
Restaurant Management

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning) του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών, στο πλαίσιο της κοινωνικής ευθύνης και της συνεισφοράς στο κοινωνικό σύνολο, διαθέτει σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Δια Βίου Μάθησης του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων, **δωρεάν 200 θέσεις e-learning προγραμμάτων επιμόρφωσης σε μόνιμους κατοίκους νησιωτικών και παραμεθόριων περιοχών της Ελλάδας που προέρχονται από τις Περιφέρειες: Βόρειου Αιγαίου, Νότιου Αιγαίου, Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Ιονίων Νήσων και Ηπείρου.**

Σας καλωσορίζουμε στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Restaurant Management».**

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Restaurant Management»**, 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

Οι σύγχρονες ανάγκες του ανθρώπου οδήγησαν στη δημιουργία επιχειρήσεων που με κατάλληλη τεχνολογία παράγουν και πωλούν φαγητά και ποτά σε χώρους κατάλληλα διαμορφωμένους και εξοπλισμένους, καλύπτοντας τις διαφορετικές προτιμήσεις της ζήτησης που διαμορφώνεται. Οι επιχειρήσεις αυτές προσφέρουν έτοιμες τροφές και υπηρεσίες που καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες και προσδοκίες των πελατών τους, και προσδιορίζονται, γενικά, με το χαρακτηριστικό όνομα «Εστιατόριο». Το «εστιατόριο» ως επιχείρηση δημιουργείται από άτομα δραστήρια και με επαγγελματικές ανησυχίες, σε περιοχές όπου η ζήτηση για προμήθεια έτοιμου φαγητού είναι έντονη και το κίνητρο του κέρδους ελκυστικό. Οι επιχειρήσεις «εστιατόρια» υποστηρίζουν και καλύπτουν ανάγκες για φαγητό τόσο μικρού όσο και μεγάλου αριθμού ατόμων.

Στη σημερινή εποχή οι επιχειρήσεις παραγωγής και πώλησης φαγητών και ποτών, εκτός της τεχνολογίας ως οικονομικές μονάδες, υποχρεούνται να εφαρμόζουν ό,τι επιβάλλεται από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία και αφορά υγειονομικούς κανονισμούς καθώς και θέματα εργατικά, φορολογικά, αγορανομικά και άλλα σχετικά με το δημόσιο συμφέρον. Επίσης, οι

επιχειρήσεις αυτές για να μπορούν να είναι ανταγωνιστικές, πρέπει να εφαρμόζουν συστήματα και μεθόδους που έχουν σχέση με την αύξηση και την προώθηση των πωλήσεων, τη διαφήμιση, την προβολή και γενικότερα με τη διοίκησή τους, όπως στον προγραμματισμό και στην οργάνωση.

Το συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα επιχειρεί να μεταφέρει σε όσους εμπλέκονται ή επιχειρούν να εμπλακούν στον χώρο της επαγγελματικής εστίασης τις κλασικές αρχές, μεθόδους και διαδικασίες οργάνωσης, λειτουργίας, διαχείρισης και ελέγχου της παραγωγής και των πωλήσεων μιας επιχείρησης εστίασης, καθώς και τρόπους ποιοτικής αναβάθμισης των υπηρεσιών και προϊόντων που διαθέτουν, με στόχο τη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος συγκριτικά με άλλες ομοειδείς επιχειρήσεις.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα: «Restaurant Management» στοχεύει στην άρτια κατάρτιση των επαγγελματιών που δραστηριοποιούνται στον επισιτιστικό κλάδο. Στόχος του προγράμματος είναι να παρέχει τα απαραίτητα εφόδια σε όσους ασχολούνται ή πρόκειται να ασχοληθούν με τον κλάδο αυτόν ώστε να διοικήσουν και να οργανώσουν αποτελεσματικά μία επισιτιστική επιχείρηση. Το πρόγραμμα καλείται να καλύψει την ανάγκη για πολύπλευρες γνώσεις του επιχειρηματία ή του ατόμου που απασχολείται στον κλάδο αυτόν καθώς η σύγχρονη εποχή διαμορφώνει αυξημένες απαιτήσεις στις σχετικές παρεχόμενες υπηρεσίες και στα παραγόμενα προϊόντα.

Στο πρόγραμμα αναλύεται η έννοια της επιχείρησης «Εστιατόριο», τα είδη και η σύνθεση των γευμάτων αλλά και των ποτών. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στους τρόπους οργάνωσης του εστιατορίου από την πλευρά του χώρου, του εξοπλισμού και του προσωπικού αλλά και στις τεχνικές σερβιρίσματος. Η διαχείριση του εστιατορίου αποτελεί μία από τις σημαντικότερες ενότητες του προγράμματος καθώς αναλύονται τόσο ο οικονομικός και λειτουργικός προγραμματισμός όσο και η κοστολόγηση. Στα ανωτέρω περιλαμβάνεται και η δημιουργία του τιμοκαταλόγου, η διαχείριση των προμηθειών και η έρευνα αγοράς.

Η διαφήμιση και γενικότερες τεχνικές μάρκετινγκ και προβολής του εστιατορίου είναι εκπαιδευτικές ενότητες απαραίτητες για την απόκτηση σφαιρικής γνώσης των εκπαιδευομένων. Τα ανωτέρω ανάγονται και στην περίπτωση των μεγάλων επισιτιστικών επιχειρήσεων (Food and beverage management). Τέλος, ο εκπαιδευόμενος αποκτά γνώσεις που αφορούν την ποιότητα των υπηρεσιών εστιατορίου, την υγιεινή των τροφίμων και των εγκαταστάσεων και την ασφάλεια.

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

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν μόνιμοι κάτοικοι νησιωτικών και παραμεθόριων περιοχών της Ελλάδας που προέρχονται από τις Περιφέρειες: Βόρειου Αιγαίου, Νότιου Αιγαίου, Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Ιονίων Νήσων και Ηπείρου και είναι:

- ▶ **απόφοιτοι Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης ή ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής ή**
- ▶ **απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με εργασιακή εμπειρία**

Για το συγκεκριμένο πρόγραμμα θα επιλεγούν έως 20 εκπαιδευόμενοι. Κατά προτεραιότητα θα επιλεγούν εκπαιδευόμενοι, μόνιμοι κάτοικοι απομακρυσμένων μικρών νησιών και παραμεθόριων, δυσπρόσιτων περιοχών που περιλαμβάνονται στις προαναφερθείσες Περιφέρειες.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

<https://elearningekpa.gr/200-dorean-theseis-apply/>

4. ΤΟ ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

Η επιτυχής ολοκλήρωση των **δέκα (10) θεματικών ενοτήτων** που περιλαμβάνει το συγκεκριμένο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης, οδηγεί στη χορήγηση **Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης** για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης «**Restaurant Management**» συνοδευόμενου από το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass.

5. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

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

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

6. ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ, ΒΑΘΜΟΙ ECVET

Η χρονική διάρκεια του Προγράμματος είναι **τέσσερις (4) μήνες**, ενώ ο απαιτούμενος “χρόνος ενασχόλησης” εκτιμάται στις **105 ώρες** και αντιστοιχεί σε **4.2 βαθμούς ECVET**.

7. 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.

8. 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 Επιμόρφωσης** 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.

9. 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.

Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:

<https://elearningekpa.gr/regulation>

10. 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.

11. Ο ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ

Ο Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος του Προγράμματος είναι η **Κατσώνη Βίκυ**, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής η οποία έχει την ευθύνη για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση της ακαδημαϊκής διαδικασίας για το συγκεκριμένο πρόγραμμα.

12. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **δέκα (10) θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Μάθημα: Ανάλυση της Αγοράς

Διδακτική Ενότητα 1: Ανάλυση της Αγοράς

Μάθημα: Η επιχείρηση εστιατόριο

Διδακτική Ενότητα 1: Εστιατόριο: Εννοιολογική - Νομοθετική Προσέγγιση - Ίδρυση

Διδακτική Ενότητα 2: Γεύματα - Σύνθεση γευμάτων

Διδακτική Ενότητα 3: Τα Ποτά στα Γεύματα: Νερά - Αναψυκτικά - Ροφήματα - Αλκοολούχα

Μάθημα: Η Επιτυχημένη Επιχειρηματικότητα

Διδακτική Ενότητα 1: Επιχειρηματικές Δυσκολίες και Επιχειρηματική Αποτυχία

Διδακτική Ενότητα 2: Η Επιτυχημένη Επιχειρηματικότητα

Μάθημα: Η Οργάνωση του εστιατορίου και τεχνικές σερβιρίσματος

Διδακτική Ενότητα 1: Η Οργάνωση του Εστιατορίου

Διδακτική Ενότητα 2: Μορφές και Τρόποι Σερβιρίσματος

Διδακτική Ενότητα 3: Σερβίρισμα Φαγητών και Ποτών

Μάθημα: Βασικοί Κανόνες Συνδυασμού Φαγητού - Κρασιού και

Επίδειξη Σέρβις

Πρόκειται για live streaming συνάντηση, η οποία είναι προαιρετική.

Μάθημα: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας - Μελέτη σε Εστιατόριο

Διδακτική Ενότητα 1: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας - Μελέτη σε Εστιατόριο

Μάθημα: Οικονομική Ανάλυση και Τιμολόγηση

Διδακτική Ενότητα 1: Οικονομική ανάλυση

Διδακτική Ενότητα 2: Τιμολόγηση

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

Μάθημα: Επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελατών

Πρόκειται για live streaming συνάντηση, η οποία είναι προαιρετική.

Μάθημα: Η Διαχείριση του Εστιατορίου

Διδακτική Ενότητα 1: Διαχείριση προμηθειών - Παραγωγής - Πωλήσεων

Διδακτική Ενότητα 2: Διαχείριση Μεγάλων Επιχειρήσεων Εστίασης - Συνεστιάσεις, Επίσημα Γεύματα, Μπουφές

Διδακτική Ενότητα 3: Ο Τιμοκατάλογος

Μάθημα: Ποιότητα, Υγιεινή και Ασφάλεια

Διδακτική Ενότητα 1: Υγιεινή των Τροφίμων και των Εγκαταστάσεων

Διδακτική Ενότητα 2: Κίνδυνοι - Ατυχήματα: Πρόληψη και Αντιμετώπιση

Μάθημα: Μελέτες Περίπτωσης για Διεθνή Τουριστική Αγορά

Πρόκειται για live streaming συνάντηση, η οποία είναι προαιρετική.

Μάθημα: Green Hotel

Πρόκειται για live streaming συνάντηση, η οποία είναι προαιρετική.

Μάθημα: Προώθηση επιχείρησης και Social Media

Διδακτική Ενότητα 1: Προώθηση της Επιχείρησης και Social Media - Μελέτη σε Εστιατόριο

13. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

