
Food & Beverage Manager

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Food & Beverage Manager»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Food & Beverage Manager»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Σκοπός του προγράμματος είναι η εκπαίδευση των συμμετεχόντων/ουσών στον επαγγελματικό ρόλο του Food & Beverage Manager, με έμφαση στη διοίκηση και λειτουργική εποπτεία του τμήματος Τροφίμων και Ποτών, στη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και στον έλεγχο προϋπολογισμών, ποιοτικών προτύπων και εμπειρίας πελατών. Το πρόγραμμα παρέχει ένα ολοκληρωμένο σύνολο γνώσεων και εργαλείων που επιτρέπουν τη συστηματική οργάνωση, παρακολούθηση και βελτιστοποίηση των διαδικασιών που συνθέτουν τη λειτουργία μιας επιχείρησης του κλάδου.

Στο πλαίσιο του προγράμματος εξετάζονται θεματικές όπως η διαμόρφωση προϋπολογισμού, η κοστολόγηση και τιμολόγηση μενού, η διαχείριση αποθεμάτων, προμηθειών και εξοπλισμού, καθώς και η ενσωμάτωση βιώσιμων πρακτικών στη λειτουργία της επιχείρησης. Παρουσιάζονται τα διεθνή πρότυπα ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων (HACCP, ISO 22000, BRC, IFS, Kosher), ζητήματα υγιεινής και ασφάλειας στην εστίαση, καθώς και η σύνθεση και οργάνωση γευμάτων και ποτών. Επιπλέον, το πρόγραμμα εστιάζει στην ανάπτυξη ηγετικών ικανοτήτων, την ενίσχυση της συνεργασίας και της επικοινωνίας, την παρακίνηση και αξιολόγηση προσωπικού, καθώς και στη βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη διαχείριση χρόνου και προτεραιοτήτων, καθώς και στη χρήση της αγγλικής γλώσσας για αποτελεσματική επικοινωνία με πελάτες και συνεργάτες.

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι συμμετέχοντες/ουσες θα είναι σε θέση να συντονίζουν αποτελεσματικά την οργάνωση και λειτουργία ενός τμήματος Τροφίμων και Ποτών, εφαρμόζοντας με συνέπεια πρακτικές κοστολόγησης, ασφάλειας, ποιότητας και εξυπηρέτησης, ενώ παράλληλα θα διασφαλίζουν την αποδοτική διαχείριση των ανθρώπινων πόρων και τη συμμόρφωση με τα λειτουργικά και κανονιστικά πρότυπα της επιχείρησης.

3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

- ▶ **απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής**
- ▶ **απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με συναφή στο αντικείμενο εργασιακή εμπειρία**

Αναλυτικότερα, το πρόγραμμα απευθύνεται σε:

- ▶ **Στελέχη και Υπεύθυνους Λειτουργίας Επισιτιστικών Επιχειρήσεων (Εστιατόρια, Ξενοδοχεία, Catering),** που ασκούν ή επιδιώκουν να αναλάβουν ρόλους ευθύνης στον συντονισμό και τη διοίκηση τμημάτων Τροφίμων και Ποτών.
- ▶ **Επαγγελματίες του Κλάδου του Τουρισμού και της Φιλοξενίας,** οι οποίοι ασκούν καθήκοντα στη διαχείριση προσωπικού, τον έλεγχο ποιότητας και τη διαμόρφωση της εμπειρίας πελάτη και επιδιώκουν να ενισχύσουν τις διοικητικές και οργανωτικές τους δεξιότητες.
- ▶ **Αποφοίτους Τουριστικών Σχολών και Ειδικοτήτων Επισιτισμού,** οι οποίοι επιδιώκουν να αποκτήσουν εξειδικευμένες γνώσεις και δεξιότητες στη διοίκηση τμημάτων Τροφίμων και Ποτών, ενισχύοντας το επαγγελματικό τους προφίλ.
- ▶ **Νέους ή ελεύθερους επαγγελματίες,** που δραστηριοποιούνται στην εστίαση ή σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και επιθυμούν να αναπτύξουν δεξιότητες στη διοίκησης μονάδων και την αποτελεσματική διαχείριση του τμήματος Τροφίμων και Ποτών.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

<https://elearningekpa.gr/>

4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «αυτονομία», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

6. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον

εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

► Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικώς με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:

<https://elearningekpa.gr/regulation>

8. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **12 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Μάθημα - Το Επάγγελμα του Food & Beverage Manager

Διδακτική Ενότητα 1: Οι Τάσεις του Μέλλοντος και η Αγορά Εργασίας στον Κλάδο Εστίασης

Διδακτική Ενότητα 2: Το Τμήμα, το Προφίλ και οι Αρμοδιότητες του Food & Beverage Manager

Μάθημα - Οικονομική και Λειτουργική Διαχείριση του Τμήματος Food & Beverage

Διδακτική Ενότητα 1: Προϋπολογισμός, Έλεγχος Δαπανών και Απόδοσης

Διδακτική Ενότητα 2: Οικονομικός και Λειτουργικός Προγραμματισμός - Κοστολόγηση I

Διδακτική Ενότητα 3: Κοστολόγηση II

Διδακτική Ενότητα 4: Ο Τιμοκατάλογος

Διδακτική Ενότητα 5: Διαχείριση Προμηθειών, Αποθεμάτων και Εξοπλισμού

Διδακτική Ενότητα 6: Βιώσιμη Διαχείριση Πόρων και Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος

Μάθημα - Οργάνωση και διαχείριση δεδομένων στο MS Excel

Διδακτική Ενότητα 1: Δομές ελέγχου στο MS Excel

Διδακτική Ενότητα 2: Περιγραφική στατιστική στο MS Excel

Διδακτική Ενότητα 3: Το MS Excel ως εργαλείο βάσης δεδομένων

Διδακτική Ενότητα 4: Συγκεντρωτικοί Πίνακες (Pivot tables) στο MS Excel

Μάθημα - Σύνθεση & Οργάνωση Γευμάτων - Ποτών

Διδακτική Ενότητα 1: Γεύματα - Σύνθεση γευμάτων

Διδακτική Ενότητα 2: Τα Ποτά στα Γεύματα: Νερά - Αναψυκτικά - Ροφήματα - Αλκοολούχα

Μάθημα - Η Επικοινωνία

Διδακτική Ενότητα 1: Έννοια και σημασία, είδη και βασικές αρχές επικοινωνίας

Διδακτική Ενότητα 2: Βασικές δεξιότητες επικοινωνίας και τρόποι ανάπτυξής τους

Μάθημα - Διεθνή Πρότυπα Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων & Ποτών

Διδακτική Ενότητα 1: Γενικές Αρχές Ποιότητας στην Εστίαση & Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

Διδακτική Ενότητα 2: Διεθνή Συστήματα Διαχείρισης Ασφάλειας

Διδακτική Ενότητα 3: Διεθνή Πρότυπα Ασφάλειας Τροφίμων (BRC, IFS, Kosher)

Διδακτική Ενότητα 4: Εφαρμογές των Διεθνών Προτύπων Ασφάλειας σε Κατηγορίες Προϊόντων Τροφίμων & Ποτών

Μάθημα - Ποιότητα, Υγιεινή και Ασφάλεια

Διδακτική Ενότητα 1: Υγιεινή των Τροφίμων και των Εγκαταστάσεων

Διδακτική Ενότητα 2: Κίνδυνοι - Ατυχήματα: Πρόληψη και Αντιμετώπιση

Μάθημα - Η Εξυπηρέτηση στην Πράξη

Διδακτική Ενότητα 1: Η Εξυπηρέτηση του Πελάτη Βήμα-Βήμα

Διδακτική Ενότητα 2: Λεπτομέρειες της Εξυπηρέτησης

Διδακτική Ενότητα 3: Η Ποιότητα της Εξυπηρέτησης

Διδακτική Ενότητα 4: Παράπονα - Αντιρρήσεις στην Εξυπηρέτηση

Μάθημα - Ανάπτυξη αποτελεσματικών ομάδων

Διδακτική Ενότητα 1: Ομάδες στο χώρο εργασίας

Διδακτική Ενότητα 2: Παρακίνηση ομάδας και μελών διαφορετικών τύπων

Διδακτική Ενότητα 3: Ενδυνάμωση ομάδων

Διδακτική Ενότητα 4: Διαχείριση συγκρούσεων

Μάθημα - Αγγλικά για Food & Beverage Managers

Διδακτική Ενότητα 1: Αγγλική Ορολογία Φαγητών - Ποτών - Menu

Διδακτική Ενότητα 2: Επικοινωνία και Εξυπηρέτηση Πελατών

Μάθημα - Planning and ways of working

Διδακτική Ενότητα 1: Ευέλικτος τρόπος σκέψης & πρακτικές εργασίας

Διδακτική Ενότητα 2: Τεχνικές για τη διαχείριση χρόνου και την ιεράρχηση προτεραιοτήτων

Διδακτική Ενότητα 3: Δημιουργία ενός πλάνου εργασιών

Μάθημα - Στελέχωση και Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Διδακτική Ενότητα 1: Η Διαδικασία Προσέλκυσης και Πρόσληψης Προσωπικού

Διδακτική Ενότητα 2: Επιλογή και Διατήρηση του Προσωπικού

Διδακτική Ενότητα 3: Συντονισμός και Αξιολόγηση Απόδοσης Προσωπικού