργανώνει και παρακολουθεί την παροχή των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τους διατυπωμένους κανόνες της επαγγελματικής δεοντολογίας.	ΚΕΛ 3:	
	ΚΕΛ 4:	ΚΕΛ 4:	
ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ (ΚΕΛ)			

Σχόλια για τα επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας (όπου παρουσιάζονται):

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:

**ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ
ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ**

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

ΚΕΛ 1 (Β): Διαχειρίζεται την προώθηση και την πώληση υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη.

ΚΕΛ 2 (Β): Εποπτεύει και διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του.

ΚΕΛ 3 (Β): Οργανώνει και παρακολουθεί την παροχή των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τους διατυπωμένους κανόνες της επαγγελματικής δεοντολογίας.

ΤΙΤΛΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1: Συντάσσει προσφορές και προωθεί προς τον πελάτη υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τις τιμές της αγοράς, τις ανάγκες του πελάτη, καθώς και τις δυνατότητες και την πολιτική της επιχείρησης.	ΕΕ 1.1.1: Ενημερώνεται για τις τιμές της αγοράς και συντάσσει εναλλακτικές προσφορές παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.. ΕΕ 1.1.2: Επικοινωνεί με τον πελάτη με σκοπό τη διερεύνηση των αναγκών – αιτημάτων του. ΕΕ 1.1.3: Ελέγχει τη δυνατότητα εκτέλεσης της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη (διαθεσιμότητα χώρου, δυνατότητα ικανοποίησης αναγκών - αιτημάτων του πελάτη).
	ΕΕΛ 1.2: Διαπραγματεύεται με τον πελάτη και διαχειρίζεται τη συμφωνία παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	ΕΕ 1.2.1: Επικοινωνεί και παρουσιάζει στον πελάτη την τελική προσφορά παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού. ΕΕ 1.2.2: Συντάσσει το συμφωνητικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και την πολιτική της επιχείρησης, σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη. ΕΕ 1.2.3: Ελέγχει την ορθή τήρηση των οικονομικών όρων του συμφωνητικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.
	ΕΕΛ 1.3: Συνδιαλέγεται με τον πελάτη καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και διαχειρίζεται τα αιτήματά του.	ΕΕ 1.3.1: Απαντά σε ερωτήματα και απορίες του πελάτη, καθώς και επιλύει τυχόν προβλήματα που θα παρουσιαστούν κατά την διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού. ΕΕ 1.3.2: Διαπραγματεύεται τα αιτήματά του πελάτη ως προς την παροχή των συμφωνηθέντων υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και την ικανοποίηση πρόσθετων αιτημάτων-αναγκών. ΕΕ 1.3.3: Ενημερώνεται για το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού.
Διαχειρίζεται την προώθηση και την πώληση υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη.		

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)

	ΕΕΛ 2.1: Αναζητά και επιλέγει το κατάλληλο προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.	ΕΕ 2.1.1: Αναζητεί και αναζητά το απαραίτητο και κατάλληλο προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού, που διαχειρίζεται. ΕΕ 2.1.2: Οργανώνει τη διαδικασία της συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και διενεργεί τη συνέντευξη. ΕΕ 2.1.3: Προτείνει την πρόσληψη του απαραίτητου προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.
	ΕΕΛ 2.2: Επιμελείται το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του με βάση τις ανάγκες των πελατών που διαχειρίζεται, τα αιτήματα του προσωπικού και την κείμενη νομοθεσία.	ΕΕ 2.2.1: Ελέγχει και καταγράφει τις ανάγκες εργαζόμενου δυναμικού στον τομέα ευθύνης του. ΕΕ 2.2.2: Συντάσσει το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού που θα εξυπηρετήσει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες παροχής συστηματοποιημένου επισιτισμού. ΕΕ 2.2.3: Ακολουθεί τις απαραίτητες διαδικασίες για τη θεώρηση του προγράμματος εργασίας του προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.
ΚΕΛ 2		
Εποπτεύει και διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του.	ΕΕΛ 2.3: Εποπτεύει και καθοδηγεί το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	ΕΕ 2.3.1: Επιβλέπει και καθοδηγεί το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού. ΕΕ 2.3.2: Συγχαίρει και επιβραβεύει το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού. ΕΕ 2.3.3: Διαχειρίζεται περιπτώσεις «μη ανταπόκρισης» του προσωπικού του τομέα του στην παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΕΕΛ 3.1: Ενεργεί για την εύρεση των απαραίτητων και κατάλληλων υλικών του μενού σε συνεργασία με το τμήμα μαγειρικής, καθώς και για τη σωστή παρουσίαση και την ασφαλή μεταφορά του μενού.	ΕΕ 3.1.1: Μεριμνά για την εύρεση και την προμήθεια των απαραίτητων και κατάλληλων υλικών για το μενού, σε συνεργασία και σύμφωνα με τις υποδείξεις του τμήματος μαγειρικής. ΕΕ 3.1.2: Παρακολουθεί την παρουσίαση του μενού. ΕΕ 3.1.3: Ελέγχει την ασφαλή αποθήκευση και μεταφορά του μενού..
ΕΕΛ 3.2: Υποστηρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού εξασφαλίζοντας	ΕΕ 3.2.1: Αναζητά, επιλέγει και παραγγέλνει τον κατάλληλο και απαιτούμενο εξοπλισμό.

ΚΕΛ 3	τον κατάλληλο και απαιτούμενο εξοπλισμό.	ΕΕ 3.2.2: Επιμελείται για την καλή κατάσταση και λειτουργία του εξοπλισμού.
Οργανώνει και παρακολουθεί την παροχή των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τους διατυπωμένους κανόνες της επαγγελματικής δεοντολογίας.	ΕΕΛ 3.3: Επιμελείται τη διακόσμηση και την καταλληλότητα του χώρου και μεριμνά για το ψυχαγωγικό μέρος της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	ΕΕ 3.2.3: Οργανώνει την ασφαλή μεταφορά του απαιτούμενου εξοπλισμού για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.
		ΕΕ 3.3.1: Μεριμνά για τη διακόσμηση του χώρου παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.
		ΕΕ 3.3.2: Οργανώνει το ψυχαγωγικό μέρος της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.
		ΕΕ 3.3.3: Διασφαλίζει την καταλληλότητα των χώρων καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
<p>ΚΕΛ 1: Διαχειρίζεται την προώθηση και την πώληση υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη.</p>	<p>ΕΕΛ 1.1: Συντάσσει προσφορές και προωθεί προς τον πελάτη υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τις τιμές της αγοράς, τις ανάγκες του πελάτη, καθώς και τις δυνατότητες και την πολιτική της επιχείρησης.</p>	<p>ΕΕ 1.1.1: Ενημερώνεται για τις τιμές της αγοράς και συντάσσει εναλλακτικές προσφορές παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>1. Διασφαλίζει τους κανόνες της αγοράς περί ανταγωνιστικότητας τιμών φροντίζοντας να διεξάγει την κατάλληλη έρευνα αγοράς για την εύρεση και μελέτη αντίστοιχων ανταγωνιστικών προϊόντων και τις τιμές αυτών.</p>	<p>1. Πηγές έρευνας: Σχετικές Εκθέσεις (π.χ. Xenia, Horeca, ΔΕΤΡΟΠ, κ.λ.π.), εταιρείες/επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού .</p> <p>Ενδεικτικοί τρόποι: επιτόπια επίσκεψη, συγκέντρωση διαφημιστικών φυλλαδίων, συγκέντρωση αντίστοιχων προτάσεων μενού και υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού γενικότερα από άλλες ανταγωνιστικές ή μη εταιρείες/επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>
			<p>2. Τηρεί τις προδιαγραφές για την σύνθεση και τον καταμερισμό σε διαβαθμίσεις των προτάσεων των προσφορών με τις οποίες τυποποιεί το προϊόν και μεγιστοποιεί το κέρδος.</p>	<p>Είδη εκδηλώσεων: Γαμήλια Δείπνα, Επαγγελματικά δείπνα, Galla Dinner, Ελαφριά γεύματα</p> <p>Χώροι εκδηλώσεων: Κτήματα, αίθουσες, οικίες, εταιρείες, συνεδριακά κέντρα, καράβια κ.λ.π.</p>
			<p>3. Τηρεί τους κανόνες διαμόρφωσης της πολιτικής πωλήσεων της επιχείρησης συντάσσοντας και παρακολουθώντας την πορεία του προϋπολογισμού της επιχείρησης.</p>	<p>Μέσα: Λογιστικές εκθέσεις, (μηνιαίος και ετήσιος) ισολογισμός</p> <p>Χρόνος: Ενημερώνεται για τα κέρδη ή τις ζημιές σε τακτικά χρονικά διαστήματα από τις λογιστικές εκθέσεις.</p>

		ΕΕ 1.1.2: Επικοινωνεί με τον πελάτη με σκοπό τη διερεύνηση των αναγκών – αιτημάτων του.	1. Φροντίζει για την επιμελή παρουσία του (καθαρός – ξυρισμένος – με σοβαρή περιβολή – κουστούμι γραβάτα) φέροντας την ενδεδειγμένη ενδυμασία της επιχείρησης	Ρουχισμός: Ενδεδειγμένος τύπος ρουχισμού όπως προσδιορίζεται από τη επιχείρηση.	
			2. Μεριμνά για την σταθερή επικοινωνία με τον πελάτη, ανταποκρίνεται άμεσα στις απορίες και στις ανάγκες του συγκεντρώνοντας και παρέχοντας τις ακριβείς πληροφορίες που θα του ζητηθούν.	Τρόποι: Κλείνει ραντεβού, κάνει επιτόπιες ξεναγήσεις των χώρων, τηλεφωνικές επικοινωνίες, μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e - mails).	
		ΕΕ 1.1.3: Ελέγχει τη δυνατότητα εκτέλεσης της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη (διαθεσιμότητα χώρου, δυνατότητα ικανοποίησης αναγκών - αιτημάτων του πελάτη).	1. Τηρεί οργανωμένο αρχείο με τις ήδη συμφωνημένες υπηρεσίες, ώστε να γνωρίζει πότε και εάν υπάρχει διαθεσιμότητα σε περίπτωση νέας ζήτησης.	Μέσα: λειτουργικά συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων (Fidelio – Opera), χειρόγραφα ημερολόγια.	
			2. Αναζητά και προτείνει εναλλακτικούς χώρους και υπηρεσίες σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας.	Μέσα: οργανωμένο αρχείο με διαθέσιμους χώρους, οι οποίοι μπορούν να χρησιμοποιηθούν εναλλακτικά για υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού (κτήματα – οινοποιεία – συνεδριακοί χώροι κ.λπ.)	
		ΕΕΑ 1.2: Διαπραγματεύεται με τον πελάτη και διαχειρίζεται τη συμφωνία παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	ΕΕ 1.2.1: Επικοινωνεί και παρουσιάζει στον πελάτη την τελική προσφορά παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	1. Ανταποκρίνεται στις οδηγίες και τις ανάγκες του πελάτη, συντάσσοντας διάφορα είδη προσφορών.	Χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν τα είδη προσφορών: Αριθμός ατόμων – αριθμός προσωπικού, είδος μενού (ποσότητα-ποιότητα), τρόπος σερβιρίσματος (όρθιο (κοκτέιλ, καθιστό (μπουφέ-set menu), εξοπλισμός (τύπος τραπεζοκαθισμάτων, είδος λινών, είδος σερβίτσιου (πίατο, ποτήρι,
				2. Εφαρμόζοντας τους βασικούς κανόνες μάρκετινγκ παρουσιάζει αναλυτικά στον πελάτη τις προσφορές και οριστικοποιεί την τελική προσφορά παροχής υπηρεσιών επισιτισμού.	

			3. Καλεί τον πελάτη και κλείνει ραντεβού μαζί του παρέχοντάς του τη δυνατότητα να παραστεί σε συγκεκριμένη εκδήλωση ανάλογη με την προσφερόμενη παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού, στην οποία θα έχει την ευκαιρία να δοκιμάσει, να συμφωνήσει, να προτείνει και να καταλήξει σε συμφωνία μαζί του.	μαχαιροπήρουνα) , χώρος (εσωτερικός- εξωτερικός), χιλιομετρική απόσταση, ειδικές παρεχόμενες υπηρεσίες (διακόσμηση, ψυχαγωγία, φωτογράφιση, οπτικοακουστικά μέσα: μικρόφωνα , προτζέκτορες, φωτισμός) – συνολικό κόστος παρεχομένων υπηρεσιών Τρόποι επικοινωνίας: διαζώσης συνάντηση, τηλεφωνική – ηλεκτρονική Εξοπλισμός επικοινωνίας: τηλέφωνο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεομοιοτυπία (φαξ).
	ΕΕ 1.2.2: Συντάσσει το συμφωνητικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και την πολιτική της επιχείρησης, σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.	1.Καταγράφει αναλυτικά τους όρους του συμφωνητικού, και επιμελείται την υπογραφή της συμφωνίας και από τα δύο μέρη, εταιρεία/επιχείρηση & πελάτη.	Βασικά στοιχεία συμφωνητικού: τεχνικοί όροι (παρεχόμενες υπηρεσίες, ελάχιστος & μέγιστος αριθμός ατόμων), οικονομικοί όροι (προκαταβολή, τρόπος πληρωμής, ρήτρες) Τυποποίηση συμφωνητικού όπως αυτό έχει συνταχθεί από την εκάστοτε επιχείρηση.	
2. Τηρεί τις φορολογικές ρυθμίσεις και προθεσμίες, καταθέτοντας το γνήσιο συμφωνητικό στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. και παραλαμβάνει θεωρημένο αντίγραφο.		Κείμενη νομοθεσία.		
3. Εφαρμόζει τους βασικούς κανόνες οργάνωσης και αρχειοθέτησης των συμφωνητικών, ώστε να ανατρέχει με ευχέρεια σε παλαιότερα συμφωνητικά.		Εφαρμογή τυπικών οδηγιών της επιχείρησης, αλλά και της αρμόδιας Δ.Ο.Υ. (χρονικό διάστημα τήρησης αρχείων).		
	ΕΕ 1.2.3: Ελέγχει την ορθή τήρηση των οικονομικών όρων του συμφωνητικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	1. Καταγράφει αναλυτικά και παρακολουθεί συστηματικά τις προκαταβολές που καταβάλει ο πελάτης στην επιχείρηση.	Τηρούμενα αρχεία: έντυπο συμφωνητικού, λειτουργικό σύστημα μηχανογράφησης.	

			2. Τηρώντας τους οικονομικούς όρους του συμφωνητικού και της κείμενης νομοθεσίας εισπράττει έγκαιρα το τελικό ποσό μετά την παροχή των υπηρεσιών και εκδίδει τις ανάλογες αποδείξεις.	Οικονομικοί όροι συμφωνητικού και κείμενη νομοθεσία.
ΕΕΛ 1.3: Συνδιαλέγεται με τον πελάτη καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και διαχειρίζεται τα αιτήματά του.	ΕΕ 1.3.1: Απαντά σε ερωτήματα και απορίες του πελάτη, καθώς και επιλύει τυχόν προβλήματα που θα παρουσιαστούν κατά την διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.		1. Παρακολουθεί στενά την όλη διαδικασία της εκδήλωσης ως προς τον τρόπο στησίματος του χώρου και τροποποιεί το πλάνο σύμφωνα με τις ανάγκες της εκδήλωσης και τις επιθυμίες του πελάτη.	Βάσει σχεδιαγραμμάτων (συμφωνημένη χωροταξική διάταξη, κανόνες ασφαλείας (ελεύθερες έξοδοι κινδύνου, αριθμός και έκταση διαδρόμων, συνολικός αριθμός ατόμων εκδήλωσης, αριθμός ατόμων ανά τραπέζι).
			2. Παρακολουθεί τακτικά και διασφαλίζει τον τύπο των μενού και τους τρόπους σερβιρίσματος αυτού.	Κριτήρια: Τυποποίηση μενού , πρόσθετες επιλογές πελάτη.
			3. Ορίζει τον αναγκαίο αριθμό σερβιριζομένων ατόμων ανά σερβιτόρο.	Βάσει της αντίστοιχης εργατικής νομοθεσίας.
	ΕΕ 1.3.2: Διαπραγματεύεται τα αιτήματά του πελάτη ως προς την παροχή των συμφωνηθέντων υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και την ικανοποίηση πρόσθετων αιτημάτων-αναγκών.		1. Ενημερώνει άμεσα τον πελάτη για τον μέγιστο συμφωνηθέντα αριθμό ατόμων που μπορεί να εξυπηρετήσει και συμφωνεί για τις μέγιστες παρεχόμενες ποσότητες αγαθών.	Κριτήρια: είδος μενού, τιμοκατάλογοι της επιχείρησης.
			2. Διαπραγματεύεται τυχόν αλλαγές στις συμφωνηθείσες ποσότητες – αυξήσεις ή μειώσεις ατόμων, τροποποιήσεις στα προσφερόμενα είδη.	Αποτέλεσμα διαπραγμάτευσης: Αναπροσαρμογή του συμφωνητικού.
	ΕΕ 1.3.3: Ενημερώνεται για το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού.		1. Ρωτά προφορικά τον πελάτη για τις εντυπώσεις και τυχόν θετικά ή αρνητικά σχόλια, τα οποία και καταγράφει.	Αρχείο: έγγραφη αναφορά εντυπώσεων και παραπόνων.

			2. Παρέχει γραπτά ερωτηματολόγια στον πελάτη για να τα συμπληρώσει και να τα επιστρέψει, ώστε να μπορούν να καταγραφούν τυχόν επαναλαμβανόμενες αδυναμίες, αλλά και οι πιο δημοφιλείς επιλογές των πελατών.	Δομημένα ερωτηματολόγια (στοιχεία καταγραφής: σύνθεση και παρουσίαση μενού, προσωπικό – υπηρεσίες, κάλυψη αναγκών τηρώντας το συμφωνητικό, επίπεδα ποιότητας και υγιεινής κ.λ.π.).
--	--	--	---	--

ΚΕΛ 2: Εποπτεύει και διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του	ΕΕΛ 2.1: Αναζητά και επιλέγει το κατάλληλο προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.	ΕΕ 2.1.1: Ανιχνεύει και αναζητά το απαραίτητο και κατάλληλο προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού, που διαχειρίζεται.	1.Επισκέπτεται σχολές ή/και επικοινωνεί μαζί τους, ενημερώνεται για την προσφορά ανθρώπινου δυναμικού και αναζητά αποφοίτους που επιθυμούν να κάνουν την πρακτική τους άσκηση. 2. Συντάσσει και αποστέλλει προς δημοσίευση αγγελίες σε ειδικά έντυπα ή σε ειδικές σελίδες στο διαδίκτυο για την εύρεση συνεργατών.	Περιστάσεις: Ειδικές ημερίδες – βραβεύσεις – αποφοιτήσεις. Πηγές: Εφημερίδες – τουριστικά έντυπα – ιστοσελίδες σχετικές με τον τουρισμό και την εύρεση εργασίας.
		ΕΕ 2.1.2: Οργανώνει τη διαδικασία της συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και διενεργεί τη συνέντευξη.	1. Προετοιμάζει και προετοιμάζεται για την κατάλληλη διεξαγωγή της συνέντευξης, επιλέγει τον κατάλληλο χώρο και χρόνο διεξαγωγής της συνέντευξης, συντάσσει τις ερωτήσεις και μελετά προσεκτικά τα βιογραφικά των υποψηφίων. 2. Διενεργεί την συνέντευξη και συγκεντρώνει στοιχεία, ώστε να επιλέξει τους καταλληλότερους υποψήφιους.	Χώρος: διαθέσιμη ήσυχη αίθουσα-γραφείο. Χρόνος: διάρκεια συνέντευξης, χρονοδιάγραμμα. Υλικό: αρχείο με ερωτήσεις συνέντευξης προσωπικού, βιογραφικά υποψηφίων.
		ΕΕ 2.1.3: Προτείνει την πρόσληψη του απαραίτητου προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	1. Ενημερώνεται για τις υπάρχουσες αμοιβές σε αντίστοιχες υπηρεσίες στην αγορά. 2. Φροντίζει για τη σύνταξη των συμβάσεων και υποβάλλει την πρόταση του προς υπογραφή στο αρμόδιο πρόσωπο.	Στοιχεία καταγραφής στοιχείων και αξιολόγησης : γνώσεις, ικανότητες, δεξιότητες, προσωπικότητα, εμφάνιση, συστάσεις, προϋπηρεσία. Κείμενη νομοθεσία.
				Τήρηση συλλογικών συμβάσεων, σύνταξη ειδικών συμφωνιών (πριμοδότηση, ειδικά κίνητρα).

	ΕΕΛ 2.2: Επιμελείται το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του με βάση τις ανάγκες των πελατών που διαχειρίζεται, τα αιτήματα του προσωπικού και την κείμενη νομοθεσία.	ΕΕ 2.2.1: Ελέγχει και καταγράφει τις ανάγκες εργαζόμενου δυναμικού στον τομέα ευθύνης του.	1. Μελετά τον αριθμό των συμφωνιών και ενεργεί για την εύρεση του απαραίτητου εργατικού δυναμικού ανάλογα με τις ανάγκες των υπηρεσιών που πρέπει να προσφέρει. 2.Ενεργεί για την πλήρωση κενών θέσεων από υπαλλήλους που για οποιοδήποτε λόγο αποχώρησαν από την εργασία τους.	Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του: Τακτική παρακολούθηση συμφωνητικών και φακέλων των εργαζομένων.	
		ΕΕ 2.2.2: Συντάσσει το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού που θα εξυπηρετήσει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες παροχής συστηματοποιημένου επισιτισμού.	1. Ορίζει τις ημέρες και ώρες εργασίας του προσωπικού και συντάσσει το πρόγραμμα εργασίας. 2. Κατανέμει και διαχειρίζεται τις άδειες του προσωπικού.		Κριτήρια: Πρόγραμμα εργασίας, βάρδιες (πρωινή, μεσημεριανή, βραδινή), αριθμός ατόμων που είναι αναγκαία ανά βάρδια, αργίες, ρεπό, ειδικές κατηγορίες εργαζομένων (π.χ. μητρότητα, γονική, κ.λπ). Κριτήρια διαφοροποίησης αδειών: προϋπηρεσία, ασθένεια, ειδικές κατηγορίες εργαζομένων.
		ΕΕ 2.2.3: Ακολουθεί τις απαραίτητες διαδικασίες για τη θεώρηση του προγράμματος εργασίας του προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	1. Μεριμνά για την υπογραφή του προγράμματος εργασίας από το αρμόδιο πρόσωπο. 2. Το αποστέλλει για θεώρηση στο αρμόδιο τμήμα του Ο.Α.Ε.Δ. και τηρεί αρχείο με τα προγράμματα παλαιότερων εβδομάδων.		Σχετικό τριπλότυπο έντυπο προγράμματος της επιχείρησης. Κείμενη νομοθεσία
	ΕΕΛ 2.3: Εποπτεύει και καθοδηγεί το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	ΕΕ 2.3.1: Επιβλέπει και καθοδηγεί το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	1. Δίνει αναλυτικές οδηγίες στο προσωπικό για την ορθή εκτέλεση των εργασιών, όπου απαιτείται.	Μέθοδοι: Τακτικές και έκτακτες συγκεντρώσεις καθοδήγησης του προσωπικού.	
			2. Καταμερίζει και διανέμει τα πόστα εργασίας.		

			3. Συντονίζει την ορθή εκτέλεση των οδηγιών και διορθώνει τυχόν παρεκκλίσεις από τον συμφωνηθέντα τρόπο παροχής των υπηρεσιών.	Κριτήρια: Τήρηση των όρων του συμφωνητικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού (μενού, υπηρεσίες), καθορισμένων επιπέδων ποιότητας (στάνταρτς) από την επιχείρηση (ενδυμασία, συμπεριφορά, κάπνισμα, υγιεινή και ασφάλεια), καθορισμένα επίπεδα υγιεινής και ασφάλειας από τη νομοθεσία- HACCP.
		ΕΕ 2.3.2: Συγχαίρει και επιβραβεύει το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	1. Συγχαίρει το προσωπικό για την επίδοσή του.	Τρόποι επιβράβευσης: προφορικά, γραπτά. Κριτήρια επίδοσης: αποδοτικότητα, εξαιρετες πράξεις (παράδοση απολεσθέντων τιμαλφών, πρωτοβουλίες: πρόβλεψη επιθυμιών και αναγκών των πελατών, επίλυση έκτακτων προβλημάτων π.χ. πρώτες βοήθειες)
			2. Επιλέγει και προτείνει τον υπάλληλο του μήνα ή και του χρόνου προκειμένου να του προσφέρει η επιχείρηση ηθική και υλική επιβράβευση.	Κριτήρια: επίπεδα επίδοσης που ορίζει η επιχείρηση. Είδη βραβείων: τιμητικές πλακέτες, χρηματικό έπαθλο, διάφορα δώρα.
		ΕΕ 2.3.3: Διαχειρίζεται περιπτώσεις «μη ανταπόκρισης» του προσωπικού του τομέα του στην παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	1. Ενημερώνει το προσωπικό για πράξεις μη αποδεκτές. 2. Φροντίζει για την επίλυση του προβλήματος σε περιπτώσεις μη αποδεκτής λειτουργίας του προσωπικού.	Κριτήρια απόδοσης: ορίζονται από την επιχείρηση και τη σύμβασης εργασίας που έχει υπογραφεί.
ΚΕΛ 3: Οργανώνει και παρακολουθεί την παροχή των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τους διατυπωμένους κανόνες της επαγγελματικής δεοντολογίας.	ΕΕΛ 3.1: Ενεργεί για την εύρεση των απαραίτητων και κατάλληλων υλικών του μενού σε συνεργασία με το τμήμα μαγειρικής, καθώς και για τη σωστή παρουσίαση και την ασφαλή μεταφορά του μενού.	ΕΕ 3.1.1: Μεριμνά για την εύρεση και την προμήθεια των απαραίτητων και κατάλληλων υλικών για το μενού, σε συνεργασία και σύμφωνα με τις υποδείξεις του τμήματος μαγειρικής.	1. Ερευνά συνεχώς την αγορά για την εύρεση των πιο συμφερόντων και αποδοτικών υλικών και παίρνει προσφορές από προμηθευτές. 2. Είναι υπεύθυνος για την προμήθεια του τμήματος μαγειρικής με τις αναγκαίες ποσότητες παραγγελίας, ώστε να αποφεύγονται σπατάλες και υπερβολικές αποθηκεύσεις.	Τρόποι: Τιμοκατάλογοι αγοράς, δειγματοληψία Υλικά για το μενού: τρόφιμα, πρώτες ύλες και ποτά. Κριτήρια προσδιορισμού ποσοτήτων παραγγελίας: Ανάγκες εκδηλώσεων, δυνατότητες αποθήκευσης και συντήρησης.

		ΕΕ 3.1.2: Παρακολουθεί την παρουσίαση του μενού.	1. Συνεργάζεται με τον Σεφ για την ετοιμασία του μενού και την παρουσίασή του.	Κριτήρια επιλογής κατάλληλων σκευών: ποιότητα υπηρεσιών, πρόσθετες επιλογές πελάτη, ασφάλεια και υγιεινή- HACCP
			2. Φροντίζει για την τήρηση κανόνων τυποποίησης του μενού.	Κανόνες τυποποίησης: τρόποι σερβιρίσματος (Use records).
		ΕΕ 3.1.3: Ελέγχει την ασφαλή αποθήκευση και μεταφορά του μενού.	1. Εφαρμόζει τους κανόνες ασφαλούς αποθήκευσης και μεταφοράς του μενού.	Μέσα αποθήκευσης: ισοθερμικοί θάλαμοι, θερμοθάλαμοι, ψυγεία Μέσα μεταφοράς: Φορτηγά ψυγεία, απλά φορτηγά. Κανόνες αποθήκευσης και μεταφοράς- HACCP.
	ΕΕΛ 3.2: Υποστηρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού εξασφαλίζοντας τον κατάλληλο και απαιτούμενο εξοπλισμό.	ΕΕ 3.2.1: Αναζητά, επιλέγει και παραγγέλνει τον κατάλληλο και απαιτούμενο εξοπλισμό.	1. Διασφαλίζει τις βασικές αρχές έρευνας αγοράς σε τακτά χρονικά διαστήματα, παραλαμβάνει και αξιολογεί προσφορές από προμηθευτές και επιλέγει τις πιο αξιόπιστες και συμφέρουσες.	Αρχείο: Τιμοκατάλογοι και προσφορές με είδη εξοπλισμού (σκεύη, σερβίτσια, λινά είδη, εξαρτήματα).
			2. Επισκέπτεται ανελλιπώς ανάλογες ετήσιες εκθέσεις εξοπλισμού και ενημερώνεται για τις νέες τάσεις της αγοράς.	Εκθέσεις επισιτιστικού εξοπλισμού: EXPRO, EXPO, XENIA κ.λ.π.
		ΕΕ 3.2.2: Επιμελείται για την καλή κατάσταση και λειτουργία του εξοπλισμού.	1. Τηρεί οργανωμένο αρχείο με τον συνολικό αριθμό του εξοπλισμού ανά είδος και την κατάστασή του.	Μέθοδος: Απογραφή ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Τρόπος: Έντυπος, ηλεκτρονικός.
			2. Ελέγχει την κατάσταση του εξοπλισμού και ενημερώνει το τεχνικό τμήμα για τυχόν βλάβες και επιδιορθώσεις που απαιτούνται.	Μέθοδος: Συμπλήρωση έντυπου βλαβών και επιδιορθώσεων και αποστολή στο αρμόδιο τμήμα.
			3. Αντικαθιστά τον εξοπλισμό που χρήζει απόσυρσης.	Μέθοδος: Τήρηση αρχείου αποσυρόμενου εξοπλισμού. Τρόπος: Εγγράφως, ηλεκτρονικά.

		ΕΕ 3.2.3: Οργανώνει την ασφαλή μεταφορά του απαιτούμενου εξοπλισμού για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	1. Εξασφαλίζει τα κατάλληλα μεταφορικά μέσα για την ασφαλή μεταφορά του απαραίτητου εξοπλισμού.	Απαραίτητος εξοπλισμός: τραπεζοκαθίσματα, σκεύη, λινά. Είδη Μέσων Μεταφοράς: Μεταφορικά μέσα επιχείρησης ή/και ενοικιαζόμενα. Κριτήρια ασφάλειας: καταλληλότητα οχήματος, Κ.Τ.Ε.Ο, HACCP	
			2. Συντάσσει αναλυτική λίστα με τον απαραίτητο εξοπλισμό προς μεταφορά.	Τρόπος: Εγγράφως, ηλεκτρονικά.	
			3. Εποπτεύει την ασφαλή φορτοεκφόρτωση του εξοπλισμού.		
			4. Συμπληρώνει με ακρίβεια τα δελτία αποστολής.	Τυπική διαδικασία άσκησης των καθηκόντων του σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.	
	ΕΕΑ 3.3: Επιμελείται τη διακόσμηση και την καταλληλότητα του χώρου και μεριμνά για το ψυχαγωγικό μέρος της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	ΕΕ 3.3.1: Μεριμνά για τη διακόσμηση του χώρου παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	1. Επικοινωνεί σε τακτά χρονικά διαστήματα με διακοσμητές, ενημερώνεται για τρόπους διακόσμησης και προτείνει στον πελάτη ιδέες για διακόσμηση.	Τήρηση οργανωμένου αρχείου (συνήθως και φωτογραφικό) με τα προσφερόμενα είδη και τους προμηθευτές των. Τρόποι και είδη διακόσμησης: σκηνικά, μπαλόνια, ειδικοί φωτισμοί, ανθοστολισμοί και στολισμοί ειδικών θεμάτων: γάμος, βάφτιση, γενέθλια, κοπή πίτας, κ.λ.π.)	
			ΕΕ 3.3.2: Οργανώνει το ψυχαγωγικό μέρος της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	1. Επικοινωνεί με επαγγελματίες του είδους σε τακτά χρονικά διαστήματα, ενημερώνεται για τα είδη μουσικής κάλυψης μιας εκδήλωσης και προτείνει στον πελάτη ιδέες μουσικής κάλυψης.	Τήρηση οργανωμένου αρχείου με τα προσφερόμενα είδη και τους προμηθευτές- επαγγελματίες Είδη μουσικής κάλυψης: D.J., ορχήστρες, χορωδίες, πιανίστες, τραγουδιστές, βραδιές караόке.
				2. Επικοινωνεί με επαγγελματίες του είδους σε τακτά χρονικά διαστήματα, ενημερώνεται για ειδικά ψυχαγωγικά προγράμματα και προτείνει στον πελάτη είδη ψυχαγωγικών προγραμμάτων.	Ειδικά ψυχαγωγικά προγράμματα: παραστάσεις με κλόουν, ζογκλέρ, ταχυδακτυλουργούς, μίμους και μουσικοχορευτικές παραστάσεις.

		ΕΕ 3.3.3: Διασφαλίζει την καταλληλότητα των χώρων καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	<p>1. Εποπτεύει συστηματικά τους χώρους ως προς την καθαριότητα και παρεμβαίνει δίνοντας συγκεκριμένες οδηγίες στο προσωπικό.</p> <p>2. Εποπτεύει τους χώρους ως προς την ασφάλεια και παρεμβαίνει δίνοντας συγκεκριμένες οδηγίες στο προσωπικό.</p>	<p>Χώροι :αίθουσες, τουαλέτες, κουζίνα.</p> <p>Κριτήρια: Κειμένη νομοθεσία και επιπρόσθετα επίπεδα ασφάλειας και υγιεινής που η ίδια επιχείρηση ορίζει (έξοδοι κινδύνου, όροι-μέσα πυρασφάλειας, HACCP).</p>
--	--	---	--	--

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»

Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED ¹¹ ΚΑΙ EQF ¹²			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED	<p style="text-align: center;">ΕΠΙΠΕΔΟ 3 Ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Λύκειο).</p> <p style="text-align: center;">ΕΠΙΠΕΔΟ 4 Μεταδευτεροβάθμια Επαγγελματική Κατάρτιση</p>		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ & ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	ΕΠΙΠΕΔΟ 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

¹¹ International Standard Classification of Education

¹² European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
<p>ΚΕΛ 1: Διαχειρίζεται την προώθηση και την πώληση υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία*).</p> <p>*Ορολογία στους τομείς: Εμπορεύματα, εδεσματολογία, σύνταξη οικονομικών προσφορών, σύνταξη εμπορικών επιστολών, βασικοί όροι χημείας</p>	<p>Βασικές αρχές και τεχνικές προώθησης προϊόντων και επικοινωνίας. Εστιατορική τέχνη. Βασικές αρχές της λογιστικής. Μηχανοργάνωση. Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας - Νομοθεσία</p>	<p>Συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων.</p>

<p>ΕΕΑ 1.1: Συντάσσει προσφορές και προωθεί προς τον πελάτη υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τις τιμές της αγοράς, τις ανάγκες του πελάτη, καθώς και τις δυνατότητες και την πολιτική της επιχείρησης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία).</p>	<p>Τεχνικές έρευνας αγοράς. Κανόνες σύνταξης εμπορικών επιστολών. Αρχές κοστολόγησης και σύνταξης οικονομικών προσφορών. Βασικές αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών. Τρόποι ταξινόμησης και αρχειοθέτησης οικονομικών προσφορών. Τρόποι ταξινόμησης και αρχειοθέτησης χώρων παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	
<p>ΕΕΑ 1.2: Διαπραγματεύεται με τον πελάτη και διαχειρίζεται τη συμφωνία παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία).</p>	<p>Βασικές αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών. Τεχνικές πειθούς και προώθησης υπηρεσιών. Βασικά στοιχεία της γλώσσας του σώματος (body language). Βασικοί όροι (οικονομικοί και τεχνικοί) συμφωνητικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού. Βασικές αρχές λογιστικής.</p>	
<p>ΕΕΑ 1.3: Συνδιαλέγεται με τον πελάτη καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και διαχειρίζεται τα αιτήματά του.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία).</p>	<p>Αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών. Σύνθεση και παρουσίαση μενού. Μέθοδοι αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Βασικοί κανόνες σύνταξης ερωτηματολογίου αξιολόγησης. Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας του χώρου και των τροφίμων-HACCP.</p>	

<p>ΚΕΛ 2: Εποπτεύει και διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).</p>	<p>Γενικές αρχές, μέθοδοι και τεχνικές εύρεσης και διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Βασικά στοιχεία λογιστικής. Στοιχεία δικαίου. Βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας μονάδας συστηματοποιημένου επισιτισμού. Εστιάτορική τέχνη. Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας – Νομοθεσία.</p>	<p>Συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων. Νομοθεσία για α.μ.ε.α.</p>
<p>ΕΕΛ 2.1: Αναζητά και επιλέγει το κατάλληλο προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).</p>	<p>Μέθοδοι και τεχνικές αναζήτησης και εύρεσης προσωπικού. Βασικές αρχές και τεχνικές συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού. Στοιχεία εργατικής νομοθεσίας. Βασικά χαρακτηριστικά για την περιγραφή της θέσης εργασίας (job description).</p>	
<p>ΕΕΛ 2.2: Επιμελείται το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του με βάση τις ανάγκες των πελατών που διαχειρίζεται, τα αιτήματα του προσωπικού και την κείμενη νομοθεσία.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).</p>	<p>Βασικές αρχές λειτουργίας μονάδας συστηματοποιημένου επισιτισμού. Κανόνες σύνταξης προγράμματος εργασίας προσωπικού. Στοιχεία εργατικής νομοθεσίας. Τυπικές διαδικασίες της επιχείρησης για τη θεώρηση του προγράμματος εργασίας του προσωπικού.</p>	

<p>ΕΕΑ 2.3: Εποπτεύει και καθοδηγεί το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Χρήση Η/Υ.</p>	<p>Γενικές αρχές οργάνωσης και συντονισμού του προσωπικού για τις ανάγκες του τομέα. Βασικοί τρόποι επιβράβευσης του ανθρώπινου δυναμικού. Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας-HACCP. Στοιχεία εργατικής νομοθεσίας.</p>	
<p>ΚΕΛ 3: Οργανώνει και παρακολουθεί την παροχή των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τους διατυπωμένους κανόνες της επαγγελματικής δεοντολογίας.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χημεία. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία*). *Ορολογία στους τομείς: Εμπορεύματα, εδεσματολογία, σύνταξη οικονομικών προσφορών, σύνταξη εμπορικών επιστολών, βασικοί όροι χημείας.</p>	<p>Βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας μονάδας συστηματοποιημένου επισιτισμού. Αρχές και τεχνικές μάρκετινγκ και επικοινωνίας. Εστιατορική τέχνη. Εμπορευματογνωσία. Μηχανοργάνωση. Στοιχεία δικαίου. Βασικές αρχές και μέθοδοι ψυχαγωγίας στο συστηματοποιημένο επισιτισμό. Βασικές μέθοδοι αισθητικής ανάδειξης του χώρου και τεχνικές διακόσμησης.</p>	
<p>ΕΕΑ 3.1: Ενεργεί για την εύρεση των απαραίτητων και κατάλληλων υλικών του μενού σε συνεργασία με το τμήμα μαγειρικής , καθώς και για τη σωστή παρουσίαση και την ασφαλή μεταφορά του μενού.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χημεία. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία).</p>	<p>Τεχνικές έρευνας αγοράς. Γενικά χαρακτηριστικά εμπορευματογνωσίας και βασικοί κανόνες προμήθειας επισιτιστικών μονάδων. Κανόνες υγιεινής, ασφάλειας και μεταφοράς-HACCP. Βασικοί κανόνες οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Τρόποι παρουσίασης εδεσματολογίου. Εδεσματολόγιο-Κανόνες τυποποίησης μενού.</p>	

<p>ΕΕΛ 3.2: Υποστηρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού εξασφαλίζοντας τον κατάλληλο και απαιτούμενο εξοπλισμό.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χημεία. Χρήση Η/Υ:</p>	<p>Τεχνικές έρευνας αγοράς. Βασικά χαρακτηριστικά και είδη εξοπλισμού. Προδιαγραφές λειτουργίας και τεχνικές προληπτικού ελέγχου του εξοπλισμού. Κανόνες ασφαλούς μεταφοράς εξοπλισμού.</p>	
<p>ΕΕΛ 3.3: Επιμελείται τη διακόσμηση και την καταλληλότητα του χώρου και μεριμνά για το ψυχαγωγικό μέρος της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χημεία. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).</p>	<p>Τεχνικές έρευνας αγοράς. Βασικές μέθοδοι αισθητικής ανάδειξης του χώρου και τεχνικές διακόσμησης. Βασικές αρχές και μέθοδοι ψυχαγωγίας στο συστηματοποιημένο επισιτισμό Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας-ΗΑССР</p>	

ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ

<p style="text-align: center;">ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ</p> <p style="text-align: center;">ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)</p>	<p style="text-align: center;">ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</p>	<p style="text-align: center;">ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</p>	<p style="text-align: center;">ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</p>

<p>ΕΕΛ 1.1: Συντάσσει προσφορές και προωθεί προς τον πελάτη υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τις τιμές της αγοράς, τις ανάγκες του πελάτη, καθώς και τις δυνατότητες και την πολιτική της επιχείρησης.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία*). *Ορολογία στους τομείς: Εμπορεύματα, εδεσματολογία, σύνταξη οικονομικών προσφορών, σύνταξη εμπορικών επιστολών, βασικοί όροι χημείας.</p>	<p>Τεχνικές έρευνας αγοράς. Κανόνες σύνταξης εμπορικών επιστολών. Αρχές κοστολόγησης και σύνταξης οικονομικών προσφορών. Βασικές αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών. Τρόποι ταξινόμησης και αρχειοθέτησης οικονομικών προσφορών. Τρόποι ταξινόμησης και αρχειοθέτησης χώρων παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων.</p>
<p>ΕΕ 1.1.1: Ενημερώνεται για τις τιμές της αγοράς και συντάσσει εναλλακτικές προσφορές παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία)</p>	<p>Τεχνικές έρευνας αγοράς. Κανόνες σύνταξης εμπορικών επιστολών. Αρχές κοστολόγησης και σύνταξης οικονομικών προσφορών.</p>	
<p>ΕΕ 1.1.2: Επικοινωνεί με τον πελάτη με σκοπό τη διερεύνηση των αναγκών – αιτημάτων του.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία)</p>	<p>Βασικές αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών.</p>	
<p>ΕΕ 1.1.3: Ελέγχει τη δυνατότητα εκτέλεσης της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη (διαθεσιμότητα χώρου, δυνατότητα ικανοποίησης αναγκών - αιτημάτων του πελάτη).</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Χρήση Η/Υ.</p>	<p>Τρόποι ταξινόμησης και αρχειοθέτησης οικονομικών προσφορών. Τρόποι ταξινόμησης και αρχειοθέτησης χώρων παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων.</p>

	ΕΕΛ 1.2: Διαπραγματεύεται με τον πελάτη και διαχειρίζεται τη συμφωνία παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία*). *Ορολογία στους τομείς: Εμπορεύματα, εδεσματολογία, σύνταξη οικονομικών προσφορών, σύνταξη εμπορικών επιστολών.	Βασικές αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών. Τεχνικές πειθούς και προώθησης υπηρεσιών. Βασικά στοιχεία της γλώσσας του σώματος (body language). Βασικοί όροι (οικονομικοί και τεχνικοί) συμφωνητικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού. Βασικές αρχές Λογιστικής.	Συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων.
	ΕΕ 1.2.1: Επικοινωνεί και παρουσιάζει στον πελάτη την τελική προσφορά παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία).	Βασικές αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών. Τεχνικές πειθούς και προώθησης υπηρεσιών. Βασικά στοιχεία της γλώσσας του σώματος (body language).	
ΚΕΛ 1 Διαχειρίζεται την προώθηση και την πώληση υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη.	ΕΕ 1.2.2: Συντάσσει το συμφωνητικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και την πολιτική της επιχείρησης, σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία).	Βασικά στοιχεία όρων συμφωνητικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού. Βασικές αρχές Λογιστικής.	
	ΕΕ 1.2.3: Ελέγχει την ορθή τήρηση των οικονομικών όρων του συμφωνητικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία).	Βασικά στοιχεία σύνταξης οικονομικών όρων συμφωνητικού. Τυπικές διαδικασίες είσπραξης προκαταβολής και εξόφλησης των υπηρεσιών.	Συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων.

	<p>ΕΕΛ 1.3: Συνδιαλέγεται με τον πελάτη καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και διαχειρίζεται τα αιτήματά του.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία*). *Ορολογία στους τομείς: Εμπορεύματα, εδεσματολογία, σύνταξη οικονομικών προσφορών, σύνταξη εμπορικών επιστολών, βασικοί όροι χημείας.</p>	<p>Αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών. Σύνθεση και παρουσίαση μενού. Μέθοδοι αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Βασικοί κανόνες σύνταξης ερωτηματολογίου αξιολόγησης. Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας του χώρου και των τροφίμων-HACCP.</p>	<p>Συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων.</p>
	<p>ΕΕ 1.3.1: Απαντά σε ερωτήματα και απορίες του πελάτη, καθώς και επιλύει τυχόν προβλήματα που θα παρουσιαστούν κατά την διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία).</p>	<p>Αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών. Σύνθεση και παρουσίαση μενού. Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας του χώρου. Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας τροφίμων-HACCP.</p>	
	<p>ΕΕ 1.3.2: Διαπραγματεύεται τα αιτήματά του πελάτη ως προς την παροχή των συμφωνηθέντων υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και την ικανοποίηση πρόσθετων αιτημάτων-αναγκών.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία).</p>	<p>Αρχές και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών. Βασικές αρχές της λογιστικής.</p>	<p>Συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων.</p>
	<p>ΕΕ 1.3.3: Ενημερώνεται για το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία).</p>	<p>Μέθοδοι αξιολόγησης υπηρεσιών. Αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών. Βασικοί κανόνες σύνταξης ερωτηματολογίου αξιολόγησης.</p>	

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 2.1: Αναζητά και επιλέγει το κατάλληλο προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Ηλεκτρονικοί υπολογιστές Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).	Μέθοδοι και τεχνικές αναζήτησης και εύρεσης προσωπικού. Βασικές αρχές και τεχνικές συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού. Στοιχεία εργατικής νομοθεσίας. Βασικά χαρακτηριστικά για την περιγραφή της θέσης εργασίας (job description).	Νομοθεσία για α.μ.ε.α.
ΕΕ 2.1.1: : Ανιχνεύει και αναζητά το απαραίτητο και κατάλληλο προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού, που διαχειρίζεται.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).	Μέθοδοι και τεχνικές αναζήτησης και εύρεσης προσωπικού.	
ΕΕ 2.1.2: Οργανώνει τη διαδικασία της συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και διενεργεί τη συνέντευξη.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).	Βασικές αρχές και τεχνικές συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού.	
ΕΕ 2.1.3: Προτείνει την πρόσληψη του απαραίτητου προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).	Στοιχεία εργατικής νομοθεσίας. Βασικά χαρακτηριστικά για την περιγραφή της θέσης εργασίας (job description).	Νομοθεσία για α.μ.ε.α.

	ΕΕΛ 2.2: Επιμελείται το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του με βάση τις ανάγκες των πελατών που διαχειρίζεται, τα αιτήματα του προσωπικού και την κείμενη νομοθεσία.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).	Βασικές αρχές λειτουργίας μονάδας συστηματοποιημένου επισιτισμού. Κανόνες σύνταξης προγράμματος εργασίας προσωπικού. Στοιχεία εργατικής νομοθεσίας. Τυπικές διαδικασίες της επιχείρησης για τη θεώρηση του προγράμματος εργασίας του προσωπικού.	Νομοθεσία για α.μ.ε.α.
	ΕΕ 2.2.1: Ελέγχει και καταγράφει τις ανάγκες εργαζόμενου δυναμικού στον τομέα ευθύνης του.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).	Βασικές αρχές λειτουργίας μονάδας συστηματοποιημένου επισιτισμού.	
ΚΕΛ 2 Εποπτεύει και διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του	ΕΕ 2.2.2: Συντάσσει το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού που θα εξυπηρετήσει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες παροχής συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).	Κανόνες σύνταξης προγράμματος εργασίας προσωπικού. Στοιχεία εργατικής νομοθεσίας.	Νομοθεσία για α.μ.ε.α.
	ΕΕ 2.2.3: Ακολουθεί τις απαραίτητες διαδικασίες για τη θεώρηση του προγράμματος εργασίας του προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Χρήση Η/Υ.	Τυπικές διαδικασίες της επιχείρησης για τη θεώρηση του προγράμματος εργασίας του προσωπικού.	

	ΕΕΛ 2.3: Εποπτεύει και καθοδηγεί το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Χρήση Η/Υ.	Γενικές αρχές οργάνωσης και συντονισμού του προσωπικού για τις ανάγκες του τομέα. Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας- HACCP. Στοιχεία εργατικής νομοθεσίας. Βασικοί τρόποι επιβράβευσης του ανθρώπινου δυναμικού.	
	ΕΕ 2.3.1: Επιβλέπει και καθοδηγεί το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).	Τεχνικές επίβλεψης του προσωπικού. Τεχνικές καθοδήγησης προσωπικού.	
	ΕΕ 2.3.2: Συγχαίρει και επιβραβεύει το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).	Βασικοί τρόποι επιβράβευσης του ανθρώπινου δυναμικού.	
	ΕΕ 2.3.3: Διαχειρίζεται περιπτώσεις «μη ανταπόκρισης» του προσωπικού του τομέα του στην παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).	Βασικά κριτήρια επίδοσης εργατικού δυναμικού. Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας- HACCP. Στοιχεία εργατικής νομοθεσίας.	

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 3.1: Ενεργεί για την εύρεση των απαραίτητων και κατάλληλων υλικών του μενού σε συνεργασία με το τμήμα μαγειρικής, καθώς και για τη σωστή παρουσίαση και την ασφαλή μεταφορά του μενού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χημεία. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία*). Ορολογία στους τομείς: Εμπορεύματα, εδεσματολογία, σύνταξη οικονομικών προσφορών, σύνταξη εμπορικών επιστολών, βασικοί όροι χημείας.	Τεχνικές έρευνας αγοράς. Γενικά χαρακτηριστικά Εμπορευματογνωσίας και βασικοί κανόνες προμήθειας επισιτιστικών μονάδων. Κανόνες υγιεινής, ασφάλειας και μεταφοράς-HACCP. Βασικοί κανόνες οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Τρόποι παρουσίασης εδεσματολογίου. Εδεσματολόγιο-Κανόνες τυποποίησης μενού.	
ΕΕ 3.1.1: Μεριμνά για την εύρεση και την προμήθεια των απαραίτητων και κατάλληλων υλικών για το μενού, σε συνεργασία και σύμφωνα με τις υποδείξεις του τμήματος μαγειρικής.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χημεία. Χρήση Η/Υ.	Βασικοί κανόνες οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Γενικά χαρακτηριστικά εμπορευματογνωσίας και βασικοί κανόνες προμήθειας επισιτιστικών μονάδων. Εδεσματολόγιο-Κανόνες τυποποίησης μενού. Τεχνικές έρευνας αγοράς.	
ΕΕ 3.1.2: Παρακολουθεί την παρουσίαση του μενού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χημεία. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία, ορολογία).	Τρόποι παρουσίασης εδεσματολογίου.	

	ΕΕ 3.1.3: Ελέγχει την ασφαλή αποθήκευση και μεταφορά του μενού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χημεία. Χρήση Η/Υ	Κανόνες υγιεινής, ασφάλειας και μεταφοράς-HACCP.	
	ΕΕΛ 3.2: Υποστηρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού εξασφαλίζοντας τον κατάλληλο και απαιτούμενο εξοπλισμό.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χημεία. Χρήση Η/Υ.	Τεχνικές έρευνας αγοράς. Βασικά χαρακτηριστικά και είδη εξοπλισμού. Προδιαγραφές λειτουργίας και τεχνικές προληπτικού ελέγχου του εξοπλισμού. Κανόνες ασφαλούς μεταφοράς εξοπλισμού.	
	ΕΕ 3.2.1: Αναζητά, επιλέγει και παραγγέλνει τον κατάλληλο και απαιτούμενο εξοπλισμό.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χημεία. Χρήση Η/Υ.	Τεχνικές έρευνας αγοράς. Βασικά χαρακτηριστικά και είδη εξοπλισμού.	
ΚΕΛ 3 Οργανώνει και παρακολουθεί την παροχή των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τους διατυπωμένους κανόνες της επαγγελματικής δεοντολογίας.	ΕΕ 3.2.2: Επιμελείται για την καλή κατάσταση και λειτουργία του εξοπλισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Χρήση Η/Υ. Χημεία.	Προδιαγραφές λειτουργίας και τεχνικές προληπτικού ελέγχου του εξοπλισμού.	
	ΕΕ 3.2.3: Οργανώνει την ασφαλή μεταφορά του απαιτούμενου εξοπλισμού για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Χημεία. Χρήση Η/Υ.	Κανόνες ασφαλούς μεταφοράς εξοπλισμού.	
	ΕΕΛ 3.3: Επιμελείται τη διακόσμηση και την καταλληλότητα του χώρου και μεριμνά για το ψυχαγωγικό μέρος της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χημεία.	Τεχνικές έρευνας αγοράς. Βασικές μέθοδοι αισθητικής ανάδειξης του χώρου και τεχνικές διακόσμησης. Βασικές αρχές και μέθοδοι ψυχαγωγίας στο συστηματοποιημένο επισιτισμό Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας-HACCP	

	ΕΕ 3.3.1: Μεριμνά για τη διακόσμηση του χώρου παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ.	Τεχνικές έρευνας αγοράς. Βασικές μέθοδοι αισθητικής ανάδειξης του χώρου. Τεχνικές διακόσμησης.	
	ΕΕ 3.3.2: Οργανώνει το ψυχαγωγικό μέρος της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χρήση Η/Υ. Ξένη γλώσσα (προφορική, γραπτή επικοινωνία).	Τεχνικές έρευνας αγοράς. Βασικές αρχές και μέθοδοι ψυχαγωγίας στο συστηματοποιημένο επισιτισμό.	
	ΕΕ 3.3.3: Διασφαλίζει την καταλληλότητα των χώρων καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή). Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Βασικές Γνώσεις Μαθηματικών. Χημεία.	Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας- HACCP	

Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΟΦ			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ ΕΟΦ	ΕΠΙΠΕΔΟ 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ –ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
<p>ΚΕΛ 1: Διαχειρίζεται την προώθηση και την πώληση υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών προώθησης προϊόντων και επικοινωνίας. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Χειρισμός συστημάτων καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων (Fidelio-Opera). Υπολογιστική δεξιότητα: Εκτέλεση αριθμητικών πράξεων, πρόσθεση, αφαίρεση, πολλαπλασιασμός και διαίρεση. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Πρωτοβουλία: κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για την επίτευξη στόχων. Κρίση και λήψη απόφασης: Λαμβάνει υπόψη τα υπέρ και τα κατά πιθανών δράσεων και επιλέγει την πιο κατάλληλη.</p>	
<p>ΕΕΛ 1.1: Συντάσσει προσφορές και προωθεί προς τον πελάτη υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τις τιμές της αγοράς, τις ανάγκες του πελάτη, καθώς και τις δυνατότητες και την πολιτική της επιχείρησης.</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών προώθησης προϊόντων και επικοινωνίας. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Χειρισμός συστημάτων καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων (Fidelio-Opera). Υπολογιστική δεξιότητα. Επικοινωνία. Πρωτοβουλία. Κρίση και λήψη απόφασης.</p>	

<p>ΕΕΛ 1.2: Διαπραγματεύεται με τον πελάτη και διαχειρίζεται τη συμφωνία παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών πειθούς στη διαπραγμάτευση. Ορθή χρήση της γλώσσας του σώματος (Body Language). Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Επικοινωνία. Υπολογιστική δεξιότητα. Κρίση και λήψη απόφασης.</p>	
<p>ΕΕΛ 1.3: Συνδιαλέγεται με τον πελάτη καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και διαχειρίζεται τα αιτήματά του.</p>	<p>Τήρηση κανόνων υγιεινής και ασφάλειας-Τήρηση HACCP. Εφαρμογή τεχνικών προώθησης προϊόντων και επικοινωνίας. Επικοινωνία. Κρίση και λήψη απόφασης. Πρωτοβουλία. Παρακολούθηση / έλεγχος.</p>	
<p>ΚΕΛ 2: Εποπτεύει και διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Κρίση και λήψη απόφασης: Λαμβάνει υπόψη τα υπέρ και τα κατά πιθανών δράσεων και επιλέγει την πιο κατάλληλη. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Παρακολούθηση / έλεγχος: Παρακολούθηση /έλεγχος της δικής του επίδοσης και των άλλων ατόμων ή οργανισμών για να κάνει βελτιώσεις ή να λάβει σωστή δράση. Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.</p>	
<p>ΕΕΛ 2.1: Αναζητά και επιλέγει το κατάλληλο προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών αναζήτησης προσωπικού. Εφαρμογή των τεχνικών της συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού. Τήρηση στοιχείων εργατικής νομοθεσίας. Σύνταξη περιγραφής θέσης εργασίας «Job Descriptions». Κρίση και λήψη απόφασης. Επικοινωνία.</p>	

<p>ΕΕΑ 2.2: Επιμελείται το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του με βάση τις ανάγκες των πελατών που διαχειρίζεται, τα αιτήματα του προσωπικού και την κείμενη νομοθεσία..</p>	<p>Τήρηση στοιχείων εργατικής νομοθεσίας. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Επικοινωνία. Παρακολούθηση / έλεγχος. Διαχείριση χρόνου.</p>	
<p>ΕΕΑ 2.3: Εποπτεύει και καθοδηγεί το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Επικοινωνία. Κρίση και λήψη απόφασης. Πρωτοβουλία. Παρακολούθηση / έλεγχος. Διαχείριση χρόνου.</p>	<p>Καλή μνήμη.</p>
<p>ΚΕΑ 3: Οργανώνει και παρακολουθεί την παροχή των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τους διατυπωμένους κανόνες της επαγγελματικής δεοντολογίας.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Τήρηση κανόνων τυποποίησης μενού. Εφαρμογή κανόνων υγιεινής και ασφάλειας-Τήρηση HACCP. Εφαρμογή τυπικών διαδικασιών συντήρησης και προληπτικού ελέγχου του εξοπλισμού. Εφαρμογή βασικών αρχών έρευνας αγοράς: μέθοδοι αναζήτησης και εύρεσης εξοπλισμού προς πώληση ή προς ενοικίαση). Κρίση και λήψη απόφασης: Λαμβάνει υπόψη τα υπέρ και τα κατά πιθανών δράσεων και επιλέγει την πιο κατάλληλη. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Παρακολούθηση / έλεγχος: Παρακολούθηση /έλεγχος της δικής του επίδοσης και των άλλων ατόμων ή οργανισμών για να κάνει βελτιώσεις ή να λάβει σωστή δράση.</p>	<p>Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες. Κοντινή όραση: Η ικανότητα να βλέπεις λεπτομέρειες σε κοντινή απόσταση. Ευαίσθητη όσφρηση/ καλή όσφρηση: Η ικανότητα να εντοπίζεις ή να ξεχωρίζεις διαφορές μεταξύ οσμών. Φυσική κατάσταση.</p>

<p>ΕΕΛ 3.1: Ενεργεί για την εύρεση των απαραίτητων και κατάλληλων υλικών του μενού σε συνεργασία με το τμήμα μαγειρικής, καθώς και για τη σωστή παρουσίαση και την ασφαλή μεταφορά του μενού.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Τήρηση κανόνων τυποποίησης μενού. Εφαρμογή κανόνων υγιεινής και ασφάλειας-Τήρηση HACCP. Επικοινωνία. Κρίση και λήψη απόφασης. Παρακολούθηση / έλεγχος. Διαχείριση χρόνου.</p>	<p>Φυσική κατάσταση. Καλή μνήμη. Ευαίσθητη όσφρηση. Κοντινή όραση.</p>
<p>ΕΕΛ 3.2: Υποστηρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού εξασφαλίζοντας τον κατάλληλο και απαραίτητο εξοπλισμό.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών έρευνας αγοράς: μέθοδοι αναζήτησης και εύρεσης εξοπλισμού προς πώληση ή προς ενοικίαση). Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Εφαρμογή τυπικών διαδικασιών συντήρησης και προληπτικού ελέγχου του εξοπλισμού. Εκτέλεση ενεργειών για την τήρηση της νομοθεσίας κατά τη μεταφορά. Επικοινωνία. Κρίση και λήψη απόφασης. Διαχείριση χρόνου.</p>	<p>Καλή μνήμη.</p>
<p>ΕΕΛ 3.3: Επιμελείται τη διακόσμηση και την καταλληλότητα του χώρου και μεριμνά για το ψυχαγωγικό μέρος της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Έγγραφη και ηλεκτρονική καταγραφή δεδομένων. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Επικοινωνία. Παρακολούθηση / έλεγχος. Κρίση και λήψη απόφασης.</p>	<p>Καλή μνήμη. Κοντινή όραση. Ευαίσθητη όσφρηση.</p>

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
<p>ΕΕΛ 1.1: Συντάσσει προσφορές και προωθεί προς τον πελάτη υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τις τιμές της αγοράς, τις ανάγκες του πελάτη, καθώς και τις δυνατότητες και την πολιτική της επιχείρησης.</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών έρευνας αγοράς και επικοινωνίας. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Χειρισμός συστημάτων καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων (Fidelio-Opera).</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα: Εκτέλεση αριθμητικών πράξεων, πρόσθεση, αφαίρεση, πολλαπλασιασμός και διαίρεση.</p> <p>Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p> <p>Πρωτοβουλία: κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για την επίτευξη κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για την επίτευξη στόχων.</p> <p>Κρίση και λήψη απόφασης: Λαμβάνει υπόψη τα υπέρ και τα κατά πιθανών δράσεων και επιλέγει την πιο κατάλληλη.</p>	
<p>ΕΕ 1.1.1: Ενημερώνεται για τις τιμές της αγοράς και συντάσσει εναλλακτικές προσφορές παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών έρευνας αγοράς. Σύνταξη οικονομικών προσφορών. Εφαρμογή κανόνων προφορικής επικοινωνίας και ενημέρωσης. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης.</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα.</p> <p>Επικοινωνία.</p> <p>Κρίση και λήψη απόφασης.</p>	

<p>ΕΕ 1.1.2: Επικοινωνεί με τον πελάτη με σκοπό τη διερεύνηση των αναγκών – αιτημάτων του.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών και τεχνικών εξυπηρέτησης πελατών Επικοινωνία.</p>	
<p>ΕΕ 1.1.3: Ελέγχει τη δυνατότητα εκτέλεσης της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη (διαθεσιμότητα χώρου, δυνατότητα ικανοποίησης αναγκών - αιτημάτων του πελάτη).</p>	<p>Χειρισμός συστημάτων καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων (Fidelio-Opera). Επικοινωνία. Πρωτοβουλία. Κρίση και λήψη απόφασης.</p>	
<p>ΕΕΛ 1.2: Διαπραγματεύεται με τον πελάτη και διαχειρίζεται τη συμφωνία παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών πειθούς στη διαπραγμάτευση. Ορθή χρήση της γλώσσας του σώματος (Body Language). Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχαιοθέτησης. Υπολογιστική δεξιότητα: Εκτέλεση αριθμητικών πράξεων, πρόσθεση, αφαίρεση, πολλαπλασιασμός και διαίρεση. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Κρίση και λήψη απόφασης: Λαμβάνει υπόψη τα υπέρ και τα κατά πιθανών δράσεων και επιλέγει την πιο κατάλληλη.</p>	
<p>ΕΕ 1.2.1: Επικοινωνεί και παρουσιάζει στον πελάτη την τελική προσφορά παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών πειθούς στη διαπραγμάτευση. Ορθή χρήση της γλώσσας του σώματος (Body Language). Επικοινωνία.</p>	

<p>ΚΕΛ 1 Διαχειρίζεται την προώθηση και την πώληση υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού προς τον πελάτη.</p>	<p>ΕΕ 1.2.2: Συντάσσει το συμφωνητικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και την πολιτική της επιχείρησης, σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.</p>	<p>Εφαρμογή τυπικών διαδικασιών είσπραξης προκαταβολής και εξόφλησης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Εφαρμογή τυπικών οδηγιών της επιχείρησης. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Κρίση και λήψη απόφασης.</p>	
	<p>ΕΕ 1.2.3: Ελέγχει την ορθή τήρηση των οικονομικών όρων του συμφωνητικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Εφαρμογή και τήρηση των οικονομικών όρων του συμφωνητικού. Υπολογιστική δεξιότητα. Πρωτοβουλία.</p>	
	<p>ΕΕΛ 1.3: Συνδιαλέγεται με τον πελάτη καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και διαχειρίζεται τα αιτήματά του.</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών προώθησης προϊόντων. Τήρηση κανόνων υγιεινής και ασφάλειας-Τήρηση HACCP. Σύνταξη και επεξεργασία δομημένων ερωτηματολογίων. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Κρίση και λήψη απόφασης: Λαμβάνει υπόψη τα υπέρ και τα κατά πιθανών δράσεων και επιλέγει την πιο κατάλληλη. Πρωτοβουλία: κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για την επίτευξη στόχων. Παρακολούθηση / έλεγχος: Παρακολούθηση /έλεγχος της δικής του επίδοσης και των άλλων ατόμων για να κάνει βελτιώσεις ή να λάβει σωστή δράση.</p>	

	<p>ΕΕ 1.3.1: Απαντά σε ερωτήματα και απορίες του πελάτη, καθώς και επιλύει τυχόν προβλήματα που θα παρουσιαστούν κατά την διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Παρακολούθηση και τήρηση των τεχνικών όρων του συμφωνητικού. Τήρηση κανόνων υγιεινής και ασφάλειας-Τήρηση HACCP. Επικοινωνία. Κρίση και λήψη απόφασης. Πρωτοβουλία. Παρακολούθηση / έλεγχος.</p>	
	<p>ΕΕ 1.3.2: Διαπραγματεύεται τα αιτήματά του πελάτη ως προς την παροχή των συμφωνηθέντων υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και την ικανοποίηση πρόσθετων αιτημάτων-αναγκών.</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών προώθησης προϊόντων. Επικοινωνία. Κρίση και λήψη απόφασης.</p>	
	<p>ΕΕ 1.3.3: Ενημερώνεται για το βαθμό ικανοποίησης του πελάτη από τις παρεχόμενες υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Σύνταξη δομημένων ερωτηματολογίων. Εφαρμογή κανόνων προφορικής επικοινωνίας και ενημέρωσης. Επικοινωνία. Κρίση και λήψη απόφασης.</p>	

<p>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ</p> <p>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)</p>	<p>ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</p>	<p>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</p>
---	--------------------------	--------------------------

<p>ΕΕΛ 2.1: Αναζητά και επιλέγει το κατάλληλο προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.</p>	<p>Εφαρμογή μεθόδων και τεχνικών αναζήτησης προσωπικού. Εφαρμογή των τεχνικών της συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού. Τήρηση στοιχείων εργατικής νομοθεσίας. Σύνταξη περιγραφής θέσης εργασίας «Job Descriptions». Κρίση και λήψη απόφασης: Λαμβάνει υπόψη τα υπέρ και τα κατά πιθανών δράσεων και επιλέγει την πιο κατάλληλη. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).</p>	
<p>ΕΕ 2.1.1: Ανιχνεύει και αναζητά το απαραίτητο και κατάλληλο προσωπικό για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού, που διαχειρίζεται.</p>	<p>Εφαρμογή μεθόδων και τεχνικών αναζήτησης προσωπικού. Επικοινωνία.</p>	
<p>ΕΕ 2.1.2: Οργανώνει τη διαδικασία της συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού και διενεργεί τη συνέντευξη.</p>	<p>Εφαρμογή των τεχνικών της συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού. Κρίση και λήψη απόφασης. Επικοινωνία.</p>	
<p>ΕΕ 2.1.3: Προτείνει την πρόσληψη του απαραίτητου προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Τήρηση στοιχείων εργατικής νομοθεσίας. Σύνταξη περιγραφής θέσης εργασίας «Job Descriptions». Επικοινωνία.</p>	

	<p>ΕΕΛ 2.2: Επιμελείται το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του με βάση τις ανάγκες των πελατών που διαχειρίζεται, τα αιτήματα του προσωπικού και την κείμενη νομοθεσία.</p>	<p>Τήρηση στοιχείων εργατικής νομοθεσίας. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Παρακολούθηση / έλεγχος: Παρακολούθηση /έλεγχος των αναγκών εργαζόμενου δυναμικού. Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.</p>	
	<p>ΕΕ 2.2.1: Ελέγχει και καταγράφει τις ανάγκες εργαζόμενου δυναμικού στον τομέα ευθύνης του.</p>	<p>Επικοινωνία. Παρακολούθηση / έλεγχος.</p>	
<p>ΚΕΛ 2 Εποπτεύει και διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού στον τομέα του</p>	<p>ΕΕ 2.2.2: Συντάσσει το πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού που θα εξυπηρετήσει τις συγκεκριμένες υπηρεσίες παροχής συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Τήρηση στοιχείων εργατικής νομοθεσίας. Επικοινωνία. Διαχείριση χρόνου.</p>	
	<p>ΕΕ 2.2.3: Ακολουθεί τις απαραίτητες διαδικασίες για τη θεώρηση του προγράμματος εργασίας του προσωπικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Εφαρμογή κανόνων της κείμενης νομοθεσίας. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Επικοινωνία.</p>	

	<p>ΕΕΛ 2.3: Εποπτεύει και καθοδηγεί το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Κρίση και λήψη απόφασης: Λαμβάνει υπόψη τα υπέρ και τα κατά πιθανών δράσεων και επιλέγει την πιο κατάλληλη. Παρακολούθηση / έλεγχος: Παρακολουθήση /έλεγχος της δικής του επίδοσης και των άλλων ατόμων για να κάνει βελτιώσεις ή να λάβει σωστή δράση. Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.</p>	<p>Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.</p>
	<p>ΕΕ 2.3.1: Επιβλέπει και καθοδηγεί το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Επικοινωνία. Κρίση και λήψη απόφασης. Παρακολούθηση / έλεγχος.</p>	
	<p>ΕΕ 2.3.2: Συγχαίρει και επιβραβεύει το προσωπικό παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Επικοινωνία.</p>	
	<p>ΕΕ 2.3.3: Διαχειρίζεται περιπτώσεις «μη ανταπόκρισης» του προσωπικού του τομέα του στην παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Εφαρμογή τεχνικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Επικοινωνία. Κρίση και λήψη απόφασης. Παρακολούθηση / έλεγχος.</p>	

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 3.1: Ενεργεί για την εύρεση των απαραίτητων και κατάλληλων υλικών του μενού σε συνεργασία με το τμήμα μαγειρικής, καθώς και για τη σωστή παρουσίαση και την ασφαλή μεταφορά του μενού.	Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Τήρηση κανόνων τυποποίησης μενού. Εφαρμογή κανόνων υγιεινής και ασφάλειας-Τήρηση HACCP. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Κρίση και λήψη απόφασης: Λαμβάνει υπόψη τα υπέρ και τα κατά πιθανών δράσεων και επιλέγει την πιο κατάλληλη. Παρακολούθηση / έλεγχος: Παρακολουθεί /έλεγχος της δικής του επίδοσης και των άλλων απόμων για να κάνει βελτιώσεις ή να λάβει σωστή δράση. Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.	Φυσική κατάσταση. Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες. Κοντινή όραση: Η ικανότητα να βλέπεις λεπτομέρειες σε κοντινή απόσταση. Ευαίσθητη όσφρηση/ καλή όσφρηση: Η ικανότητα να εντοπίζεις ή να ξεχωρίζεις διαφορές μεταξύ οσμών.
ΕΕ 3.1.1: Μεριμνά για την εύρεση και την προμήθεια των απαραίτητων και κατάλληλων υλικών για το μενού, σε συνεργασία και σύμφωνα με τις υποδείξεις του τμήματος μαγειρικής.	Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Επικοινωνία. Κρίση και λήψη απόφασης.	Κοντινή όραση. Ευαίσθητη όσφρηση.
ΕΕ 3.1.2: Παρακολουθεί την παρουσίαση του μενού.	Τήρηση κανόνων τυποποίησης μενού. Εφαρμογή κανόνων υγιεινής και ασφάλειας-Τήρηση HACCP. Έγγραφο και ηλεκτρονική καταγραφή δεδομένων. Παρακολούθηση / έλεγχος.	Φυσική κατάσταση. Καλή μνήμη. Ευαίσθητη όσφρηση. Κοντινή όραση.
ΕΕ 3.1.3: Ελέγχει την ασφαλή αποθήκευση και μεταφορά του μενού.	Εφαρμογή κανόνων ασφαλούς αποθήκευσης και μεταφοράς μενού- Τήρηση HACCP. Διαχείριση χρόνου. Παρακολούθηση / έλεγχος.	Καλή μνήμη. Κοντινή όραση. Ευαίσθητη όσφρηση.

	<p>ΕΕΛ 3.2: Υποστηρίζει τις παρεχόμενες υπηρεσίες συστηματοποιημένου επισιτισμού εξασφαλίζοντας τον κατάλληλο και απαιτούμενο εξοπλισμό.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών έρευνας αγοράς: μέθοδοι αναζήτησης και εύρεσης εξοπλισμού προς πώληση ή προς ενοικίαση. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Εφαρμογή τεχνικών συντήρησης και προληπτικού ελέγχου του εξοπλισμού. Εκτέλεση τυπικών διαδικασιών για την τήρηση της νομοθεσίας κατά τη μεταφορά. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Κρίση και λήψη απόφασης: Λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες για εξοπλισμό και επιλέγει είδος, ποσότητα εξοπλισμού και πιο συμφέρον τρόπο απόκτησης (ενοικίαση-αγορά) Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.</p>	<p>Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.</p>
	<p>ΕΕ 3.2.1: Αναζητά, επιλέγει και παραγγέλνει τον κατάλληλο και απαιτούμενο εξοπλισμό.</p>	<p>Εφαρμογή βασικών αρχών έρευνας αγοράς: μέθοδοι αναζήτησης και εύρεσης εξοπλισμού προς πώληση ή προς ενοικίαση. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Επικοινωνία. Κρίση και λήψη απόφασης.</p>	
<p>ΚΕΛ 3 Οργανώνει και παρακολουθεί την παροχή των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού με βάση τους διατυπωμένους κανόνες της επαγγελματικής δεοντολογίας.</p>	<p>ΕΕ 3.2.2: Επιμελείται για την καλή κατάσταση και λειτουργία του εξοπλισμού.</p> <p>ΕΕ 3.2.3: Οργανώνει την ασφαλή μεταφορά του απαιτούμενου εξοπλισμού για την παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.</p>	<p>Εφαρμογή τυπικών διαδικασιών συντήρησης και προληπτικού ελέγχου του εξοπλισμού. Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Επικοινωνία. Κρίση και λήψη απόφασης.</p> <p>Εφαρμογή κανόνων ασφαλούς μεταφοράς εξοπλισμού. Εκτέλεση ενεργειών για την τήρηση της νομοθεσίας κατά τη μεταφορά. Επικοινωνία. Διαχείριση χρόνου. Κρίση και λήψη απόφασης.</p>	<p>Καλή μνήμη.</p>

	ΕΕΛ 3.3: Επιμελείται τη διακόσμηση και την καταλληλότητα του χώρου και μεριμνά για το ψυχαγωγικό μέρος της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Παρακολούθηση / έλεγχος: Παρακολούθηση /έλεγχος της δικής του επίδοσης και των άλλων απόμων για να κάνει βελτιώσεις ή να λάβει σωστή δράση. Κρίση και λήψη απόφασης: Λαμβάνει υπόψη τα υπέρ και τα κατά πιθανών δράσεων και επιλέγει την πιο κατάλληλη.	Αισθητική ικανότητα: Η ικανότητα να αντιλαμβάνεται το ωραίο. Κοντινή όραση: Η ικανότητα να βλέπεις λεπτομέρειες σε κοντινή απόσταση. Ευαίσθητη όσφρηση/ καλή όσφρηση: Η ικανότητα να εντοπίζεις ή να ξεχωρίζεις διαφορές μεταξύ οσμών.
	ΕΕ 3.3.1: Μεριμνά για τη διακόσμηση του χώρου παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Επικοινωνία.	Αισθητική ικανότητα.
	ΕΕ 3.3.2: Οργανώνει το ψυχαγωγικό μέρος της παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης. Επικοινωνία.	Αισθητική ικανότητα.
	ΕΕ 3.3.3: Διασφαλίζει την καταλληλότητα των χώρων καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	Εφαρμογή των κανόνων ασφαλείας και υγιεινής- Τήρηση HACCP Επικοινωνία. Παρακολούθηση / έλεγχος. Κρίση και λήψη απόφασης.	Καλή μνήμη. Κοντινή όραση. Ευαίσθητη όσφρηση.

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

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται εναλλακτικές διαδρομές μάθησης 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 ή και της ειδικότητας.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ/ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α	

ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗ- ΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ	1 ^η Διαδρομή	Εκπαίδευση Λυκείου – 2ετή Επαγγελματική Εμπειρία – Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των θεωρητικών γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).
	2 ^η Διαδρομή	Εκπαίδευση Λυκείου – Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση (π.χ. ΙΕΚ σχετικής ειδικότητας) για το σύνολο των θεωρητικών και πρακτικών γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).
	3 ^η Διαδρομή*	Γυμνασιακή Εκπαίδευση - 4ετή Επαγγελματική Εμπειρία – Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των θεωρητικών γνώσεων που αντιστοιχούν που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).
	4 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος ΕΠΑΛ (ή άλλες ισότιμες σχολές) – 1 χρόνος Επαγγελματική Εμπειρία.
	5 ^η Διαδρομή**	Απόφοιτος Δημοτικού (Αφορά τους παλαιούς απόφοιτους πριν την 9ετή υποχρεωτική εκπαίδευση) – 4 ετή Επαγγελματική εμπειρία - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των θεωρητικών γνώσεων που αντιστοιχούν που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).
	1 ^η Διαδρομή	
	2 ^η Διαδρομή	
	ν ^η Διαδρομή	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Β		
	1 ^η Διαδρομή	
	2 ^η Διαδρομή	
	ν ^η Διαδρομή	
	1 ^η Διαδρομή	
	2 ^η Διαδρομή	
	ν ^η Διαδρομή	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ ν		
	1 ^η Διαδρομή	
	2 ^η Διαδρομή	
	ν ^η Διαδρομή	
	1 ^η Διαδρομή	
	2 ^η Διαδρομή	
	ν ^η Διαδρομή	

*Η 3^η εκπαιδευτική διαδρομή προτείνεται να ισχύσει ως μεταβατική διάταξη για να δοθεί η δυνατότητα σε εργαζόμενα στελέχη υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού αποφοίτους Γυμνασίου να συστηματοποιήσουν και να συμπληρώσουν την εμπειρία τους με τις απαραίτητες θεωρητικές γνώσεις, ώστε να βελτιώσουν την απόδοσή τους στην παροχή υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.

**Η 5^η διαδρομή είναι ενδεικτική και αφορά αποκλειστικά τους εργαζόμενους που δραστηριοποιούνται στο συγκεκριμένο επάγγελμα εδώ και πολλά χρόνια.

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

Ε.1 ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Τεχνικές έρευνας αγοράς.	X	X	X			X		
		Αρχές κοστολόγησης και σύνταξης οικονομικών προσφορών.	X	X	X	X		X		
		Κανόνες σύνταξης εμπορικών επιστολών.	X	X	X			X		
		Βασικές αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών.	X	X	X		X	X		
		Τρόποι ταξινόμησης και αρχειοθέτησης οικονομικών προσφορών.	X	X	X			X		
		Τρόποι ταξινόμησης και αρχειοθέτησης χώρων παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	X	X	X			X		
		Συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων.	X	X	X			X		
	ΕΕΛ 1.2	Βασικές αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών.	X	X	X		X	X		
		Τεχνικές πειθούς και προώθησης υπηρεσιών.	X	X	X		X	X		
		Βασικά στοιχεία της γλώσσας του σώματος (body language).	X	X	X			X		
		Βασικοί όροι (οικονομικοί και τεχνικοί) συμφωνητικού παροχής υπηρεσιών συστηματοποιημένου επισιτισμού.	X	X	X			X		
		Βασικές αρχές λογιστικής	X	X	X			X		
		Συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων.	X	X	X			X		
	ΕΕΛ 1.3	Αρχές & τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών.	X	X	X		X	X		
		Σύνθεση και παρουσίαση μενού.	X	X	X	X		X		
Μέθοδοι αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών.		X	X	X			X			

		Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας του χώρου και των τροφίμων-HACCP.	x	x	x			x		
		Βασικοί κανόνες σύνταξης ερωτηματολογίου αξιολόγησης.	x	x	x			x		
		Συστήματα καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων.	x	x	x			x		
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Μέθοδοι και τεχνικές αναζήτησης και εύρεσης προσωπικού.	x	x	x			x		
		Βασικές αρχές και τεχνικές συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού.	x	x	x		x	x		
		Στοιχεία εργατικής νομοθεσίας.	x	x	x			x		
		Βασικά χαρακτηριστικά για την περιγραφή της θέσης εργασίας (job description).	x	x	x			x		
		Νομοθεσία για α.μ.ε.α.	x	x	x			x		
	ΕΕΛ 2.2	Κανόνες σύνταξης προγράμματος εργασίας προσωπικού.	x	x	x			x		
		Βασικές αρχές λειτουργίας μονάδας συστηματοποιημένου επισιτισμού.	x	x	x			x		
		Στοιχεία εργατικής νομοθεσίας.	x	x	x			x		
		Τυπικές διαδικασίες της επιχείρησης για τη θεώρηση του προγράμματος εργασίας του προσωπικού.	x	x	x			x		
		Νομοθεσία για α.μ.ε.α.	x	x	x			x		
	ΕΕΛ 2.3	Γενικές αρχές οργάνωσης και συντονισμού του προσωπικού για τις ανάγκες του τομέα.	x	x	x			x		
		Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας-HACCP.	x	x	x			x		
		Στοιχεία εργατικής νομοθεσίας.	x	x	x			x		
Βασικοί τρόποι επιβράβευσης του ανθρώπινου δυναμικού.		x	x	x			x			
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Τεχνικές έρευνας αγοράς.	x	x	x			x		
		Γενικά χαρακτηριστικά εμπορευματογνωσίας και βασικοί κανόνες προμήθειας επισιτιστικών μονάδων.	x	x	x			x		
		Κανόνες υγιεινής, ασφάλειας και μεταφοράς-HACCP.	x	x	x			x		
		Βασικοί κανόνες οργάνωσης και αρχειοθέτησης.	x	x	x			x		
		Τρόποι παρουσίασης εδεσματολογίου.	x	x	x		x	x		
		Εδεσματολόγιο-Κανόνες τυποποίησης μενού.	x	x	x		x	x		
	ΕΕΛ 3.2	Τεχνικές έρευνας αγοράς.	x	x	x			x		
		Βασικά χαρακτηριστικά και είδη εξοπλισμού.	x	x	x			x		

		Προδιαγραφές λειτουργίας και τεχνικές προληπτικού ελέγχου του εξοπλισμού.	x	x	x	x		x		
		Κανόνες ασφαλούς μεταφοράς εξοπλισμού.	x	x	x			x		
ΕΕΛ 3.3		Τεχνικές έρευνας αγοράς.	x	x	x			x		
		Βασικές μέθοδοι αισθητικής ανάδειξης του χώρου και τεχνικές διακόσμησης.	x	x	x	x		x		
		Βασικές αρχές και μέθοδοι ψυχαγωγίας στο συστηματοποιημένο επισιτισμό.	x	x	x			x		
		Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας-HACCP	x	x	x			x		

Ε.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ

ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Εφαρμογή τεχνικών προώθησης προϊόντων και επικοινωνίας.				x	x	x		
		Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης.						x	x	
		Χειρισμός συστημάτων καταγραφής και ελέγχου πωλήσεων.				x		x	x	
		Κρίση και λήψη απόφασης.					x	x		
		Πρωτοβουλία.					x	x		
		Κριτική σκέψη.					x	x		
		Υπολογιστική δεξιότητα.						x	x	
		Επικοινωνία.					x			
	ΕΕΛ 1.2	Εφαρμογή τεχνικών πειθούς στη διαπραγμάτευση.					x	x	x	
		Ορθή χρήση της γλώσσας του σώματος (Body Language).					x	x		
		Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης.						x	x	
		Κριτική σκέψη.					x	x		
		Υπολογιστική δεξιότητα.						x	x	
	Επικοινωνία.					x				
ΕΕΛ		Τήρηση κανόνων υγιεινής και ασφάλειας-Τήρηση HACCP.						x	x	

	1.3	Εφαρμογή τεχνικών προώθησης προϊόντων και επικοινωνίας.				X	X	X		
		Παρακολούθηση / έλεγχος.						X		
		Κρίση και λήψη απόφασης.					X	X		
		Πρωτοβουλία.					X	X		
		Επικοινωνία.					X			
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Εφαρμογή τεχνικών αναζήτησης προσωπικού.					X	X		
		Εφαρμογή των τεχνικών της συνέντευξης πρόσληψης προσωπικού.					X	X		
		Τήρηση στοιχείων εργατικής νομοθεσίας.				X		X		
		Σύνταξη περιγραφής θέσης εργασίας «Job descriptions».				X		X		
		Κρίση και λήψη απόφασης.					X	X		
		Επικοινωνία.					X			
		Κριτική σκέψη.					X	X		
	ΕΕΛ 2.2	Τήρηση στοιχείων εργατικής νομοθεσίας.					X	X		
		Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης.						X	X	
		Παρακολούθηση / έλεγχος.						X		
	Διαχείριση χρόνου.					X	X			
	Επικοινωνία.					X				
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 2.3	Εφαρμογή τεχνικών διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού.					X	X		
		Παρακολούθηση / έλεγχος.						X		
		Διαχείριση χρόνου.						X		
		Επικοινωνία.					X			
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης.						X	X	
		Τήρηση κανόνων τυποποίησης μενού.				X		X		
		Εφαρμογή κανόνων υγιεινής και ασφάλειας-Τήρηση HACCP.						X	X	
		Παρακολούθηση / έλεγχος.						X		
		Διαχείριση χρόνου.						X		
		Κρίση και λήψη απόφασης.					X	X		
	Επικοινωνία.					X	X			

	ΕΕΛ 3.2	Εφαρμογή βασικών αρχών έρευνας αγοράς; μέθοδοι αναζήτησης και εύρεσης εξοπλισμού προς πώληση ή προς ενοικίαση.				X	X	X			
		Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης.						X	X		
		Εφαρμογή τυπικών διαδικασιών συντήρησης και προληπτικού ελέγχου του εξοπλισμού.				X		X			
		Εκτέλεση ενεργειών για την τήρηση της νομοθεσίας κατά τη μεταφορά.				X		X			
		Διαχείριση χρόνου.						X	X		
		Κρίση και λήψη απόφασης.						X	X		
	Επικοινωνία.						X	X			
	ΕΕΛ 3.3	Εφαρμογή βασικών κανόνων οργάνωσης και αρχειοθέτησης.							X	X	
		Παρακολούθηση / έλεγχος.							X		
Κρίση και λήψη απόφασης.								X			
Επικοινωνία.							X	X			

Ε.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ¹³ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ										
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
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1									
	ΕΕΛ 1.2									
ΕΕΛ 1.3										

¹³ 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.

ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1									
	ΕΕΛ 2.2									
	ΕΕΛ 2.3	Καλή μνήμη.					x			
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Φυσική κατάσταση.								Ιατρική εξέταση
		Κοντινή όραση.								Ιατρική εξέταση
		Καλή μνήμη.					x			
		Ευαίσθητη όσφρηση/ καλή όσφρηση.								Ιατρική εξέταση
	ΕΕΛ 3.2	Καλή μνήμη.					x			
ΕΕΛ 3.3	Κοντινή όραση.								Ιατρική εξέταση	
	Ευαίσθητη όσφρηση/ καλή όσφρηση								Ιατρική εξέταση	
	Καλή μνήμη.						x			

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ακρίβα, Ε. & Ζωγράφος, Χ. (χ.χ.) *Υπηρεσία παραγγελιών στο σπίτι. Οργάνωση Δεξιώσεων και Συμποσίων*. Πτυχιακή εργασία στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Πάτρας.

Βακονδίου, Φ. (1999). *Υπηρεσία παραγγελιών στο σπίτι, Δεξιώσεις, Συμπόσια, Catering*. Πτυχιακή εργασία στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Πάτρας.

Jafari, J. (2000). *Encyclopedia of Tourism*. London: Routledge.

ΚΕΡΔΟΣ (17/5/2006) «Μελέτη της ICAP για την αγορά catering» προσβάσιμο στο <http://www.kerdos.gr/default.aspx?id=327082&nt=103>.

Λαλούμης, Δ. & Στεφανακίδης, Κ. (2005). *Εστιατοριακή Τεχνική. 2^{ος} Τόμος. Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Επιχειρήσεων και Μαζικών Εκδηλώσεων Εστίασης*. Αθήνα: Ο.Τ.Ε.Κ.

Μάρας, Αθ. (2004). *Βασικές Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων. Επισιτισμός - Τμ. Πωλήσεων*. Αθήνα: Interbooks.

Μπαζιώτη, Ε. & Φουκαρέλη, Κ. (1994). *Το σύστημα του catering στον ελληνικό τουριστικό ή γενικότερο χώρο*. Πτυχιακή εργασία στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Πάτρας.

Μπούρδη, Μ. (2005). *Ο Τουριστικός Τομέας και το Ανθρώπινο Δυναμικό*. Εισήγηση στη Διημερίδα «Τουρισμός και Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση». Πανελλήνιος Σύλλογος Εκπαιδευτικών Κλάδου Π.Ε. 18 Στελεχών Τουριστικών Επιχειρήσεων, Σύρος 2005.

Μπερζικιανίδου, Β. (2004). *Ο ρόλος του HACCP στα Catering για την ποιοτική αναβάθμιση των συνεδρίων*. Πτυχιακή εργασία στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Πάτρας.

Παπανίκος, Θ. (2004). *Η Απασχόληση στα ελληνικά ξενοδοχεία*. Αθήνα: ΙΤΕΠ .

Stone, S. & Lockwood, A. (1998). *Food and beverage management*. Oxford : Butterworth-Heinemann

Χρηστάκης, Κ. (2006). *Η συμβολή του catering στην ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος*. Πτυχιακή εργασία στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι. Πάτρας.