



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
 Ταχ. Δ/ση: Αμαλίας 12, Τ.Κ.105 57 ΑΘΗΝΑ
 Πληροφορίες: Μαρία Ντούσα, Δήμητρα Βασιλοπούλου,
 Κωνσταντίνος Στεφανακίδης
 Τηλ.: 210-3736166, -097, - 110
 Fax.: 210-3736185
 e-mail: dousa_m@mintour.gr, vasilopoulou_d@mintour.gr
 stefanakidis_k@mintour.gr

ΑΝΑΡΤΗΤΕΑ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Αθήνα, 7/8/2018

Α. Π. : 13722

ΠΡΟΣ: Πίνακας Αποδεκτών

ΘΕΜΑ: «Έγκριση αναλυτικών προγραμμάτων (διαγραμμάτων ύλης) ανά διδασκόμενο μάθημα και ειδικότητα στα Τμήματα Μετεκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού».

ΑΠΟΦΑΣΗ

Έχοντας υπόψη:

1. Το Κεφάλαιο Β΄ του ν. 1077/1980 «Περί απασχολήσεως και μετεκπαιδύσεως μισθωτών τουριστικών επιχειρήσεων» (Α΄ 225).
2. Το ν. 3105/2003 «Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, ρυθμίσεις για τον τουρισμό και άλλες διατάξεις» (Α΄ 29).
3. Το άρθρο 4 του ν. 4109/2013 «Κατάργηση και συγχώνευση νομικών προσώπων του Δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα – Σύσταση Γενικής Γραμματείας για το συντονισμό του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις» (Α΄ 16).
4. Το π.δ. 127/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Τουρισμού» (Α΄ 157).
5. Το π.δ. 125/2016 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτών Υπουργών και Υφυπουργών» (Α΄ 210).
6. Την υπ΄ αριθ. 11506/2.7.2018 απόφαση Υπουργού Τουρισμού «Κανονισμός Λειτουργίας των Τμημάτων Μετεκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού» (Β΄ 2705, ΑΔΑ: ΩΕ23465ΧΘΟ-Λ7Λ).
7. Το ν. 3861/2010 «Ενίσχυση της Διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο "Πρόγραμμα Διαύγεια" και άλλες διατάξεις» (Α΄ 112).
8. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, σύμφωνα με την υπ΄ αριθ. 13595/6.8.2018 εισήγηση της περίπτ. ε της παρ. 5 του άρθρου 24 του ν. 4270/2014 (Α΄ 143) όπως ισχύει, της Προϊσταμένης της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Τουρισμού.

Α Π Ο Φ Α Σ Ι Ζ Ο Υ Μ Ε

1. Την έγκριση των αναλυτικών προγραμμάτων (διαγραμμάτων ύλης) ανά διδασκόμενο μάθημα για κάθε μία από τις ειδικότητες μετεκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού, ως εξής:

Α. Ειδικότητα: Υπηρεσία Υποδοχής

Α.1. Μάθημα: Ξενοδοχειακή Τεχνική

Ώρες διδασκαλίας: 170 (Θεωρία 110 / Εργαστήριο 60)

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν οι μετεκπαιδευόμενοι τη συγκρότηση μίας σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης και να μπορούν να εκτελούν τις εργασίες του τμήματος υποδοχής κατά την άφιξη, παραμονή και αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να χρησιμοποιούν ξενοδοχειακή ορολογία και να είναι εξοικειωμένοι με βασικούς τουριστικούς ορισμούς.
- Να γνωρίζουν την ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων.
- Να περιγράφουν τις κατηγορίες και τις διακρίσεις των τουριστικών καταλυμάτων.
- Να περιγράφουν το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Να προσδιορίζουν τα κριτήρια και τις παραμέτρους ίδρυσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Να περιγράφουν και να διαμορφώνουν το οργανόγραμμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Να προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες των Τμημάτων της Διεύθυνσης Δωματίων.
- Να διακρίνουν τις αρμοδιότητες του Τμήματος Υποδοχής και του Τμήματος Κρατήσεων.
- Να κατανοούν τον τρόπο διαμόρφωσης ξενοδοχειακών συμβάσεων μεταξύ ξενοδοχείων και τουριστικών πρακτόρων.
- Να καθορίζουν τον τρόπο διαμόρφωσης της τιμολογιακής πολιτικής.
- Να περιγράφουν τον τρόπο διοργάνωσης συνεδρίων και εκδηλώσεων.
- Να κατανοούν, να οργανώνουν και να συμμετέχουν στις διαδικασίες του Τμήματος Υποδοχής.
- Να διευκολύνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας.
- Να παρακολουθούν τις χρεώσεις των λογαριασμών των πελατών και να εκδίδουν λογαριασμούς.
- Να εφαρμόζουν τις Αρχές Φιλοξενίας και να παρέχουν όλες τις προσφερόμενες, από την επιχείρησης, εξυπηρετήσεις προς τους πελάτες.
- Να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τα υπόλοιπα τμήματα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Να συντονίζουν την επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων.
- Να εξυπηρετούν άτομα με αναπηρία.
- Να συμμετέχουν σε ενδεδειγμένες πρακτικές για θέματα ασφάλειας.
- Να συμμετέχουν και να συντελούν στη βελτίωση και την προώθηση της ξενοδοχειακής επιχείρησης με αποτελεσματικό τρόπο.
- Να καταχωρεί και ταξινομεί τα στοιχεία κράτησης στην ηλεκτρονική βάση του συστήματος.
- Να αντλεί από το σύστημα τις κατάλληλες πληροφορίες να παρέχει στους πελάτες και τη διοίκηση.

- Να κάνει τους απαραίτητους χειρισμούς ανοίγματος φακέλου πελάτη και καταχώρησης στοιχείων κίνησης λογαριασμού.

Περιεχόμενο μαθήματος:

1. Γνωριμία με βασικούς ορισμούς: Τουρισμός – Ταξίδι – Ξενοδοχειακό προϊόν.
2. Ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων από την Αρχαία Ελλάδα στο σήμερα.
3. Τα τουριστικά καταλύματα στον 21^ο αιώνα.
 - Κατηγορίες καταλυμάτων.
 - Διακρίσεις ξενοδοχείων.
 - Ιδιαίτερα καταλύματα.
4. Τα τουριστικά καταλύματα στην Ελλάδα.
 - Προδιαγραφές κατηγοριοποίησης (αστέρια – κλειδιά).
 - Βασικά στοιχεία τουριστικής νομοθεσίας.
 - Κανονισμός σχέσεων μεταξύ ξενοδόχων και πελατών.
5. Λειτουργική και οργανωτική διάρθρωση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
 - Εσωτερικό περιβάλλον (οικονομικοί – φυσικοί – ανθρωπίνι – τεχνολογικοί πόροι).
 - Εξωτερικό περιβάλλον (κοινωνικοί – πολιτικοί – οικονομικοί – τεχνολογικοί παράγοντες).
6. Παράμετροι και κριτήρια ίδρυσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
7. Οργάνωση μιας ξενοδοχειακής μονάδας.
 - Διευθύνσεις και τμήματα. Παρουσίαση και δημιουργία οργανογραμμάτων.
 - Κλάδοι εκμετάλλευσης.
 - Λειτουργίες (εμπορική – ασφαλείας – διοικητική – οικονομική).
 - Καταστήματα εντός των ξενοδοχείων.
 - Ομαδοποίηση και προσόντα προσωπικού.
 - Καθήκοντα και δικαιοδοσία διευθυντών και λοιπών στελεχών.
8. Διεύθυνση Δωματίων (Rooms Division)
 - Οργάνωση της Διεύθυνσης.
 - Στελέχωση με προσωπικό (πηγές εξεύρεσης – επιλογή και εκπαίδευση – κανόνες συμπεριφοράς και εμφάνισης – αξιολόγηση απόδοσης – παρακίνηση).
 - Τμήματα Διεύθυνσης (Κρατήσεων – Υποδοχής – Ορόφων – Συντήρησης).
9. Τμήμα Υποδοχής.
 - Χώρος.
 - Σημασία.
 - Εξοπλισμός.
 - Προσωπικό.
 - Βασικές εργασίες.
 - Έντυπα και βιβλία.
10. Ανάλυση Ξενοδοχειακής Ορολογίας.
 - Διακρίσεις δωματίων.
 - Όροι παραμονής.
 - Ορολογία υποδοχής και κρατήσεων.
11. Τμήμα Κρατήσεων.
 - Πηγές κρατήσεων.
 - Τύποι κρατήσεων.
 - Τρόποι κρατήσεων.
 - Τύποι δωματίων.
 - Χαρακτηρισμός δωματίων σε σχέση με την κατάστασή τους.
 - Ημερολόγιο και πλάνο κρατήσεων.
 - Forecasts.
 - Ομαδικές κρατήσεις.
 - Over-booking.

- Ακύρωση κράτησης.
 - Αρχαιοθέτηση κράτησης.
 - Ξενοδοχειακή αλληλογραφία.
 - Αναφορές τμήματος.
12. Ξενοδοχειακές συμβάσεις (commitment – allotment – guarantee – on request) και όροι συνεργασίας μεταξύ ξενοδοχείων και τουριστικών πρακτόρων.
13. Καθορισμός τιμών δωματίων.
- Γενικά.
 - Κατώτατα όρια.
 - Τιμές και κατάλογοι.
 - Αλλαγές και τροποποιήσεις.
14. Υπηρεσία Υποδοχής.
- Διαδικασίες πριν την άφιξη πελάτη – Ασκήσεις.
 - Διαδικασία άφιξης πελάτη (check-in) (δελτίο άφιξης – ικανοποίηση ιδιαίτερων απαιτήσεων – προσδιορισμός δωματίου – καθορισμός τρόπου εξόφλησης – παράδοση κλειδιού δωματίου – καταχώρηση στο Βιβλίο πελατών και ενημέρωση όλων των τμημάτων) – Ασκήσεις.
 - Διαδικασία αναχώρησης (check-out) (έλεγχος – αμφισβητούμενη χρέωση – έκπτωση – αργοπορημένη αναχώρηση – αυτοαναχώρηση – γρήγορη αναχώρηση – έκτακτη αναχώρηση – στατιστικά στοιχεία εθνικότητας – φιλοδώρημα) - Ασκήσεις.
 - Έκτακτη αναχώρηση – Ασκήσεις.
 - Διαδικασίες για άφιξη και αναχώρηση group - Ασκήσεις.
 - Από το check-in στο check-out: δημιουργία εμπειρίας – Μελέτες περίπτωσης.
15. Παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας (αλληλογραφία – παροχή πληροφοριών και εξειδικευμένων υπηρεσιών – διαδίκτυο – φύλαξη αποσκευών – spa – room service).
16. Εργασίες Τμήματος Υποδοχής κατά την παραμονή (αλλαγή δωματίου – βλάβη – φύλαξη πολύτιμων αντικειμένων – αντιμετώπιση παραπόνων – διαχείριση προβλημάτων) – Ασκήσεις.
17. Τήρηση λογαριασμών πελατών.
- Τήρηση λογαριασμού.
 - Τρόποι εξόφλησης.
 - Χρεωστικοί λογαριασμοί.
 - Συνάλλαγμα.
 - Έλεγχος πιστωτικού υπολοίπου.
 - Εισπράξεις τμημάτων.
 - Προκαταβολές – Πληρωμές.
 - Διαδικασία ακύρωσης.
 - Εξόφληση πριν την αναχώρηση.
 - Καθυστερημένες χρεώσεις.
 - Έλεγχος ταμείου.
 - Ταμειακές διαφορές (πλεόνασμα – έλλειμμα).
 - Νυχτερινός έλεγχος.
 - Ασκήσεις.
18. Συστήματα Η/Υ και εφαρμογές λογισμικού Front & Back office για την ηλεκτρονική διαχείριση των κρατήσεων δωματίων (π.χ. Fidelio, Ermis, Alexandros, κτλ.).
- Ενημέρωση βάσης δεδομένων του συστήματος.
 - Κινήσεις ανοίγματος κάρτας κράτησης και ενημέρωσή της.
 - Κλείσιμο κάρτας κράτησης και λογιστική διεκπεραίωση.
 - Ενημέρωση κινήσεων τμημάτων ξενοδοχείου.
 - Άνοιγμα και κλείσιμο ημέρας.
 - Αξιοποίηση στατιστικών δεδομένων κίνησης Πελατών, Προμηθευτών, Τμημάτων.

- Δικτυακή σύνδεση εντός ξενοδοχείου και ενημέρωση πληροφοριών από το διαδίκτυο.
19. Τμήμα Ορόφων.
- Αρμοδιότητες και στόχοι.
 - Οργάνωση.
 - Προσωπικό.
 - Επίπλωση – εξοπλισμός – ιματισμός.
 - Τεχνικές προδιαγραφές καθαριότητας (εξοπλισμός – υλικά – κοινόχρηστοι χώροι – απολύμανση).
 - Λινοθήκη – Πλυντήριο – Σιδερωτήριο – Ραφείο – Καθαρισμός ατομικού ρουχισμού πελατών.
 - Διαχείριση απολεσθέντων αντικειμένων (Lost and Found).
 - Προϊόντα προσωπικής φροντίδας (Hotel amenities).
 - Οικολογική διαχείριση.
20. Τμήμα Συντήρησης.
- Αρμοδιότητες και στόχοι.
 - Οργάνωση.
 - Υπηρεσίες.
21. Τηλεφωνικό κέντρο (οργάνωση – χειρισμός μηνυμάτων – υπηρεσία αφύπνισης – φωνητικό ταχυδρομείο – κλείδωμα τηλεφωνικής συσκευής).
22. Συνέδρια.
- Διακρίσεις.
 - Ορολογία.
 - Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά εκδηλώσεων.
 - Φορείς διοργάνωσης.
23. Αρχές Φιλοξενίας (εμφάνιση – ατομική υγιεινή – ευγένεια – χαμόγελο – φιλικότητα – χαιρετισμός – έννοια και είδη επικοινωνίας – κατανόηση των αναγκών και επιθυμιών του πελάτη – εμπόδια στην επικοινωνία – γλώσσα του σώματος).
24. Πωλήσεις και marketing στο Τμήμα Υποδοχής – Διαχείριση πελατειακών σχέσεων (Guest Relations) – Αποτελεσματικές τεχνικές πωλήσεων – Μέσα κοινωνικής δικτύωσης – Χρονομεριστική μίσθωση (timesharing).
25. Εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία (προσδιορισμός ιδιαιτεροτήτων – αξιολόγηση εγκαταστάσεων – διαδικασία άφιξης και αναχώρησης – παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών και διευκολύνσεων).
26. Θέματα ασφάλειας (έλεγχος κίνησης – ηλεκτρονικό σύστημα πρόσβασης δωματίων – περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης – κλοπές).
27. Διαχείριση απόδοσης (Yield management), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management). Νέες μορφές διαχείρισης (π.χ. property management, revenue management, channel management κτλ.).

Οι εργαστηριακές ώρες για τις ενότητες 14, 16 και 17 θα επικεντρωθούν σε ασκήσεις και χειρισμό ξενοδοχειακής εφαρμογής σε Η/Υ και ασκήσεις σε όλες τις καρτέλες (κρατήσεις – εργασίες άφιξης – τήρηση λογαριασμών πελατών – κλείσιμο ημέρας – εργασίες αναχώρησης – τηλεφωνικό κέντρο – σύνδεση και επικοινωνία με λοιπά τμήματα – κεντρική αποθήκη υλικών – εκτυπώσεις διοίκησης).

Α.2. Μάθημα: Εξυπηρέτηση πελατών – Επικοινωνία – Πωλήσεις

Ώρες διδασκαλίας : 35 (θεωρία)

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν οι μετεκπαιδευόμενοι τη έννοια της εξυπηρέτησης και επικοινωνίας για κάθε τύπο πελατών καθώς και την εφαρμογή διαφόρων τεχνικών πώλησης σύμφωνα με τους στόχους της επιχείρησης.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να τονίζουν την ιδιαιτερότητα των υπηρεσιών στον κλάδο του τουρισμού.
- Να αναλύουν μέσα από παραδείγματα τις βασικές παραμέτρους που ορίζουν την ποιότητα υπηρεσιών και για την εξυπηρέτηση πελατών.
- Να αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά του σημερινού πελάτη / ταξιδιώτη.
- Να προτείνουν πρακτικές, εφαρμόσιμες λύσεις στην εξυπηρέτηση πελατών.
- Να προσδιορίζουν τα επίπεδα προϊόντος και τη σχέση ικανοποίησής τους από τον πελάτη.
- Να βελτιώσουν τις δεξιότητες των συμμετεχόντων στην επικοινωνία και στην εξυπηρέτηση των πελατών.
- Να εμφυσήσουν τη φιλοσοφία της εξυπηρέτησης στο χώρο των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Να ενσωματώνουν την κουλτούρα δέσμευσης και υπευθυνότητας της επιχείρησης.
- Να κατανοήσουν τη συμβολή στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και στην ικανοποίηση του πελάτη.
- Να αναγνωρίσουν τη σημασία της ικανοποίησης πελατών και δημιουργίας εμπιστοσύνης.
- Να εφαρμόζουν τα βασικά βήματα της εξυπηρέτησης πελατών.
- Να επικοινωνούν με τρόπο αποτελεσματικό σύμφωνα με τον Κώδικα επαγγελματικής συμπεριφοράς της επιχείρησης.
- Να αναλύσουν τους τρόπους διαχείρισης παραπόνων και ανάκτησης της εξυπηρέτησης / επανόρθωση.
- Να εφαρμόζουν τεχνικές πώλησης ανάλογα με τον τύπο πελατών.

Περιεχόμενο μαθήματος

1. Η έννοια της εξυπηρέτησης: Τα οφέλη που αποκομίζουν οι καταναλωτές και το σύνολο των χαρακτηριστικών του προϊόντος.
2. Βελτιστοποίηση εμπειρίας πελάτη.
 - Τύποι πελατών.
 - Τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου πελάτη / ταξιδιώτη: Πώς λειτουργεί και πώς αποφασίζει.
 - Διαχείριση φήμης.
 - Τάσεις που διαφαίνονται στον τουρισμό.
3. Στρατηγική Εξυπηρέτησης Πελατών.
 - Υποχρεώσεις των εργαζομένων στον τουρισμό.
 - Δεξιότητες – Ικανότητες των εργαζομένων στον τουρισμό.
 - Τα βασικά βήματα της εξυπηρέτησης πελατών: πρώτη εντύπωση, ευγένεια, συμπεριφορά, κάνοντας το σωστό.
 - Τρόποι ανάπτυξης ηθικά αποδεκτού κώδικα πρακτικής.
4. Ποιότητα – Ικανοποίηση – Πιστότητα.
 - Τα Επίπεδα του προϊόντος.
 - Σχέση ικανοποίησης πελάτη και αφοσίωσης – πιστότητας.
 - Ποιος είναι ο πιστός πελάτης.

- Εν-συναίσθηση, φροντίδα, ενδιαφέρον.
 - Διαχείριση – Πρόβλεψη αναγκών πελάτη.
 - Οικοδόμηση αξιοπιστίας.
 - Το Τρίγωνο Μάρκετινγκ Υπηρεσιών (εταιρεία, εσωτερικό, εξωτερικό).
5. Το προφίλ του ιδανικού εργαζόμενου στις υπηρεσίες.
- Η εμφάνιση.
 - Η φωνή.
 - Η τέχνη της ακρόασης.
 - Κουλτούρα δέσμευσης και υπευθυνότητας.
6. Πηγές και Διαχείριση παραπόνων.
- Η εξυπηρέτηση και τα social media.
 - Συνέπειες της ικανοποίησης και της δυσαρέσκειας των πελατών.
 - Αναγνώριση κρίσιμων περιστατικών: Ζητήματα προς διερεύνηση.
 - Η αντίδραση του υπαλλήλου σε ανεπάρκεια του συστήματος διανομής.
 - Διαχείριση Παραπόνων.
 - Στρατηγικές ανάκτησης εξυπηρέτησης (Επανόρθωση).
7. Επικοινωνία.
- Έννοια, σημασία και διαδικασία της επικοινωνίας.
 - Τρόποι και μέθοδοι επικοινωνίας.
 - Μείγμα επικοινωνίας.
 - Τα εμπόδια στην επικοινωνία.
 - Γλώσσα του σώματος.
 - Κώδικας επαγγελματικής συμπεριφοράς επιχείρησης.
 - Εμφάνιση και υγιεινή στο χώρο εργασίας.
8. Καταναλωτικές συνήθειες.
- Συνήθειες προσδοκίες πελατών για το επίπεδο υπηρεσιών.
 - Συνδυασμός του θέλω του πελάτη με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες.
9. Δεξιότητες Πωλήσεων.
- Καθορισμός στόχων πωλήσεων.
 - Περιγραφή της διαδικασίας πώλησης.
 - Η διαδικασία πώλησης βήμα προς βήμα.
 - Καλωσορίζοντας τον πελάτη.
 - Συγκέντρωση βασικών πληροφοριών.
 - Εισηγήσεις – προτάσεις.
 - Πιθανές αντιρρήσεις – διάλογος ανάμεσα στα δύο μέρη.
 - Κλείσιμο πώλησης.
 - Στοιχεία που δημιουργούν ανώτερες δεξιότητες πωλήσεων.
 - Διάκριση μεταξύ των μεθόδων πωλήσεων.
10. Στάδια πωλήσεων.
- Σχεδιασμός της προσέγγισης πωλήσεων.
 - Απόκτηση πρόσβασης.
 - Διατύπωση ερωτήσεων.
 - Πώληση των θετικών σημείων των προϊόντων.
 - Χειρισμός των ενστάσεων.
 - Συμφωνία.
11. Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή.
- Upselling – Cross selling – Suggestive selling.
 - Χρήσιμες συμβουλές για την καλύτερη εφαρμογή των τεχνικών πωλήσεων (Do's and Don'ts).
 - Πώληση Πρόσωπο με πρόσωπο.
 - Βιωματική άσκηση για τις τεχνικές πωλήσεων.

A.3. Μάθημα: Εργασιακές Σχέσεις

Ώρες διδασκαλίας: 30 (θεωρία)

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα:

Σκοπός του μαθήματος είναι η απόκτηση γνώσεων σχετικά με τις θεμελιώδεις έννοιες για τις σύγχρονες Εργασιακές Σχέσεις (εργοδοτικές και εργατικές οργανώσεις, αμοιβές, συμβάσεις εργασίας).

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να κατανοήσουν την ανθρώπινη συμπεριφορά και τη σημασία ύπαρξης καλών σχέσεων στον εργασιακό χώρο.
- Να κατανοήσουν τον ρόλο του εργαζομένου μέσα στην εργασιακή ομάδα.
- Να συνεργάζονται με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους τους, μέσα και έξω από τον εργασιακό χώρο.
- Να γνωρίσουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, όπως αυτά απορρέουν από το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την εργασία τους.
- Να συνειδητοποιήσουν τη σημασία του τουριστικού και, ειδικότερα, του ξενοδοχειακού επαγγέλματος, ώστε να ενδυναμωθεί η τουριστική τους συνείδηση.
- Να εντοπίζουν και να αξιοποιούν ευκαιρίες απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο.

Περιεχόμενο μαθήματος:

1. Θεμελιώδεις αρχές εργασιακών σχέσεων.
 - Η έννοια της εργασίας, εξαρτημένη εργασία.
 - Σκοπός και έννοια των εργασιακών, ανθρωπίνων και δημοσίων σχέσεων.
 - Εργατική νομοθεσία.
 - Σύμβαση εργασίας και διακρίσεις.
 - Υποχρεώσεις και δικαιώματα εργοδότη και εργαζόμενου.
 - Ενδοεπιχειρησιακά όργανα καθορισμού / πλοήγησης των εργασιακών σχέσεων.
2. Οργάνωση εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις.
 - Οργάνωση της επιχείρησης, επίπεδα οργάνωσης και τυπικά οργανογράμματα.
 - Συστήματα οργάνωσης εργασίας.
 - Η έννοια της εποπτείας στα πλαίσια της οργάνωσης.
 - Στοχοθέτηση, αξιολόγηση και αποτελεσματικότητα της οργάνωσης.
3. Χαρακτηριστικά ατόμου και οργανωσιακή συμπεριφορά.
 - Έννοια και σπουδαιότητα των ομάδων.
 - Ανάπτυξη ομάδας, κανόνες, διαδικασίες.
 - Αποτελεσματικότητα των ομάδων.
 - Οι βασικές ανάγκες των ομάδων.
 - Διαχείριση συγκρούσεων (πηγές συγκρούσεων και στρατηγικές χειρισμού).
4. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.
 - Ηγεσία και Μάνατζμεντ και ο ρόλος του Ηγέτη.
 - Εκπαίδευση προσωπικού (ρόλος εκπαίδευσης, επίπεδα και είδη εκπαίδευσης, φορείς και δυνατότητες συνεχιζόμενης επαγγελματικής εκπαίδευσης – κατάρτισης – επιμόρφωσης).
 - Αξιολόγηση προσωπικού (συστήματα αξιολόγησης, τεχνικές αξιολόγησης, οφέλη για τον εργαζόμενο).
 - Παρακίνηση (έννοια, κίνητρα, τεχνικές).
 - Ενδυνάμωση προσωπικού, συναισθηματική νοημοσύνη.
5. Εξελίξεις και συνέπειες στο πλαίσιο της εργασίας.
 - Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, προβλήματα και προοπτικές των επαγγελματιών στον τουριστικό κλάδο.

- Το πρόβλημα της εποχικότητας της τουριστικής απασχόλησης.
 - Σύγχρονες μορφές απασχόλησης στο τουριστικό τομέα.
 - Ελεύθερη διακίνηση εργαζομένων στα πλαίσια της Ε.Ε.
 - Ανάλυση της κλαδικής συλλογικής Σύμβασης Εργασίας Ξενοδοχοϋπαλλήλων.
 - Εργατικές και εργοδοτικές ενώσεις σε ευρωπαϊκό, εθνικό, κλαδικό και τοπικό επίπεδο.
6. Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.
- Ορισμός, στόχοι, σύνδεση με την κατάρτιση.
 - Δομή περιεχομένου Επαγγελματικού Περιγράμματος.
 - Συνοπτική παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών (ΚΕΛ και ΕΕΛ), Επαγγελματικών Εργασιών (ΕΕ) των περιγραμμάτων ανάλογα με την ειδικότητα μετεκπαίδευσης.
 - Υπάλληλος υποδοχής.
 - Υπεύθυνος εστιατορικών και συναφών μονάδων.
 - Σερβιτόρος.
 - Τραπεζοκόμος μαζικής εστίασης.
 - Μπάρμαν.
 - Οινοχόος.
 - Μάγειρας.
 - Μπουφετζής.
 - Αρτοποιός – αρτοτεχνίτης.
 - Οροφοκόμος.
 - Καθαριστής/ τρια.
 - Λινοθηκάριος.
7. Η αναζήτηση εργασίας και η επιλογή προσωπικού από την επιχείρηση.
- Ανάλυση και προγραμματισμός θέσεων εργασίας.
 - Προσέλκυση προσωπικού (στόχοι, πηγές και μέθοδοι προσέλκυσης υποψηφίων).
 - Επιλογή προσωπικού (μέθοδοι, προσόντα και διαδικασία επιλογής).
 - Τρόποι αναζήτησης εργασίας στην Ελλάδα και Ευρωπαϊκή Ένωση.
 - Βιογραφικό σημείωμα (σύνταξη, χαρακτηριστικά, δομή) και συνοδευτική επιστολή.
 - Διαδικασία της προσωπικής συνέντευξης.

A.4. Μάθημα: Υγιεινή – Ασφάλεια Εργαζομένων

Ώρες διδασκαλίας : 20 (θεωρία)

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι μετεκπαιδευόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια του προσωπικού και των χώρων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης. Επιπλέον, να εφαρμόζουν τους γενικούς κανόνες υγιεινής μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος να είναι ικανοί:

- Να αντιλαμβάνονται τους λόγους για τους οποίους εφαρμόζεται η Υγιεινή στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
- Να περιγράφουν τις κύριες τροφικές δηλητηριάσεις που προκαλούνται από τα τρόφιμα.
- Να γνωρίζουν τους παράγοντες που επιμολύνουν τα τρόφιμα και τους τρόπους αποφυγής της επιμόλυνσης.
- Να επιμελούνται την προσωπική τους υγιεινή με σχολαστικότητα.
- Να αποτρέπουν τη δημιουργία εστιών μικροβίων στους χώρους εργασίας.
- Να εφαρμόζουν τους όρους υγιεινής κατά την παραλαβή και αποθήκευση τροφίμων.
- Να γνωρίζουν τους όρους υγιεινής που πρέπει να εφαρμόζονται όταν προετοιμάζονται τα τρόφιμα και όταν μαγειρεύονται.

- Να σχεδιάζουν την εφαρμογή προγραμμάτων μυοκτονίας και απεντόμωσης για καθαρό και υγιεινό περιβάλλον.
- Να κατανοήσουν ότι η εφαρμογή μέτρων ασφάλειας στις μονάδες υγειονομικού ενδιαφέροντος θα συμβάλει στην αποτροπή κάθε είδους ατυχήματος.
- Να χειρίζονται τα πυροσβεστικά μέσα και να τα χρησιμοποιούν σε έκτακτες ανάγκες πυρόσβεσης.
- Να κατανοήσουν τις αιτίες από τις οποίες προκαλούνται εργατικά ατυχήματα και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας για τους πελάτες και τους εργαζόμενους σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Να συμμετέχουν σε προγράμματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των πελατών και του προσωπικού σε περίπτωση πυρκαγιών.
- Να παρέχουν τις πρώτες βοήθειες σε όσους έχουν ανάγκη στο χώρο εργασίας.

Περιεχόμενο μαθήματος

1. Η σημασία της υγιεινής.
 - Έννοιες, ατομική και δημόσια υγιεινή.
 - Τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
2. Οι μικροοργανισμοί.
 - Κατηγορίες μικροοργανισμών.
 - Παράγοντες πολλαπλασιασμού των μικροοργανισμών.
 - Τρόποι μετάδοσης των μικροοργανισμών και δράση τους.
 - Καταστροφή των μικροοργανισμών.
3. Ατομική υγιεινή σε συνάρτηση με το επάγγελμα.
 - Προληπτική υγιεινή.
 - Ατομική καθαριότητα.
 - Ατομικό βιβλιάριο υγείας των εργαζομένων στο τουριστικό επάγγελμα.
4. Υγιεινή των χώρων.
 - Χώροι εργασίας σε ξενοδοχεία και επιχειρήσεις μαζικής εστίασης.
 - Χρήση απορρυπαντικών και απολυμαντικών.
 - Η καταλληλότητα των εγκαταστάσεων και των σκευών.
 - Ειδικές απαιτήσεις για τους χώρους παρασκευής, επεξεργασίας ή μεταποίησης τροφίμων (δάπεδα, τοίχοι, επιφάνειες, παροχή νερού, κτλ.).
 - Αποχετευτικό σύστημα (αποθήκες τροφίμων, ποτών, κρεάτων).
 - Εγκαταστάσεις ψυκτικών θαλάμων. Κανόνες συντήρησης τροφίμων, χορταρικών, τυριών, φρούτων, κτλ.
 - Υποχρεώσεις των τουριστικών καταστημάτων για τη διατήρηση της καθαριότητας των κοινόχρηστων χώρων.
5. Υγιεινή τροφίμων.
 - Αλλοιώσεις τροφίμων. Τεχνική μακροσκοπικής έρευνας.
 - Τροφοδηλητηριάσεις. Τροφιμογενείς τοξικώσεις.
 - Γνωστοί μικροοργανισμοί που προκαλούν δηλητηριάσεις: Σταφυλόκοκκος, σαλμονέλα, βάκιλος ιός, μύκητες, αλλαντίαση, κτλ. (γενικά, πού συναντώνται, συμπτώματα, τρόπος θεραπείας).
 - Ευαίσθητα τρόφιμα στην ανάπτυξη των ανωτέρω μικροοργανισμών.
 - Σύστημα HACCP και αναγκαιότητα εφαρμογής στα τμήματα παραγωγής τροφίμων.
6. Υγειονομικός έλεγχος και εφαρμογή του κανονισμού. Ποινικές και αστικές ευθύνες.
 - Νομοθεσία για την υγιεινή.
 - Αστυνομική υπηρεσία και ελεγκτές.
 - Τρόποι ελέγχου και καταστροφή αλλοιωμένων ειδών.
7. Κοινωνική υγιεινή και κρατική μέριμνα.
 - Γενικά περί αφροδισίων νοσημάτων και μετάδοσή τους.
 - Γενικά περί ναρκωτικών και συνέπειες στην υγεία των ατόμων.

- Ο αλκοολισμός γενικά και η εξάρτηση του ατόμου. Επίδραση στην οικογένεια και στην κοινωνία.
 - Το κάπνισμα και η επίδραση του στην υγεία των ατόμων.
 - Άλλες εξαρτήσεις (τζόγος, διαδίκτυο, κτλ.).
8. Μόλυνση και προστασία περιβάλλοντος.
- Το περιβάλλον ως ευρύτερος χώρος και σε σχέση με τις ακτές των τουριστικών εγκαταστάσεων.
 - Ηχορύπανση και ανεκτά όρια.
9. Ασφάλεια εργαζομένων.
- Επαγγελματικός κίνδυνος.
 - Πηγές και επιπτώσεις επαγγελματικού κινδύνου.
 - Αιτίες εργατικών ατυχημάτων.
 - Υποχρεώσεις εργοδοτών και εργαζομένων.
10. Σήμανση χώρων εργασίας.
- Τρόποι Σήμανσης.
 - Χρήσιμες πληροφορίες και οδηγίες που αφορούν τα σήματα.
11. Συστήματα πυρασφάλειας.
- Μέτρα και τρόποι προστασίας από πυρκαγιές.
 - Καταστολή πυρκαγιών. Χρήση πυροσβεστικών μέσων.
 - Ισχύουσες διατάξεις πυρασφάλειας σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
12. Πρώτες βοήθειες.
- Μαθήματα άμεσου επεμβάσεως και εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας.
 - Οργάνωση πρόχειρου ιατρείου και φαρμακείου.
 - Μικροτραυματισμοί, εγκαύματα, θερμοπληξία, ηλεκτροπληξία.
 - Λιποθυμίες και αίτια πρόκλησης.
13. Εργασία καταγραφής κρίσιμων σημείων επικινδυνότητας σε ξενοδοχειακή επιχείρηση μικρής κλίμακας. Προβολή εκπαιδευτικών ταινιών για την πρόληψη ατυχημάτων στους χώρου του ξενοδοχείου.

A.5. Μάθημα: Αγγλικά

Ώρες διδασκαλίας : 120 (θεωρία)

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν και να εφαρμόζουν οι μετεκπαιδευόμενοι την ορολογία των βασικών εργασιών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης στην αγγλική γλώσσα.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να κατανοούν την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Να επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Να διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα.
- Να διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά.
- Να περιγράφουν στα αγγλικά τους ρόλους στο οργανόγραμμα ενός Ξενοδοχείου.
- Να σχεδιάζουν ένα οργανόγραμμα στα αγγλικά.
- Να υιοθετούν ρόλους μέσα από διάλογους και να δίνουν οδηγίες.
- Να διακρίνουν και να περιγράφουν στα αγγλικά την διαφορά ανάμεσα στο στρώσιμο ενός Breakfast a la carte cover και ενός κυρίως γεύματος main meal cover.
- Να αναγνωρίζουν τα σκευή και τα ποτήρια (dishware, silverware, glassware) στα αγγλικά.

- Να αναγνωρίζουν και να ερμηνεύουν στα αγγλικά τα μέρη από τα οποία αποτελείται ένα menu.
- Να σχεδιάζουν ένα menu στα αγγλικά.
- Να υιοθετούν την αγγλική ορολογία στα είδη των menus παράλληλα με αυτών της Γαλλικής ακολουθώντας τις τάσεις του επαγγέλματος.
- Να ορίζουν, να περιγράφουν και να εφαρμόζουν την απαιτούμενη ορολογία στα αγγλικά, ώστε να αναπαράγουν διαλόγους σε συνήθεις περιπτώσεις.
- Να αναγνωρίζουν και να περιγράφουν στα αγγλικά τύπους ποτών.
- Να αναγνωρίζουν και να υιοθετούν στα αγγλικά ορολογία απαραίτητη για την παρασκευή cocktails.
- Να αναπαράγουν διαλόγους στα αγγλικά στις ακόλουθες περιπτώσεις: Taking orders, Asking for information, The bill.

Περιεχόμενο μαθήματος

1. Hotel F&B / Front Office / Housekeeping Organization Chart.
 - Simple Present/Imperative (supervise, prepare, serve, distribute, etc.).
 - Terminology: Maître d'hôtel/Head Waiter, trainee/Apprentice, Housekeeper, etc.
2. Laying a Table.
 - Modal Verbs: Must, should, Must be..., Should be placed... (Active/Passive).
 - Key Vocabulary: Salt shaker, gravy boat, butter dish, rim soup bowl, pepper shaker, demitasse, creamer, sugar bowl, vegetable bowl, coffee mug, dinner plate, soup bowl, ramekin, hors d'oeuvre dish, cup, platter, toast rack, coffee jag/pot.
 - Knives & Forks: Dessert knife, fondue fork, fish knife, cheese knife, steak knife, dinner knife, dessert fork, dinner fork.
 - Glassware: Highball glass, cocktail glass, water goblet, white wine glass, champagne flute, beer mug, old-fashioned glass, decanter, port glass etc.
3. Preparing the Menu.
 - Passive Voice: Is/are served with...etc.
 - Key Vocabulary: Beef, veal, kid, mutton, lamb, pork, suckling pig, tenderloin, chuck rib, spare rib, fillet, sirloin, steak, game, rabbit etc. chicken, turkey, rooster etc.
 - Salt water fish, sardines, anchovies, salted cod, bogue, smelt, red mullet, red bream, sea bream, porgy, red snapper, white bream, fresh water fish, trout, salmon shell fish, lobster, prawn, shrimp, mussel, oyster, sea urchin, crab, fried, boiled, smoked, roasted, baked, marinated, skewered, stewed, grilled etc.
4. Serving A Guest.
 - Modal Verbs: Would, May, Can, Could, Should.
 - Polite requests: Would you reserve.... please? Would you mind +ing? etc.
 - Asking/Giving Advice: I would suggest..., I think you should try..., Why don't you try..., etc.
 - Wh-Question: How many..., What time..., How is..... made? What would you prefer/like...?
 - Key Vocabulary: On the right/left/ near the window/on the terrace.
 - Have you booked/ reserved....? As a starter/for the main course/for dessert, etc.
 - Recommend, suggest, the catch of the day, dressing, sauce, rare, medium, well done, the wine list, a bottle/half a bottle of..., sparkling/mineral water, etc.
5. At the Bar.
 - Idiomatic Use of to Have.
 - Present/Past.
 - I am having a drink etc.
 - Idiomatic language.
 - A jigger measure, a long bar spoon, a muddler-round-based wooden stick, a glass or plastic stirring rod, a bottle opener, a paring knife, an icepick, a sturdy bag, a wooden mallet, a pitcher, etc.

- Dry, zesty, sparkling, medium sweet, mouth-filling, rose, white, red, sweet, etc.
 - Would you like to order a drink? I would like a coffee, an orange juice, a pineapple juice, an orange squash, a shake, a pint of mild, half a pint of lager, German/Dutch/ Belgian beer, coffee laced with brandy, a coffee with a dash of milk, ingredient, I'll be with you in a minute etc.
6. Making a Room Reservation – Confirming a Reservation.
- Modal Verbs: Would, May, Can, Could, should.
 - Polite requests: Could you give me.... etc.
 - Passive voice: Your reservation is confirmed. etc.
 - Is breakfast included?
 - Idiomatic language: Let me check, please, available from... to..., booking reference number, I will reserve..... for you, no availability for the date requested, we are full up, all booked in, heavily booked, rack rate, basic rate, best quotation for, the rate is... including continental breakfast, reduction, children's rate, per person per night without/ inclusive of / including breakfast and VAT/taxes etc.
7. Checking in.
- Modal Verbs: Would, May, Can, Could, should.
 - Polite requests: Welcome to... Would you reserve.... please? Would you mind +ing? etc. Have a pleasant stay. etc.
 - Idiomatic language: Do you have a reservation? What name is the reservation under? Your reservation is for a room.
 - Key Vocabulary: Walk-in guest, single, double, adjacent, connecting rooms, suites, junior suites, single bed, twin double, queen, king. etc. smoking/non-smoking, number of guests, length of stay, vacancy, assign, registration form, collect credit card information, cash, damage.
8. Concierge – Airport Transfers.
- Grammar usage.
 - Future continuous e.g. The driver will be waiting for you. etc.
 - Prepositions of place/time e.g. on Kent street, at 7.00 pm, from...to, etc.
 - Idiomatic Phrases.
 - Would you be able to get tickets to....?
 - I can get tickets to..., I can speak to my contact at the..., How may I help you? The bus runs every half hour, if I remember correctly... etc.
 - Useful Vocabulary: Free shuttle, courtesy bus from and to the airport, local attractions, multilingual, on duty, insider information, trendy shopping, district, hotspots, exhibitions, matches the local arena.
9. Checking out.
- Future continuous: How will you be settling the account?
 - Expressing preferences: Would you prefer to/ rather pay by cheque/by credit card/cash/by voucher, sir/madam?
 - Polite requests: Don't forget to leave your key at the reception desk, please.
 - Useful Vocabulary/Expressions: Room charge, dining service charge, long-distance call, amount due, balance, settle the account, copy of the bill, direct any questions.
 - Here's your bill, sir/madam. Would you like to check it? Would you please settle your bill? We take most credit cards.
10. Reservation Problems / Dealing with complaints.
- Useful Vocabulary: Request, confirmation, Protocol, oversell, compensate, cancellation, no-shows, mix-ups, third parties, room-move/change, partner hotels, wait list.
 - Useful expressions: How may I assist you? I will try my best to..., Will I be charged for? Let me look up your reservation, I apologize for the inconvenience.
11. Cleaning Guest Rooms.
- Useful Vocabulary: Room assignments, stay-overs, towels and trash service, toilet, tub, sink, towels, sheets, making the bed.

- Walk-in guest, single, double, adjacent, connecting rooms, suites, junior suites, single bed, twin double, queen, king etc. Smoking/non-smoking, number of guests, length of stay, vacancy, assign, registration form, collect credit card information, cash, damage deposit.
12. Turndown.
- Useful Vocabulary.
 - Facilities, ballroom, changing rooms, amenities, replenish towels, change sheet, etc.
13. Dealing with complaints in Housekeeping/Special requests.
- Useful Vocabulary.
 - Upon request, extra, blankets, pillows, spares, phone chargers, essentials, first come, first served, luggage storage, laundry service, pickup, etc. Request, confirmation, Protocol, oversell, compensate, cancellation, no-shows, mix-ups, third parties, room-move/change, partner hotels, wait list.
 - Useful expressions: How may I assist you? I will try my best to..., Will I be charged for? Let me look up your reservation, I apologize for the inconvenience.
14. Job Interviews.
- Key Vocabulary: Objective, skills, working experience, education, awards, references, familiar with, teamwork.
 - Useful expressions: Use my expertise, code of conduct, native, proficient, self-motivated, assisted, directed.

B. Ειδικότητα: Επισιτισμός

B.1. Μάθημα: Εστιατορική Τεχνική – Στοιχεία Bar και Οινογνωσίας

Ώρες διδασκαλίας: 160 (θεωρία 100 / εργαστήριο 60)

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι μετεκπαιδευόμενοι γνώσεις και δεξιότητες για τους διάφορους τρόπους παρουσίασης των εδεσμάτων, οίνων και ποτών και να εξοικειωθούν με τη χρήση των επίπλων, σκευών, συσκευών και μηχανημάτων του εστιατορίου και του μπαρ. Επίσης, να κατανοήσουν τη σημασία της οργάνωσης και συνεργασίας των επισιτιστικών τμημάτων με τα λοιπά τμήματα του ξενοδοχείου και κυρίως με τα τμήματα παραγωγής.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να εφαρμόζουν τους τρόπους σερβιρίσματος για κάθε σύστημα λειτουργίας και είδος γεύματος στο εστιατόριο.
- Να προετοιμάζουν το εστιατόριο για όλους τους τύπους και κατηγορίες γευμάτων.
- Να σερβίρουν όλες τις κατηγορίες παρασκευών στο εστιατόριο.
- Να διακοσμούν ένα τραπέζι ή ένα μπουφέ χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα υλικά και μέσα.
- Να αξιοποιούν τις σύγχρονες τάσεις και εξελίξεις προς όφελος της ελληνικής γαστρονομίας και της επιχείρησης.
- Να εφαρμόζουν τους κανόνες σύνθεσης μενού.
- Να συνθέτουν μενού και καταλόγους εστιατορίων όλων των τύπων.
- Να περιγράφουν τους τρόπους παραγωγής όλων των τύπων των κρασιών.
- Να αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά των κρασιών και να ενημερώνουν τον πελάτη της επιχείρησης ώστε να ικανοποιούν τις ανάγκες του.
- Να παρουσιάζουν την ποιοτική κατάταξη των κρασιών σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία.
- Να απαρτιθούν τα ελληνικά και ευρωπαϊκά κρασιά κατά περιοχή.
- Να αντιστοιχούν κρασιά με τα εδέσματα μιας επισιτιστικής επιχείρησης.

- Να αποκτήσουν τη σωστή τεχνική κατάρτιση και γνώση σχετικά με το σερβίρισμα ποτών και εδεσμάτων, καθώς επίσης και την πραγματική επαγγελματική συνείδηση που χρειάζεται ένας εργαζόμενος στο Εστιατόριο.
- Να συντάσσουν μια κάρτα κρασιών και ποτών για μια επισιτιστική επιχείρηση.
- Να προετοιμάζουν, να λειτουργούν και να αποκαθιστούν το μπαρ για κάθε σύστημα λειτουργίας.
- Να σερβίρουν όλες τις κατηγορίες ποτών στο μπαρ σε ανάλογο ποτήρι και μερίδα σερβιρίσματος.
- Να παρασκευάζουν κοκτέιλ με κάθε μέθοδο ανάμιξης και κατηγορίας ποτού.
- Να διακοσμούν ποτά και κοκτέιλ ανάλογα με το είδος και τη σύστασή τους.
- Να συνθέτουν ένα κατάλογο μπαρ ανάλογα με τον τύπο της επιχείρησης.
- Να συνειδητοποιήσουν τη σπουδαιότητα της συνεργασίας, των διαφόρων τμημάτων και να αναπτύξουν πρωτοβουλία και αίσθημα ευθύνης.

Περιεχόμενο μαθήματος

ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ

1. Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις.
 - Έννοιες, ιστορική εξέλιξη των επισιτιστικών επιχειρήσεων.
 - Διάκριση σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία.
 - Εγκαταστάσεις επισιτιστικών επιχειρήσεων. Χώροι προετοιμασίας και εξυπηρέτησης.
 - Εξοπλισμός (έπιπλα, ιματισμός, σκεύη, συσκευές). Καθαρισμός και συντήρηση.
2. Το προσωπικό του εστιατορίου.
 - Σύνθεση προσωπικού – οργανόγραμμα εστιατορίου.
 - Περιγραφή θέσεων εργασίας (προσόντα καθήκοντα και αρμοδιότητες).
 - Εμφάνιση και υγιεινή του προσωπικού.
 - Εργασιακές σχέσεις και προγραμματισμός εργασίας.
3. Οργάνωση εργασιών εστιατορίου.
 - Διαδικασίες καθαρισμού εστιατορίου.
 - Προετοιμασία εστιατορίου.
 - Στρώσιμο τραπεζιών. Δίπλωμα πετσέτας.
 - Η εξυπηρέτηση στο εστιατόριο.
 - Υποδοχή πελατών και λήψη παραγγελίας.
 - Μεταφορά επιτραπέζιων σκευών.
 - Παρουσίαση λογαριασμού και είσπραξη.
 - Αποκατάσταση χώρου μετά το σερβίρισμα.
4. Τρόποι και κανόνες σερβιρίσματος.
 - Με αυτοεξυπηρέτηση (μπουφέ, take away, κ.ά.).
 - Με εξυπηρέτηση από προσωπικό: Με πιάτο, με πιατέλα.
 - Χαρακτηριστικά, τεχνική, σκεύη, απαιτούμενος εξοπλισμός, πλεονεκτήματα, μειονεκτήματα.
 - Προετοιμασία και ροή διαδικασίας.
 - Εργαστήριο στην διαδικασία σερβιρίσματος με τους βασικούς τρόπους.
5. Κατηγορίες γευμάτων.
 - Τα κύρια και δευτερεύοντα γεύματα. Πρωινό, μεσημβρινό, δείπνο.
 - Ειδικές εκδηλώσεις και επίσημα γεύματα (προετοιμασία και σερβίρισμα).
 - Επαγγελματικά: σεμινάρια, εκθέσεις, συνέδρια, κ.ά.
 - Μπανκέ - Δεξιώσεις - Μπουφέ.
 - Οργάνωση και λειτουργία υπηρεσίας σερβιρίσματος δωματίων (room service). Εργαστήριο στη λήψη παραγγελίας και προετοιμασία δίσκου για room service.
6. Τύποι γευμάτων.
 - Λειτουργία με table d' hote και a la carte. Στρώσιμο κουβέρ (βασικό και α λα καρτ). πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.

- Όροι συμφωνίας γευμάτων (BB, HB, FB, AI).
 - Οργάνωση Μπουφέ, Είδη-κατηγορίες.
 - Σύνθεση προσωπικού. Ειδικός εξοπλισμός.
 - Σχήματα μπουφέ, ταξινόμηση και διακόσμηση εδεσμάτων.
 - Εργαστήριο στη λήψη παραγγελίας με table d' hote και a la carte.
7. Σερβίρισμα βασικών και ειδικών παρασκευών.
- Τρόποι παρουσίασης και παράθεσης βασικών παρασκευών (κουβέρ, απαραίτητα σκεύη και εξοπλισμός).
 - Ορεκτικά, σούπες – κονσομέ, αβγά, ζυμαρικά – ρύζι, θαλασσινά – ψάρια, κρέατα, λαχανικά, σαλάτες, γλυκά - παγωτά – κομπόστες, τυριά, φρούτα.
 - Παρουσίαση και σερβίρισμα ειδικών παρασκευών (χαβιάρι, καπνιστός σολομός, κ.ά.).
 - Εργαστήριο στο στρώσιμο βασικών και ειδικών παρασκευών χρησιμοποιώντας το αντίστοιχο σκεύος για κάθε περίπτωση.
8. Διακεκριμένο σερβίρισμα - service a la gueridon.
- Τεχνικές δεξιότητες προσωπικού, προετοιμασία, κουβέρ, απαραίτητες πρώτες ύλες, σκεύη, τρόλεϊ, παρασκευές σε μπουφέ.
 - Ειδικές παρασκευές μπροστά στον πελάτη (σαλάτες, ορεκτικά, κύρια πιάτα, επιδόρπια).
 - Τεμαχισμός (decoupage) – Άναμμα (flambage).
 - Mise en place, συσκευές και σκεύη. Παρασκευές (θαλασσινά, ψάρια, κόκκινα κρέατα, πουλερικά, τυριά, παρουσίαση και σερβίρισμα φοντύ, επιδόρπια).
 - Εργαστήριο στο σερβίρισμα γνωστών παρασκευών με τη χρήση γκεριντόν και τη χρήση τεμαχισμού και ανάμματος.
9. Οργάνωση μαζικών εκδηλώσεων.
- Τύποι μαζικών εκδηλώσεων εστίασης.
 - Συμφωνία-σύμβαση της εκδήλωσης.
 - Ειδικές υπηρεσίες (υποδοχή, βεστιάριο, διακόσμηση, ορχήστρας, θεαμάτων, διερμηνείας κτλ.)
 - Ενημέρωση εμπλεκόμενων τμημάτων για την οργάνωση εκδηλώσεων.
 - Υπηρεσίες τροφοδοσίας (Catering).
 - Διαχείριση προσωπικού Catering.
 - Οργάνωση παραγωγικής κουζίνας Catering – Διαρρύθμιση χώρων, εξοπλισμός.
 - Παρεχόμενες υπηρεσίες Catering σε: οικίες, αίθουσες, ανοικτούς χώρους, Συνέδρια, Εκθέσεις, Ιδρύματα, κ.ά.
 - Εργαστήριο στον σχεδιασμό μιας επίσημης εκδήλωσης 100 ατόμων.
10. Το μενού στο εστιατόριο.
- Κανόνες σύνταξης καταλόγου.
 - Κατηγορίες και εδεσματολογική σειρά παρουσίασης εδεσμάτων ανά κατηγορία επιχείρησης.
 - Βασικοί εδεσματολογικοί κανόνες σύνθεσης μενού.
 - Η εμφάνιση του μενού και του καταλόγου.
 - Εποχικότητα και κοστολόγηση συνταγών.
 - Τύποι μενού (εποχικά, εορταστικά, υγιεινής διατροφής, παιδικά, μπουφέ, κ.ά.).
 - Εργαστήριο στη σύνθεση μενού μιας εκδήλωσης table d' hote και ενός μπουφέ παραθεριστικού ξενοδοχείου.

ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑ

11. Η παραγωγή του κρασιού.
- Παγκόσμια παραγωγή και κατανάλωση του κρασιού.
 - Παράγοντες ποιότητας και απόδοσης του αμπελιού.
 - Γηγενείς και ξένες ποικιλίες στον ελληνικό αμπελώνα.
 - Οινοποίηση των λευκών, κόκκινων και ροζέ κρασιών.

- Παραγωγή ειδικών κρασιών. Τα γλυκά κρασιά, ενδυναμωμένα, τα φυσικά γλυκά κρασιά, τα αφρώδη και η ρετσίνα.
 - Μέθοδοι συντήρησης. Τα βαρέλια και οι δεξαμενές.
 - Η εμφιάλωση των κρασιών σε φιάλες. Η χρήση του φελλού.
 - Η ετικέτα των φιαλών και τα στοιχεία που αναφέρονται σε αυτή.
12. Η παλαίωση του κρασιού – Συνθήκες κάβας.
- Ιδανικές συνθήκες κάβας.
 - Οργάνωση και διαχείριση της κάβας.
 - Οι προμήθειες των κρασιών. Προσδιορισμός των αναγκών.
13. Η ποιοτική διάκριση των κρασιών.
- Η οινική νομοθεσία κατηγοριών κρασιού. ΠΟΠ και ΠΓΕ.
 - Τύποι και κατηγορίες.
 - Ειδικές κατηγορίες κρασιών.
14. Η γευσιγνωσία των κρασιών.
- Ανάλυση των χαρακτηριστικών των κρασιών.
 - Τα ποτήρια της γευσιγνωσίας και άλλα βοηθητικά σκεύη γευσιγνωσίας.
 - Τα στάδια της γευσιγνωσίας. Συνθήκες και τεχνικές.
 - Εργαστήριο στην αξιολόγηση διαφόρων τύπων κρασιών.
15. Αρμονία κρασιών και εδεσμάτων.
- Κανόνες αντιστοίχισης κρασιών και εδεσμάτων.
 - Η σειρά παράθεσης κρασιών κατά την διάρκεια επισήμων γευμάτων.
 - Εργαστήριο στην αρμονία ορισμένων παρασκευών με κάθε τύπο κρασιού.
16. Η τεχνική σερβιρίσματος του κρασιού στο εστιατόριο.
- Παρουσίαση, άνοιγμα της φιάλης.
 - Η προτεραιότητα στο σερβίρισμα.
 - Η θερμοκρασία σερβιρίσματος κρασιού.
 - Ειδικά σερβιρίσματα (παλαιού κρασιού, σαμπάνιες, κτλ.).
 - Μετάγγιση κρασιού (Decantage).
 - Οινοχόος, το έργο και τα καθήκοντα του.
 - Ποτήρια και άλλα σκεύη σερβιρίσματος κρασιών στο εστιατόριο. Αντιστοίχιση ποτηριού με κρασί.
 - Εργαστήριο στο άνοιγμα μιας φιάλης από ορισμένους τύπους κρασιών.
17. Ο ελληνικός αμπελώνας και οι κυριότερες αμπελουργικές περιοχές του κόσμου.
- Παρουσίαση του αμπελοοινικού χάρτη της Ελλάδας κατά ποικιλία και κατηγορία.
 - Οι σπουδαιότερες περιοχές και εταιρείες παραγωγής κρασιών στην Ελλάδα.
 - Τα κρασιά της Ευρώπης και του κόσμου.
 - Τα κρασιά της Αμερικής, Αφρικής και Νέου κόσμου.
18. Η κάρτα των κρασιών.
- Τεχνική σύνθεσης καταλόγου κρασιών και ποτών.
 - Η σειρά παρουσίασης των κρασιών στο κατάλογο.
 - Τιμολόγηση των κρασιών στο κατάλογο.
 - Τεχνικές πωλήσεων κρασιού στο εστιατόριο.

ΜΠΑΡ

19. Ο ρόλος του μπαρτέντερ.
- Υποχρεώσεις, αρμοδιότητες, πλάνο εργασίας προσωπικού του μπαρ.
 - Χειρισμός διαφόρων τύπων πελατών και άλλων προβλημάτων.
20. Τύποι μπαρ, εγκαταστάσεις και εξοπλισμός.
- Σύγχρονοι τύποι Μπαρ. Πολυχώροι, Εμπορικά κέντρα.
 - Άδειες Μπαρ σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία.
 - Κτιριακές εγκαταστάσεις, η μπάρα, χώροι και υποτμήματα μπαρ.
 - Εξοπλισμός του τμήματος. Ποτήρια, μηχανήματα και μικροσκεύη.

21. Λειτουργία του μπαρ.
- Προετοιμασία Μπαρ - Mise en place, κοπή φρούτων, τοποθέτηση ποτών, τροφοδοσία ψυγείων, καθαρισμοί, προετοιμασία για καφέ, χυμούς και κοκτέιλ.
 - Τα σνακς και συνοδευτικά ποτών στο μπαρ.
 - Σερβίρισμα ποτών (στο τραπέζι και στη μπάρα) – Λήψη παραγγελίας.
 - Αποκατάσταση – Κλείσιμο Μπαρ.
22. Κατηγορίες ποτών – Ποτογνωσία.
- Μερίδες ποτών. Μονάδες μέτρησης (litre – centiliters – milliliters).
 - Μη αλκοολούχα ποτά. Νερά, Αναψυκτικά, Χυμοί, Σιρόπια.
 - Αφεψήματα Καφέ, κακάο (Τρόποι παρασκευής, πρώτες ύλες, απαραίτητα σκεύη και συσκευές, τρόποι σερβιρίσματος, φλιτζάνια), εκχυλίσματα (π.χ. τσάι, χαμομήλι).
 - Ονομασίες και συνταγές διαφόρων τύπων ροφημάτων καφέ (π.χ. ristretto, freddo, carruccino κ.ά.).
 - Μπύρα (παραγωγή, τύποι, σερβίρισμα).
 - Αλκοολούχα ποτά – Αποστάγματα (πρώτες ύλες, παραγωγή, παλαίωση, τύποι και κατηγορίες, εμφιάλωση, μάρκες, σερβίρισμα): Αποστάγματα κρασιών (μπράντι, κονιάκ κ.ά.), σιτηρών (ουίσκι, βότκα κ.ά.), φρούτων (τσίπουρο, κ.ά.) και φυτών (τεκίλα, ρούμι κ.ά.).
 - Λικέρ (παρασκευή, διάφοροι τύποι και πρώτες ύλες, χώρες παραγωγής, μάρκες).
 - Απεριτίφ - Με βάση το κρασί: Βερμούτ (π.χ. Martini), ενδυναμωμένα κρασιά (π.χ. Porto), Με βάση το αλκοόλ: Μπίτερ (π.χ. Campari), Ανιζέ (π.χ. ούζο).
 - Εργαστήριο στην παρασκευή και το σερβίρισμα αφεψημάτων και ορισμένων τύπων αλκοολούχων ποτών.
23. Τεχνικές ανάμειξης ποτών – Κοκτέιλ (cocktails).
- Τύποι και Κατηγορίες των cocktails.
 - Παράγοντες σύνθεσης των cocktails.
 - Μέθοδοι ανάμειξης (shake, stir, build, blend, roll, muddle).
 - Γαρνιτούρες: Επιλογή υλικών, τρόποι κοπής, σύνθεση και τοποθέτηση.
 - Χειρισμός ποτηριών και σκευών Μπαρ για cocktails.
 - Κλασικές συνταγές cocktails σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα.
 - Εργαστήριο στην παρασκευή ορισμένων κλασικών cocktails.
24. Διεύθυνση μπαρ.
- Προμήθειες και έλεγχος εμπορευμάτων.
 - Κοστολόγηση ποτών και cocktails.
 - Δημόσιες σχέσεις- Διαφήμιση – προώθηση πωλήσεων – προσωπική πώληση.
 - Ειδικές εκδηλώσεις: δεξιώσεις, event, happenings, Party, Promotion events, Buffet, welcome drink, coffee break.
 - Σύνθεση κάρτας μπαρ. Κατηγορίες ποτών.
 - Εργαστήριο στη σύνθεση ενός μικρού καταλόγου μπαρ.

Εργαστηριακή άσκηση στις ενότητες: 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 22, 23, 24.

B.2. Μάθημα: Εξυπηρέτηση πελατών – Επικοινωνία – Πωλήσεις

Ισχύουν τα οριζόμενα στο σημείο Α.2.

B.3. Μάθημα: Εργασιακές Σχέσεις

Ισχύουν τα οριζόμενα στο σημείο Α.3.

Β.4. Μάθημα: Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων - HACCP

Ώρες διδασκαλίας: 35 (θεωρία)

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι μετεκπαιδευόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια του προσωπικού και των χώρων μιας επισιτιστικής ή ξενοδοχειακής επιχείρησης. Επιπλέον, επιδιώκεται η εξοικείωση με τις βασικές αρχές ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας (ΣΔΠ) καθώς επίσης και με τις αρχές εφαρμογής ενός Συστήματος Ανάλυσης και Προσδιορισμού Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (HACCP) που πλέον εντάσσεται στα συστήματα Ποιότητας Υγιεινής και Ασφάλειας των Τροφίμων (ISO 22000, BRC, IFS).

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να αντιλαμβάνονται τους λόγους για τους οποίους εφαρμόζεται η Υγιεινή στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
- Να περιγράφουν τις κύριες τροφικές δηλητηριάσεις που προκαλούνται από τα τρόφιμα.
- Να γνωρίζουν τους παράγοντες που επιμολύνουν τα τρόφιμα και τους τρόπους αποφυγής της επιμόλυνσης.
- Να επιμελούνται την προσωπική του υγιεινή με σχολαστικότητα.
- Να γνωρίζουν ότι η καθαριότητα και απολύμανση του εξοπλισμού, των εγκαταστάσεων και των χώρων αποτρέπουν τη δημιουργία εστιών μικροβίων.
- Να εφαρμόζουν τους όρους υγιεινής κατά την παραλαβή και αποθήκευση τροφίμων.
- Να γνωρίζουν τους όρους υγιεινής που πρέπει να εφαρμόζονται όταν προετοιμάζονται τα τρόφιμα και όταν μαγειρεύονται.
- Να σχεδιάζουν την εφαρμογή προγραμμάτων μμυοκτονίας και απεντόμωσης για καθαρό και υγιεινό περιβάλλον.
- Να γνωρίζουν το σύστημα HACCP και τους λόγους που εφαρμόζεται στα τμήματα παραγωγής τροφίμων.
- Να κατανοήσουν ότι η εφαρμογή μέτρων ασφάλειας στις μονάδες υγειονομικού ενδιαφέροντος συμβάλλει στην αποτροπή κάθε είδους ατυχήματος.
- Να χειρίζονται τα πυροσβεστικά μέσα και να τα χρησιμοποιούν σε έκτακτες ανάγκες.
- Να κατανοήσουν τις αιτίες από τις οποίες προκαλούνται εργατικά ατυχήματα και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας για τους πελάτες και τους εργαζόμενους σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Να γνωρίζουν όλες τις απαραίτητες διατάξεις που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία σε θέματα πυρασφάλειας και να παρέχουν τις υπηρεσίες τους συμμετέχοντας σε προγράμματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των πελατών και του προσωπικού σε περίπτωση πυρκαγιών.
- Να παρέχουν τις πρώτες βοήθειες σε όσους έχουν ανάγκη.

Περιεχόμενο μαθήματος

1. Η έννοιες σχετικά με την υγιεινή.
 - Τι είναι Υγιεινή.
 - Οι λόγοι για τους οποίους εφαρμόζεται η υγιεινή στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
2. Οι ασθένειες που προκαλούνται από τα τρόφιμα.
 - Οι τροφικές δηλητηριάσεις, τα είδη και τα συμπτώματα.
 - Τα βακτήρια και τα βασικά χαρακτηριστικά τους.
 - Τροφικές δηλητηριάσεις από βακτήρια: Σαλμονέλα, Λιστέρια, Σταφυλόκοκκος, Καμπυλοβακτήριο, Κλωστρίδιο, Βάκιλλος.
 - Οι παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξη των βακτηρίων.
 - Οι βασικές οδηγίες για την πρόληψη των τροφικών δηλητηριάσεων.

- Οι ιοί, τα παράσιτα, οι μύκητες.
3. Οι κίνδυνοι μόλυνσης των τροφίμων.
 - Οι παράγοντες επιμόλυνσης τροφίμων: Μικροβιακοί, Χημικοί, Φυσικοί.
 - Οι πηγές μόλυνσης των τροφίμων από βακτήρια, ξένα σώματα, χημικές ουσίες. Η φυσική επιμόλυνση.
 4. Υγιεινή του προσωπικού.
 - Η υγεία και η ατομική υγιεινή του προσωπικού.
 - Η ενδυμασία του προσωπικού - Στολή εργασίας.
 5. Η καθαριότητα και απολύμανση των σκευών, του εξοπλισμού και των χώρων.
 - Το πλύσιμο, η απολύμανση και η αποστείρωση των σκευών, του εξοπλισμού και των χώρων.
 - Τα ψυγεία και οι καταψύκτες.
 - Οι διαδικασίες καθαρισμού, απολύμανσης και αποστείρωσης.
 - Τα υλικά καθαρισμού, απολύμανσης, εξυγίανσης και η αποθήκευσή τους.
 6. Η υγιεινή των τροφίμων στην παραγωγική διαδικασία.
 - Η παραλαβή των τροφίμων και ο έλεγχος.
 - Η αποθήκευση των τροφίμων.
 - Η ψύξη και η κατάψυξη.
 - Η προετοιμασία των τροφίμων.
 - Πλύσιμο, απόψυξη, τεμαχισμός, μαγείρεμα.
 7. Η υγιεινή των τροφίμων στην διαδικασία σερβιρίσματος.
 - Η ψύξη των φαγητών (μετά το μαγείρεμα) και η κατάψυξη.
 - Η επαναθέρμανση των φαγητών.
 - Οι φούρνοι μικροκυμάτων.
 - Το σερβίρισμα των φαγητών και διατήρηση σε θερμοθάλαμους.
 - Απαγόρευση πώλησης ακατάλληλων και μη κανονικών τροφίμων.
 8. Η αντιμετώπιση ζωοφίων και άλλων ζώων στην κουζίνα.
 - Τα προβλήματα που παρουσιάζονται από την επαφή των ζώων με τα τρόφιμα.
 - Τα κατοικίδια ζώα, τα τρωκτικά, τα έντομα, τα πουλιά.
 - Οδηγίες για την αντιμετώπιση νόσων.
 9. Τα συστήματα διαχείρισης της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων (HACCP).
 - Η έννοια και οι βασικές αρχές του προγράμματος HACCP (Hazard Analysis - Critical Control Points).
 - Ανάλυση Κινδύνων - Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου.
 - Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της εφαρμογής HACCP.
 - Προαπαιτούμενα προγράμματα και εφαρμογή συστημάτων αυτοελέγχου.
 - Αρχεία και έγγραφα.
 - Παρακολούθηση & τήρηση αρχείων από Μικρομεσαίες και Μεγάλες επιχειρήσεις.
 - Κανονιστικό πλαίσιο (Πρότυπα για σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων πχ ISO 22000).
 - Άλλα θέματα (ιχνηλασιμότητα, αρχές επιθεώρησης 1ου και 2ου μέρους, εφαρμοζόμενο σύστημα HACCP υπαρκτό ή/και άσκηση κτλ.).
 - Μελέτη περίπτωσης βασικών αρχών HACCP σε μικρή κλίμακα.
 10. Η ασφάλεια στους χώρους εργασίας.
 - Οι υποχρεώσεις του εργοδότη και των εργαζομένων.
 - Οι κανόνες ασφάλειας στους χώρους εργασίας.
 - Κυριότεροι κίνδυνοι ασφάλειας.
 - Η ηλεκτροπληξία και πως αντιμετωπίζεται.
 - Οι ηλεκτρικές εγκαταστάσεις και προληπτικές συμβουλές.
 - Τα εργατικά ατυχήματα και οι αιτίες πρόκλησής τους.
 - Τα είδη των εργατικών ατυχημάτων (κοψίματα, εγκαύματα, πτώσεις, θλάσεις από μεγάλα φορτία, λιποθυμία κ.ά.) και η λήψη μέτρων για την αποφυγή τους.

11. Η πυρασφάλεια.
 - Η πυρκαγιά και τα είδη των πυρκαγιών.
 - Οι αιτίες της πυρκαγιάς και τρόποι μετάδοσης της φωτιάς.
 - Η αντιμετώπιση των πυρκαγιών και η χρήση των πυροσβεστικών μέσων.
 - Η κατάσβεση της πυρκαγιάς. Τα μέσα καταστολής, οι πυροσβεστήρες.
 - Μέτρα πρόληψης των πυρκαγιών.
12. Οι γενικοί όροι ίδρυσης και λειτουργίας εργαστηρίων τροφίμων και ποτών.
 - Το ύψος των εργαστηρίων, οι τοίχοι, η οροφή, το δάπεδο.
 - Ο φωτισμός, ο αερισμός / εξαερισμός, η ακουστική.
 - Η παροχή νερού.
 - Οι δίοδοι διαφυγής και οι έξοδοι κινδύνου.
 - Η πυρανίχνευση και πυρόσβεση.
 - Τα αποδυτήρια και τα ιματιοφυλάκια του προσωπικού της κουζίνας.
 - Οι αποβάθρες και οι εξέδρες εκφόρτωσης των τροφίμων.
13. Τα συστήματα διαχείρισης των απορριμμάτων.
 - Οι τρόποι συλλογής και αποκομιδής των απορριμμάτων.
 - Οι πολτοποιητές απορριμμάτων (σκουπιδοφάγοι).
 - Οι κάδοι των απορριμμάτων και η καθαριότητά τους.
 - Τα ψυγεία φύλαξης των απορριμμάτων.
 - Η ανακύκλωση των απορριμμάτων.
14. Τα προϊόντα καθαρισμού.
 - Τα είδη των προϊόντων καθαρισμού και η χρήση τους.
 - Απορρυπαντικά πλυντηρίων πιάτων και ποτηριών.
 - Καθαριστικά δαπέδων κουζίνας και τουαλετών.
 - Αποσμητικά, Απολυμαντικά, Εντομοκτόνα, Αποφρακτικά αποχετεύσεων.
 - Ο βιολογικός καθαρισμός.
 - Οι χημικές τουαλέτες.
15. Εργασία καταγραφής κρίσιμων σημείων επικινδυνότητας σε επιχείρηση μαζικής εστίασης μικρής κλίμακας. Προβολή εκπαιδευτικών ταινιών για την σωστή διαχείριση των τροφίμων.

B.5. Μάθημα: Αγγλικά

Ισχύουν τα οριζόμενα στο σημείο Α.5.

Γ. Ειδικότητα: Μαγειρική Τέχνη

Γ.1. Μάθημα: Μαγειρική Τέχνη

Ώρες διδασκαλίας: 165 (Θεωρία 105 / Εργαστήριο 60)

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι η εισαγωγή των μετεκπαιδευομένων στις βασικές αρχές και λειτουργίες της μαγειρικής τέχνης και του χώρου της επαγγελματικής κουζίνας. Επιπλέον, η εξοικείωση τόσο στην παρασκευή όσο και στη σύνθεση βασικών εδεσμάτων της ελληνικής και της ευρωπαϊκής κουζίνας. Τέλος, οι βασικές οδηγίες χειρισμού τροφίμων και οι μαγειρικές τεχνικές για την παρουσίαση ενός βασικού γεύματος.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να μετατρέπουν τα τρόφιμα σε φαγητά γευστικά, θρεπτικά και ωφέλιμα.
- Να κατανοούν τις νέες τάσεις της μαγειρικής τέχνης.
- Να προσδιορίζουν τους τρόπους οργάνωσης μιας επισιτιστικής επιχείρησης.
- Να χρησιμοποιούν τον βασικό εξοπλισμό της κουζίνας.

- Να περιγράφουν τη σύνθεση τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού της κουζίνας.
- Να αναγνωρίζουν τις πρώτες ύλες και να αξιοποιούν με ανάλογο τρόπο στην κουζίνα.
- Να τεμαχίζουν βασικά είδη των σφαγίων ζώων, την ονοματολογία κάθε τεμαχίου και τον τρόπο μαγειρέματός τους.
- Να γνωρίζουν όλων των ειδών τα αλιεύματα και τον τρόπο μαγειρέματός τους.
- Να αναγνωρίζουν τους τρόπους μαγειρέματος των βασικών κατηγοριών παρασκευών.
- Να διατυπώνουν και να χειρίζονται την ορολογία της κουζίνας.
- Να παρασκευάζουν διάφορα είδη εδεσμάτων και να προετοιμάζουν βασικές συνταγές.
- Να συνθέτουν το εδεσματολόγιο / μενού με φαγητά τόσο της ελληνικής, όσο και της ευρωπαϊκής κουζίνας.
- Να γνωρίζουν τις αρχές προμήθειας-αποθήκευσης-διαχείρισης των πρώτων υλών / τροφίμων.
- Να γνωρίζουν τις βασικές αρχές της οργάνωσης και της λειτουργίας της κουζίνας.
- Να τηρούν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας του προσωπικού και των χώρων της κουζίνας.

Περιεχόμενο μαθήματος

1. Ιστορική ανασκόπηση – εξέλιξη της μαγειρικής τέχνης.
 - Η μαγειρική τέχνη στην αρχαία Ελλάδα.
 - Η μαγειρική τέχνη στο Βυζάντιο.
 - Η μαγειρική τέχνη στην εποχή της τουρκοκρατίας.
 - Η σύγχρονη μαγειρική τέχνη ή των νεότερων χρόνων.
 - Η μεσογειακή κουζίνα.
 - Η ελληνική κουζίνα και τα τοπικά παραδοσιακά φαγητά.
 - Η κουζίνα των διαφόρων χωρών.
2. Η χωροταξία της κουζίνας.
 - Τα τμήματα της κουζίνας.
 - Η παραλαβή των τροφίμων.
 - Η αποθήκη των τροφίμων.
 - Η προετοιμασία των τροφίμων (λαχανικών, κρεάτων, πουλερικών, ψαριών).
 - Η αρτοποιία / ζαχαροπλαστική.
 - Η ζεστή κουζίνα.
 - Η κρύα κουζίνα.
 - Ο μπουφές.
 - Η διανομή (σερβίρισμα των φαγητών).
 - Το πλυντήριο των σκευών.
 - Οι προδιαγραφές κατασκευής της κουζίνας.
 - Η πυρασφάλεια.
3. Οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός της κουζίνας.
 - Οι εγκαταστάσεις της κουζίνας.
 - Ο εξοπλισμός της κουζίνας.
 - Η επιλογή του εξοπλισμού – παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή του εξοπλισμού.
 - Τα είδη του εξοπλισμού (συσκευές, μηχανήματα και σκεύη).
 - Οι προμήθειες του εξοπλισμού.
 - Η συντήρηση και η ασφάλεια των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού.
 - Σύγχρονοι φούρνοι και δυνατότητες ψησίματος.
4. Το προσωπικό της κουζίνας.
 - Η ιεραρχία του προσωπικού της κουζίνας.
 - Τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού.
 - Η ενδυμασία του προσωπικού (στολή εργασίας).
 - Οι chefs των διαφόρων τμημάτων της κουζίνας (chefs de partie).

- Η διοίκηση και εποπτεία της κουζίνας.
 - Κοστολόγηση, πρόγραμμα μενού.
 - Η εργασία στην κουζίνα, επιλογή προσωπικού.
 - Η υγιεινή του προσωπικού.
 - Οι σχέσεις του προσωπικού της κουζίνας με τα άλλα τμήματα.
5. Οι πρώτες ύλες / τρόφιμα στην κουζίνα.
- Τα είδη και οι κατηγορίες των πρώτων υλών/τροφίμων.
 - Οι αγορές, παραλαβή, έλεγχος, αποθήκευση διάθεση των πρώτων υλών/τροφίμων.
 - Η προστασία των πρώτων υλών/τροφίμων από τις αλλοιώσεις.
 - Οι τροφικές δηλητηριάσεις.
 - Οι βασικές οδηγίες για την πρόληψη των τροφικών δηλητηριάσεων.
 - Η διασφάλιση της ποιότητας των πρώτων υλών/τροφίμων.
 - Τα προϊόντα ονομασίας προέλευσης (Π.Ο.Π.) και η χρήση τους.
 - Το σύστημα HACCP και η εφαρμογή του.
6. Η ορολογία στη μαγειρική.
- Η χρήση της ορολογίας στην κουζίνα.
 - Η ορολογία των πρώτων υλών στην κουζίνα.
 - Η ορολογία στην προετοιμασία, παρασκευή, τελείωμα των παρασκευασμάτων.
7. Οι μέθοδοι μαγειρέματος.
- Το μαγείρεμα του κρέατος τόσο σε ξηρή θερμότητα όσο και σε υγρή θερμότητα.
 - Μαγείρεμα σε ξηρή θερμότητα: σχάρας, ψητά, σωτέ, φριτούρας, γκρατέν.
 - Μαγείρεμα σε υγρή θερμότητα: μπρεζέ, κατσαρόλας, σωτέ ανάμικτα, πωσέ, βραστά, ατμού.
 - Σύγχρονες μέθοδοι: vacuum χρήση και δυνατότητες (π.χ. sous vide, συντήρηση μαρινάρισμα), chiller blast και δυνατότητες.
8. Η προετοιμασία στην κουζίνα.
- Ο σχεδιασμός και η οργάνωση στην προετοιμασία των τροφίμων για μαγείρεμα.
 - Οι βασικές εργασίες στην προετοιμασία.
 - Ο χειρισμός των πρώτων υλών/τροφίμων.
 - Το προκαταρκτικό μαγείρεμα.
 - Το μαρινάρισμα των τροφίμων.
 - Η προετοιμασία για το τηγάνισμα.
 - Η προετοιμασία για τους λοιπούς τρόπους μαγειρέματος.
 - Η αποκατάσταση της καθαριότητας και της τάξης, ύστερα από κάθε εργασία.
 - Εργαστήριο: σωστός χειρισμός των μαχαιριών (αποφυγή ατυχημάτων), καθάρισμα – ξεφλούδισμα – πλύσιμο λαχανικών, κόψιμο λαχανικών σε σχήματα όπως: φέτες, μικροί κύβοι (brunoise), λωρίδες (julienne), μεγάλοι κύβοι (mirepoix) κτλ., blanchir (άσπρισμα) ορισμένων τροφίμων, μαρινάρισμα (από τι αποτελείται η μαρινάδα), προετοιμασία για το τηγάνισμα, πανάρισμα α λα Βιενουά, πέρασμα στο αλεύρι, πέρασμα στην ζύμη τηγανίσματος (pate a frire).
9. Οι βάσεις στη μαγειρική.
- Τα φον στη Μαγειρική, τα είδη, οι τρόποι παρασκευής και η χρήση τους.
 - Τα ρου στη μαγειρική, είδη, τρόποι παρασκευής και η χρήση τους.
 - Τα γεμίσματα (φάρσες) και η χρήση τους.
 - Τα αρωματικά στοιχεία, είδη και η χρήση τους.
 - Εργαστήριο: τα είδη των φον (Άσπρο και Σκούρο) και η χρήση τους, τα διάφορα ρού (roux) και η χρήση τους (άσπρο, ξανθό, σκούρο), beurre meunier και η χρήση του, άνθος αραβοσίτου και η χρήση του, liaison (κρόκοι αβγών και κρέμα γάλακτος) και η χρήση τους.
10. Οι σούπες.
- Οι κατηγορίες της σούπας.
 - Οι τρόποι παρασκευής της σούπας.

- Οι παράγωγες σούπες των διαφόρων κατηγοριών.
 - Η παρασκευή ειδικών και εθνικών πιάτων σούπας.
 - Η θέση της σούπας στο εστιατόριο.
 - Η σύνθεση και η παρασκευή καινούργιων πιάτων σούπας.
 - Εργαστήριο: κονσομέ και τα παράγωγα (celestine), βελουτέ λαχανικών (dubarry, tomate κτλ.), βελουτέ πουλερικών, κρέμα πουλερικών, σούπα αβγολέμονο, σούπα τραχανάς, γκασπάτσο (Ισπανίας), κρεμμυδόσουπα «gratin», μινεστρόνε.
11. Οι σάλτσες.
- Οι κατηγορίες.
 - Οι τρόποι παρασκευής.
 - Οι παράγωγες σάλτσες των διαφόρων κατηγοριών.
 - Παρασκευή ειδικών σαλτσών.
 - Η σύνθεση και η παρασκευή καινούργιων σαλτσών.
 - Εργαστήριο: σάλτσα ντεμι-γλας ή εσπανιόλ, τομάτα, μαδέρα, μπεσαμέλ, μορνέ, ολλανδέζ, μπεαρνέζ, μαγιονέζα, κοκτέιλ, ραβιγκότ, πέστο.
12. Τα βούτυρα.
- Τα απλά βούτυρα.
 - Τα σύνθετα βούτυρα.
 - Η χρήση τους στη μαγειρική.
 - Εργαστήριο: επίδειξη της κατεργασίας του βουτύρου π.χ. βούτυρο maître d' hotel κτλ.
13. Τα ορεκτικά.
- Οι κατηγορίες των ορεκτικών.
 - Τα ορεκτικά στη διατροφή.
 - Η θέση των ορεκτικών στα μενού και λοιπές εκδηλώσεις.
 - Η παρασκευή κρύων και ζεστών ορεκτικών.
 - Η παρουσίαση των ορεκτικών στα μενού και λοιπές εκδηλώσεις.
 - Η παρασκευή Ελληνικών ορεκτικών.
 - Εργαστήριο: καναπεδάκια διάφορα, αβγά γεμιστά, γαρίδες κοκτέιλ, μπαρκέτ με τόνο, μπουρεκάκια μελιτζάνα, τυροπιτάκια, μπουσέ α λα ρεν.
14. Τα αβγά.
- Τα αβγά στην διατροφή.
 - Τα χαρακτηριστικά του φρέσκου αβγού.
 - Οι αλλοιώσεις των αβγών.
 - Η χρήση των αβγών στην παρασκευή διαφόρων εδεσμάτων.
 - Οι μέθοδοι μαγειρέματος των αβγών.
 - Εργαστήριο: αβγά πωσέ (μορνέ, φλωρεντιν, ιντιέν), αβγά βραστά σκληρά (α λα ρους, γεμιστά με μαγιονέζα, σαλάτα), αβγά μπουγιέ (γαρίδες, καπνιστός σολομός, ζαμπόν ή μπέικον), ομελέτα (σασέρ, εσπανιόλ, ζαμπόν ή μπέικον).
15. Τα λαχανικά – όσπρια.
- Τα λαχανικά – όσπρια στη διατροφή του ανθρώπου.
 - Η θρεπτική αξία των λαχανικών – οσπρίων.
 - Η επιλογή και η διατήρηση των λαχανικών – οσπρίων.
 - Τα είδη των λαχανικών.
 - Οι μέθοδοι μαγειρέματος των λαχανικών.
 - Οι διάφορες παρασκευές με βάση τα λαχανικά.
 - Η χρήση των λαχανικών στο μενού, στην κάρτα, στο μπουφέ κτλ.
 - Η παρασκευή των ελληνικών φαγητών με βάση τα λαχανικά.
 - Εργαστήριο: αγκινάρες clamart, καρότα γλασέ, κουνουπίδι «gratin», μελιτζάνες σάλτσα τομάτα, λαχανικά τηγανητά (κολοκυθάκια ή μελιτζάνες περασμένες σε pate a frire), λαχανικά «ρατατούιγ» (ή μπριάμ).
16. Τα ζυμαρικά και ρύζια.
- Οι κατηγορίες των ζυμαρικών.

- Τα είδη των ζυμαρικών.
 - Η σημασία των ζυμαρικών στην διατροφή.
 - Οι τρόποι παρασκευής των ζυμαρικών.
 - Η θέση των ζυμαρικών στο μενού.
 - Η δημιουργία και το μαγείρεμα νέων συνταγών στα ζυμαρικά.
 - Τα είδη του ρυζιού.
 - Οι τρόποι παρασκευής του ρυζιού.
 - Η θέση του ρυζιού στο μενού.
 - Η δημιουργία και το μαγείρεμα νέων συνταγών με ρύζι.
 - Εργαστήριο: μακαρόνια «gratin», σπαγγέτι «napolitaine», σπαγγέτι στο φύλλο (tim-Bale), ριζότο με σάλτσα σουπρέμ, ριζότο με κάρυ, ρύζι πολιτικό.
17. Οι ζύμες.
- Τα είδη και οι κατηγορίες της ζύμης.
 - Οι τρόποι παρασκευής της ζύμης.
 - Οι παρασκευές με βάση τη ζύμη.
 - Τα ελληνικά και ξένα παρασκευάσματα με βάση τη ζύμη.
 - Εργαστήριο: ζύμη σφολιάτα (vol-au-vent με κοτόπουλο, vol-au-vent με φρούτα της θάλασσας), ζύμη μπριζέ [(τάρτα με γραβιέρα (tarte Suisse), τάρτα με φρούτα της θάλασσας), ζύμη (χυλός) κρέπας [(κρέπες με σπανάκι, με τυριά, με κιμά (κανελόνια)].
18. Οι σαλάτες.
- Τα είδη των σαλατών.
 - Τα συστατικά της σαλάτας.
 - Η θέση της σαλάτας στο μενού.
 - Οι απλές και οι σύνθετες σαλάτες.
 - Οι ωμές και οι βραστές σαλάτες.
 - Οι σάλτσες και οι γαρνιτούρες της σαλάτας.
 - Η διακόσμηση και η παρουσίαση των σαλατών.
 - Εργαστήριο: σαλάτα ρώσικη, νισουάζ, σέζαρ, κοτόπουλο, μελιτζανοσαλάτα, ταραμοσαλάτα.
19. Οι πατάτες.
- Οι τρόποι μαγειρέματος.
 - Η θέση της πατάτας στο μενού.
 - Οι παρασκευές φαγητών με βάση την πατάτα.
 - Εργαστήριο: πατάτες Duchesse, dauphinois, gaufrettes, croquettes, Anna, maitre d' hotel, noisettes, sufflees.
20. Τα αλιεύματα.
- Η διάκριση των αλιευμάτων.
 - Τα είδη και οι κατηγορίες των ψαριών.
 - Τα νωπά ψάρια. Επιλογή ψαριών ανάλογα με την εποχή και τρόποι διάθεσης (συνταγές) ψαριών 2ης μέρας.
 - Οι αλλοιώσεις των νωπών ψαριών.
 - Η επιλογή και η διατήρηση των ψαριών.
 - Τα κατεψυγμένα ψάρια.
 - Τα ψάρια στη διατροφή.
 - Οι τρόποι παρασκευής των ψαριών.
 - Οι τρόποι παρασκευής οστρακόδερμων.
 - Οι τρόποι παρασκευής των μαλακίων.
 - Οι παρασκευές των ψαριών στην ελληνική κουζίνα.
 - Τα αβγά των ψαριών.
 - Εργαστήριο: σφουρίδα αλά σπετσιώτα, καλαμαράκια γεμιστά, ψάρι «μπιάνκο» (Κερκυραϊκό), γαρίδες σαγανάκι, μυδοπίλαφο, σουπιές κρασάτες.
21. Τα κρέατα.

- Η σύσταση του σφάγιου ζώου.
 - Η ωρίμανση του κρέατος.
 - Η θρεπτική αξία του κρέατος.
 - Τα είδη του κρέατος.
 - Οι αλλοιώσεις του κρέατος.
 - Η αποθήκευση του κρέατος.
22. Το κρέας του βοδιού.
- Ο τεμαχισμός του βοδιού.
 - Ονοματολογία των διαφόρων τεμαχίων.
 - Οι τρόποι παρασκευής των τεμαχίων.
 - Οι κατηγορίες των τεμαχίων κρέατος.
 - Οι κλασικές παρασκευές του κρέατος του βοδιού.
 - Οι σάλτσες και οι γαρνιτούρες που συνοδεύουν τις παρασκευές του κρέατος του βοδιού.
23. Το κρέας του μοσχαριού.
- Ο τεμαχισμός του μοσχαριού.
 - Ονοματολογία των διαφόρων τεμαχίων.
 - Οι τρόποι παρασκευής των τεμαχίων.
 - Οι κατηγορίες των τεμαχίων κρέατος.
 - Οι κλασικές παρασκευές του κρέατος του μοσχαριού.
 - Οι σάλτσες και οι γαρνιτούρες που συνοδεύουν τις παρασκευές του κρέατος του μοσχαριού.
 - Η παρασκευή καινούργιων πιάτων με βάση το κρέας του μοσχαριού.
 - Εργαστήριο: μοσχάρι σωτέ με μελιτζάνες πουρέ, εσκαλόπ μοσχαριού σάλτσα μαδέρα, μοσχάρι με άσπρη σάλτσα (blanquette de veau), μοσχάρι με μανιτάρια, μοσχάρι φρικασέ (γαλλική κουζίνα), μοσχάρι ρολλό (paupiettes de veau).
24. Το κρέας των αμνοεριφίων.
- Ο τεμαχισμός των αμνοεριφίων.
 - Ονοματολογία των διαφόρων τεμαχίων.
 - Οι τρόποι παρασκευής των τεμαχίων.
 - Οι κατηγορίες των τεμαχίων κρέατος.
 - Οι κλασικές παρασκευές του κρέατος των αμνοεριφίων.
 - Η παρασκευή καινούργιων πιάτων με βάση το κρέας των αμνοεριφίων.
 - Εργαστήριο: αρνάκι εξοχικό, φρικασέ, ριγανάτο, «irish stew», γιουβέτσι, αρνί πλάτη γέμιση.
25. Το κρέας του χοίρου.
- Ο τεμαχισμός του χοίρου.
 - Ονοματολογία των διαφόρων τεμαχίων.
 - Οι τρόποι παρασκευής των τεμαχίων.
 - Οι κατηγορίες των τεμαχίων κρέατος.
 - Οι κλασικές παρασκευές με βάση το χοιρινό κρέας.
 - Οι σάλτσες και οι γαρνιτούρες που συνοδεύουν τις παρασκευές με χοιρινό κρέας.
 - Η παρασκευή καινούργιων πιάτων με βάση το χοιρινό κρέας.
 - Εργαστήριο: χοιρινό αβγολέμονο, χοιρινό με σέλινο, γουρουνόπουλο ψητό με μέλι, μπριζόλα χοιρινή γεμιστή, μπριζόλα χοιρινή α λα κρεμ ή φιλετάκια χοιρινά α λα κρέμ.
26. Το κρέας των θηραμάτων.
- Είδη και κατηγορίες των θηραμάτων.
 - Προετοιμασία και παρασκευή πτερωτών θηραμάτων.
 - Προετοιμασία και παρασκευή τριχωτών θηραμάτων.
 - Παρασκευές κλασικών πιάτων με βάση το κρέας θηραμάτων.
 - Σάλτσες και γαρνιτούρες που συνοδεύουν τις παρασκευές με βάση το κρέας θηραμάτων.

27. Ο κιμάς.
- Τα είδη του κιμά.
 - Η φρεσκάδα του κιμά.
 - Η προετοιμασία του κιμά.
 - Οι κλασικές παρασκευές φαγητών του κιμά.
 - Τα ελληνικά φαγητά με βάση τον κιμά.
 - Οι σάλτσες και οι γαρνιτούρες που συνοδεύουν τις παρασκευές του κιμά.
 - Εργαστήριο: σουτζουκάκια σμυρναίικα, μπιφτέκια στο φούρνο, γιουβαρλάκια αβγολέμονο, κεφτεδάκια «στρογγανώφ» (σάλτσα μουστάρδα), μελιτζάνες παπουτσάκια.
28. Τα πουλερικά.
- Η διάκριση των πουλερικών.
 - Τα χαρακτηριστικά των πουλερικών.
 - Οι αλλοιώσεις των πουλερικών και τα μέτρα προστασίας κατά των αλλοιώσεων.
 - Η προετοιμασία των πουλερικών.
 - Οι τρόποι παρασκευής των πουλερικών.
 - Οι κλασικές παρασκευές με κρέας πουλερικών.
 - Η παρασκευή καινούργιων πιάτων με βάση το κρέας πουλερικών.
 - Παρασκευές με βάση το κρέας της γαλοπούλας.
 - Εργαστήριο: κοτόπουλο σάλτσα μανιταριών, κοτόπουλο «μαρενγκώ», κοτόπουλο γεμιστό, κοτόπουλο με κάρυ, κόκορας κρασάτος.
29. Ο μπουφές.
- Τα είδη του μπουφέ.
 - Οι παρασκευές του μπουφέ.
 - Οι κρύες παρασκευές.
 - Οι ζεστές παρασκευές.
 - Η παρουσίαση των παρασκευών στο μπουφέ.
 - Ο στολισμός - διακόσμηση του μπουφέ.
 - Ειδικά μενού για κοσέρ – veggie – vegan – θρησκευτών (π.χ. μουσουλμάνοι) – παιδιά – ηλικιωμένους.

Γ.2. Μάθημα: Στοιχεία Ζαχαροπλαστικής Τέχνης

Σύνολο ωρών διδασκαλίας : 30 (θεωρία)

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν οι μετεκπαιδευόμενοι την τέχνη της ζαχαροπλαστικής και να μπορούν να περιγράψουν βασικές συνταγές ζαχαροπλαστικής αναλύοντας τις πρώτες ύλες ανά κατηγορία.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να περιγράφουν τα βασικά χαρακτηριστικά της σύγχρονης ζαχαροπλαστικής τέχνης.
- Να αναφέρουν βασικές συνταγές γλυκισμάτων σύμφωνα με τα καθιερωμένα πρότυπα (τούρτες, πάστες, κρέμες κτλ.).
- Να γνωρίζουν την παρασκευή κλασικών γλυκισμάτων της ελληνικής και διεθνούς ζαχαροπλαστικής τέχνης.
- Να διακρίνουν τα υλικά για την παρασκευή γλυκισμάτων υγιεινής διατροφής.
- Να περιγράφουν τις συνταγές διαφόρων ειδών άρτου (με μαγιά ή προζύμι) καθώς και κάθε είδος αρτοποιημάτων.
- Να αναγνωρίζουν τα είδη και τις κατηγορίες των πρώτων υλών ζαχαροπλαστικής καθώς και τους τρόπους αποφυγής αλλοιώσεων και τροφικών δηλητηριάσεων.

Περιεχόμενο μαθήματος

1. Η ζαχαροπλαστική τέχνη.
 - Η ιστορία και η εξέλιξη της ζαχαροπλαστικής τέχνης από την αρχαιότητα έως σήμερα.
 - Η ζαχαροπλαστική τέχνη και τα έθιμα των λαών.
 - Η σύγχρονη ζαχαροπλαστική τέχνη και οι επικρατούσες τάσεις.
 - Τα χαρακτηριστικά της ελληνικής ζαχαροπλαστικής τέχνης και τα τοπικά παραδοσιακά γλυκά.
 - Τα χαρακτηριστικά των γλυκών των χωρών της Ευρώπης.
2. Το ζαχαροπλαστέιο.
 - Οι τύποι των ζαχαροπλαστείων.
 - Οι χώροι και οι εγκαταστάσεις του ζαχαροπλαστείου.
 - Ο εξοπλισμός του ζαχαροπλαστείου (συσκευές, μηχανήματα, σκεύη, εργαλεία).
3. Το προσωπικό του ζαχαροπλαστείου.
 - Η ιεραρχία του προσωπικού του ζαχαροπλαστείου.
 - Τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού.
4. Οι πρώτες ύλες της ζαχαροπλαστικής.
 - Τα είδη και οι κατηγορίες των πρώτων υλών.
 - Τα χαρακτηριστικά των πρώτων υλών.
 - Οι αλλοιώσεις των πρώτων υλών και οι βασικές οδηγίες για την πρόληψη των τροφικών δηλητηριάσεων.
 - Η χρήση των πρώτων υλών στη ζαχαροπλαστική.
 - Οι πρόσθετες και βοηθητικές ύλες στη ζαχαροπλαστική (διοικητικές, συντηρητικές, χρωστικές ύλες) και τα προϊόντα ευκολίας (convenience).
5. Οι ζύμες.
 - Τα είδη της ζύμης.
 - Η προετοιμασία της ζύμης.
 - Η διαδικασία, ο χρόνος και η θερμοκρασία ψήσιματος της ζύμης.
 - Η χρήση των διαφόρων ειδών ζύμης.
 - Τα απλά και σύνθετα γλυκά με βάση τις ζύμες.
6. Οι κρέμες.
 - Τα είδη της κρέμας.
 - Οι απλές κρέμες και οι σύνθετες κρέμες.
7. Οι γλυκές σάλτσες.
 - Τα είδη των γλυκών σαλτσών.
 - Οι απλές γλυκές σάλτσες.
 - Οι σύνθετες γλυκές σάλτσες.
 - Οι σάλτσες φρούτων.
 - Ο τρόπος παρασκευής των διαφόρων ειδών γλυκιάς σάλτσας.
8. Οι μαρέγκες.
 - Τα είδη της μαρέγκας.
 - Η χρήση της μαρέγκας στη ζαχαροπλαστική.
 - Ο τρόπος παρασκευής και το ψήσιμο της μαρέγκας.
 - Τα είδη και η χρήση της ζάχαρης.
 - Η σημασία της θερμοκρασίας κατά τη διάρκεια ψήσιματος της ζάχαρης.
 - Οι τρόποι και οι βαθμοί ψήσιματος της ζάχαρης.
9. Οι τούρτες, πάστες (εστιατορικά γλυκά και «στησίματα» πιάτων).
 - Τα είδη και οι κατηγορίες της τούρτας, πάστας.
 - Οι παρασκευή τούρτας, πάστας διαφόρων ειδών.
 - Οι τούρτες, πάστες ξένης ζαχαροπλαστικής τέχνης.
10. Η σοκολάτα.
 - Η προέλευση και η επεξεργασία του κακάο.

- Τα είδη της σοκολάτας και τα υποκατάστατα.
11. Τα γλυκά ξένης προέλευσης.
 - Τα είδη των γλυκών ξένης προέλευσης.
 - Η επίδραση των γλυκών ξένης προέλευσης στην ελληνική ζαχαροπλαστική.
 12. Τα παραδοσιακά ελληνικά γλυκά.
 - Τα είδη των παραδοσιακών γλυκών.
 - Οι περιοχές της Ελλάδας από όπου προέρχονται τα γλυκά.
 13. Τα σουφλέ.
 - Τα είδη σουφλέ.
 - Τα βασικά υλικά για την παρασκευή του σουφλέ.
 - Ο τρόπος παρασκευής και ο τρόπος ψησίματος του σουφλέ.
 14. Οι τάρτες.
 - Τα είδη της τάρτας.
 - Τα βασικά υλικά και ο τρόπος παρασκευής της τάρτας.
 15. Τα κέικ.
 - Τα είδη του κέικ.
 - Τα υλικά παρασκευής του κέικ.
 - Τα απλά κέικ και τα σύνθετα κέικ.
 - Τα κέικ φρούτων.
 16. Τα γλυκά τηγανιού.
 - Τα είδη των γλυκών τηγανιού.
 - Τα υλικά, ο τρόπος παρασκευής, ο τρόπος τηγανίσματος και το σιρόπιασμα των γλυκών τηγανιού.
 - Ο τρόπος παρουσίασης των γλυκών τηγανιού.
 17. Τα γλυκά υγιεινής διατροφής.
 - Ο σκοπός παρασκευής γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Οι τάσεις του ανθρώπου για κατανάλωση γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Τα είδη των γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Οι πρώτες ύλες και τα υποκατάστατα που απαιτούνται για την παρασκευή γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Η παρασκευή γλυκών υγιεινής διατροφής και γλυκών για διαβητικούς.
 18. Τα παγωτά.
 - Ο γενικός τρόπος παρασκευής των παγωτών.
 - Οι πρώτες ύλες για την παρασκευή των παγωτών.
 - Τα είδη των παγωτών.
 19. Η παρασκευή του άρτου.
 - Οι συνθήκες καλής αρτοποιίας.
 - Η προετοιμασία των υλικών.
 - Η παρασκευή του άρτου από άποψη είδους, σχήματος, τρόπου ψησίματος και μεθόδου παρασκευής.
 - Τα χαρακτηριστικά του καλού άρτου και των λοιπών προϊόντων.
 - Η παρασκευή αρτοπαρασκευασμάτων.
 - Η παρασκευή ελληνικών παραδοσιακών αρτοσκευασμάτων.

Γ.3. Μάθημα: Εργασιακές Σχέσεις

Ισχύουν τα οριζόμενα στο σημείο Α.3.

Γ.4. Μάθημα: Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων - HACCP

Ισχύουν τα οριζόμενα στο σημείο Β.4.

Γ.5. Μάθημα: Γαλλικά (Μαγειρικής Τέχνης)

Ώρες διδασκαλίας: 120 (θεωρία)

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να μπορούν οι εκπαιδευόμενοι να επικοινωνούν και να εργάζονται σε γαλλόφωνο περιβάλλον στο πλαίσιο των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να προφέρουν το βασικό εξοπλισμό στο χώρο της κουζίνας.
- Να χρησιμοποιούν την γαλλική ορολογία για τα υλικά μαγειρικής.
- Να περιγράψουν συνταγές μαγειρέματος στη γαλλική γλώσσα.
- Να χρησιμοποιούν την ορθή γραμματική στην σύνταξη βασικών προτάσεων στα γαλλικά.
- Να προφέρουν τις λέξεις στη γαλλική γλώσσα όσον αφορά τις συνταγές και τον τρόπο παρασκευής σε απλές συνταγές της κουζίνας.
- Να εξηγούν τα υλικά και τον τρόπο παρουσίασης των παρασκευών που μαγειρεύουν στη γαλλική γλώσσα.

Περιεχόμενο μαθήματος:

1. Οι χώροι της κουζίνας και οι κανόνες.

Α. Λεξιλόγιο:

- Τοποθέτηση και προσανατολισμός στον χώρο της κουζίνας – Χώροι της κουζίνας.
- Εξοπλισμός.
- Γεύματα.
- Ρούχα - Επαγγελματική στολή.
- Τρόφιμα του πρωινού.
- Κανόνες και οδηγίες.
- Κανόνες υγιεινής.
- Φρούτα.

Β. Γραμματική:

- Μεριστικό/ συνηρημένο άρθρο.
- Ενεστώτας οριστικής.
- Ρήματα α' συζυγίας/ aller/ prendre/ rouvoir.
- Ερωτηματικές προτάσεις.
- Κτητικά/ δεικτικά επίθετα.
- Προστακτική.

2. Οι ζύμες.

Α. Λεξιλόγιο:

- Ηλεκτρικές συσκευές και εργαλεία.
- Οδηγίες χρήσης.
- Σερβίτσια.
- Προσωπικό (Brigade) κουζίνας.
- Βασικά υλικά για ζύμες.
- Οι αριθμοί (έως 1000).
- Μονάδες μέτρησης.

Β. Γραμματική:

- Υποχρέωση / Απαγόρευση.
- Ρήμα devoir.

- Πληθυντικός ουσιαστικού.
 - Συμφωνία επιθέτου.
 - Ποσοτικά επιρρήματα.
3. Λαχανικά/ Φρούτα/ Σκεύη.
- Α. Λεξιλόγιο:
- Σκεύη προετοιμασίας.
 - Λαχανικά και προετοιμασία των λαχανικών.
 - Φρούτα και ξηροί καρποί.
 - Προτιμήσεις.
 - Διαδοχή πράξεων.
 - Κοπές.
- Β. Γραμματική:
- Σύνδεσμοι.
 - Απλός μέλλοντας / κοντινός μέλλοντας.
4. Ζεστή κουζίνα.
- Α. Λεξιλόγιο:
- Σκεύη ψησίματος.
 - Βασικές τεχνικές ψησίματος.
 - Κατανόηση πρότυπης συνταγής.
 - Αυγά / Σούπες.
- Β. Γραμματική:
- Άρνηση.
 - Σύγκριση.
 - Διάρκεια.
5. Κρέατα / Πουλερικά / Ψάρια / Θαλασσινά.
- Α. Λεξιλόγιο:
- Κρέατα / πουλερικά / ψάρια / θαλασσινά.
 - Προετοιμασία ψαριού.
 - Βότανα και μπαχαρικά.
 - Fonds και σάλτσες.
- Β. Γραμματική:
- Le, la, les, lui, leur.
 - Verbes pronominaux.
 - Άρνηση.
6. Επιδόρπια.
- Α. Λεξιλόγιο:
- Επιδόρπια.
 - Κρέμες.
 - Παγωτά.
 - Σορμπέ.
 - Παρουσίαση πιάτου.
 - Σχήματα, υφές, γεύσεις.
 - Γνώμες.
- Β. Γραμματική:
- Αόριστος.
 - Qui, que.

Δ. Ειδικότητα: Ζαχαροπλαστική Τέχνη**Δ.1. Μάθημα: Ζαχαροπλαστική Τέχνη**

Ώρες διδασκαλίας: 165 (Θεωρία 105 / Εργαστήριο 60)

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν οι μετεκπαιδευόμενοι τη λειτουργία ενός ζαχαροπλαστείου και να παρασκευάζουν βασικές συνταγές ζαχαροπλαστικής αξιοποιώντας τον εξοπλισμό και τις πρώτες ύλες ανά κατηγορία.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος να είναι ικανοί:

- Να κατανοήσουν τις ανάγκες σε εξοπλισμό για κάθε τύπο ζαχαροπλαστείου.
- Να περιγράψουν τα βασικά καθήκοντα ανά θέση εργασίας στο οργανόγραμμα του ζαχαροπλαστείου.
- Να παρασκευάζουν γλυκίσματα σύμφωνα με τα καθιερωμένα πρότυπα (τούρτες, πάστες, κρέμες κτλ.) τόσο από την ελληνική παραδοσιακή τέχνη όσο και από την διεθνή ζαχαροπλαστική.
- Να διακρίνουν τα υλικά για την παρασκευή γλυκισμάτων υγιεινής διατροφής.
- Να διακοσμούν γλυκίσματα κατά εντυπωσιακό τρόπο.
- Να εκτελούν συνταγές διαφόρων ειδών άρτου (με μαγιά ή προζύμι) καθώς και κάθε είδος αρτοποιημάτων.
- Να χειρίζονται τις πρώτες ύλες, τα διακοσμητικά στοιχεία και τα έτοιμα προϊόντα.
- Να συνδυάζουν γευστικά τις πρώτες ύλες της ζαχαροπλαστικής και να προσαρμόζονται στις νέες τεχνικές και καινοτόμες εξελίξεις.
- Να σχεδιάζουν μια εκδήλωση μικρής κλίμακας με γλυκά διαφόρων τύπων.
- Να τηρούν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους του ζαχαροπλαστείου, στον εξοπλισμό, στα σκεύη, στις πρώτες ύλες και στα έτοιμα προϊόντα.

Περιεχόμενο μαθήματος:

1. Η ζαχαροπλαστική τέχνη.
 - Η ιστορία και η εξέλιξη της ζαχαροπλαστικής τέχνης από την αρχαιότητα έως σήμερα.
 - Η ζαχαροπλαστική τέχνη και τα έθιμα των λαών.
 - Η σύγχρονη ζαχαροπλαστική τέχνη και οι επικρατούσες τάσεις.
 - Τα χαρακτηριστικά της Ελληνικής ζαχαροπλαστικής τέχνης και τα τοπικά παραδοσιακά γλυκά.
 - Τα χαρακτηριστικά των γλυκών των χωρών της Ευρώπης.
2. Το ζαχαροπλαστείο.
 - Οι τύποι των ζαχαροπλαστείων.
 - Οι χώροι και εγκαταστάσεις του ζαχαροπλαστείου.
 - Ο εξοπλισμός του ζαχαροπλαστείου. Τα είδη του εξοπλισμού (συσσκευές, μηχανήματα, σκεύη, εργαλεία). Η χρήση της καύσιμης ύλης (ηλεκτρισμός, αέριο) στη ζαχαροπλαστική.
 - Τρόποι συντήρησης, ασφάλεια και υγιεινή.
 - Η επιλογή του εξοπλισμού – παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή και προμήθεια του εξοπλισμού.
3. Το προσωπικό του ζαχαροπλαστείου.
 - Η ιεραρχία του προσωπικού του ζαχαροπλαστείου.
 - Τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού.
 - Η ενδυμασία του προσωπικού.
 - Οι σχέσεις του προσωπικού του ζαχαροπλαστείου με τα άλλα τμήματα της επιχείρησης.
4. Οι πρώτες ύλες της ζαχαροπλαστικής
 - Τα είδη και οι κατηγορίες των πρώτων υλών.
 - Οι αγορές, ο έλεγχος και η παραλαβή και αποθήκευση των πρώτων υλών.

- Η προστασία των πρώτων υλών από τις αλλοιώσεις.
 - Το σύστημα HACCP και η εφαρμογή του στο ζαχαροπλασείο.
5. Η ορολογία στη ζαχαροπλαστική.
- Η χρήση της ορολογίας στη ζαχαροπλαστική.
 - Η ορολογία των διαδικασιών κατά την εκτέλεση των εργασιών.
 - Η ορολογία στην προετοιμασία, παρασκευή και τελείωμα (διακόσμηση) των γλυκισμάτων.
6. Οι βάσεις της ζαχαροπλαστικής.
- Οι κατηγορίες και η χρήση των βάσεων.
 - Οι ζύμες (γλυκές και αλμυρές).
 - Οι κρέμες.
 - Οι γλυκές σάλτσες.
 - Οι μαρέγκες.
 - Τα σιρόπια.
 - Εργαστήριο: παντεσπάνια, φύλλο τομπούς, φύλλο νουγκατίνας, μπισκουί (βανίλιας, σοκολάτας, αμυγδάλου).
7. Οι ζύμες.
- Τα είδη της ζύμης και η χρήση τους.
 - Η διαδικασία ψησίματος της ζύμης. Χρόνος και θερμοκρασία.
 - Τα απλά και σύνθετα γλυκά με βάση τις ζύμες.
 - Εργαστήριο: Pâte sucrée, pâte brisée, ζύμη (σφολιάτας, κουρού, κρέπας, ντόνατς, πίτσας, μπριός, κρουασάν, Danish), σαβαγιάρ.
8. Οι κρέμες.
- Τα είδη της κρέμας.
 - Οι απλές κρέμες ή βασικές.
 - Οι σύνθετες κρέμες.
 - Τα συστατικά της κάθε κρέμας.
 - Η χρήση και ο τρόπος παρασκευής των διαφόρων ειδών κρέμας.
 - Τα γλυκά με κρέμα.
 - Εργαστήριο: κρέμα πατισερί (βανίλια, σοκολάτα) ζεστή και κρύα, κρέμα σεράνο, βουτυρόκρεμα, κρέμα γκανάς, κρέμα σαντιγί (ζωική, φυτική), κρέμα μουσελίν, κρέμα σαρλότ, κρέμα ζαμπαγιόν, μους σοκολάτας (σκούρας, γάλακτος, λευκής), μους φρούτων, μους ποτών, μους πραλίνας, μπαβαρουάζ (σοκολάτα, βανίλια), μπαβαρουάζ φρούτων, κρεμέ σοκολάτας, κρεμέ φρούτων, κρέμα μπριλέ.
9. Οι γλυκές σάλτσες.
- Τα είδη των γλυκών σαλτσών.
 - Οι απλές και οι σύνθετες γλυκές σάλτσες.
 - Οι σάλτσες φρούτων.
 - Η χρήση και ο τρόπος παρασκευής των διαφόρων ειδών γλυκιάς σάλτσας.
 - Εργαστήριο: κρεμ ανγκλέζ, σάλτσα φρούτων.
10. Οι μαρέγκες.
- Τα είδη της μαρέγκας (γαλλική, ελβετική, ιταλική, κιγιές).
 - Η χρήση και ο τρόπος παρασκευής της μαρέγκας.
 - Το ψήσιμο της μαρέγκας.
 - Η παρασκευή γλυκών με μαρέγκα.
 - Εργαστήριο: μαρέγκες και δημιουργία γλυκισμάτων μαρέγκας (π.χ. μπεζέδες).
11. Το ψήσιμο της ζάχαρης.
- Τα είδη της ζάχαρης.
 - Η χρήση της ζάχαρης. Η σημασία της θερμοκρασίας κατά τη διάρκεια ψησίματος.
 - Οι τρόποι ψησίματος της ζάχαρης. Βαθμοί ψησίματος.
 - Το ψήσιμο της ζάχαρης για διάφορες χρήσεις (καραμέλα κ.ά.).
 - Το ψήσιμο της ζάχαρης για διάφορα σιρόπια (γράδα).

12. Οι πάστες και οι τούρτες.
- Τα είδη της πάστας-τούρτας.
 - Τα βασικά υλικά, οι τρόποι παρασκευής και διακόσμησης πάστας-τούρτας (παρασκευή βάσης, παρασκευή γέμισης, επικάλυψη).
 - Οι παρασκευές απλής και σύνθετης τούρτας.
 - Οι πάστες διεθνούς ζαχαροπλαστικής τέχνης.
 - Η δημιουργία και εκτέλεση καινούργιων συνταγών.
 - Εργαστήριο: τούρτες (λευκή, ανάμικτη, αμυγδάλου, σοκολάτα, νουγκατίνα, σεράνο, φράουλα), τираμισού, τσιζκέικ, πανακότα, ζάχερ τόρτε, μιλ-φέιγ, κορνέ, προφιτερόλ, κοκ.
13. Η σοκολάτα.
- Η προέλευση και η επεξεργασία του κακάο.
 - Τα είδη της σοκολάτας και τα υποκατάστατα.
 - Η χρήση της σοκολάτας στη ζαχαροπλαστική.
 - Η παρασκευή γλυκών με σοκολάτα.
 - Η διακόσμηση ή επικάλυψη των γλυκών με σοκολάτα γάλακτος, με κουβερτούρα, με τρούφα κτλ.
 - Εργαστήριο: λιώσιμο σοκολάτας, σοκολατάκια, επικάλυψη γλυκών με σοκολάτα.
14. Τα γλυκά ταψιού.
- Η προέλευση των γλυκών ταψιού.
 - Τα είδη των γλυκών ταψιού.
 - Οι πρώτες ύλες για την παρασκευή γλυκών ταψιού.
 - Ο τρόπος παρασκευής των γλυκών ταψιού.
 - Το ψήσιμο και το σιρόπιασμα των γλυκών ταψιού.
 - Εργαστήριο: γαλακτομπούρεκο, καρυδόπιτα, κανταΐφι, μπακλαβάς, ρεβανί, σαραγλί.
15. Τα γλυκά ξένης προέλευσης.
- Οι χώρες προέλευσης των γλυκών και τα είδη των γλυκών αυτών.
 - Τα είδη και ο τρόπος παρασκευής των γλυκών ξένης προέλευσης.
 - Η επίδραση των γλυκών ξένης προέλευσης στην ελληνική ζαχαροπλαστική.
 - Εργαστήριο: μπράουνις.
16. Τα παραδοσιακά ελληνικά γλυκά.
- Οι περιοχές της Ελλάδας και τα είδη των παραδοσιακών γλυκών.
 - Τα βασικά υλικά για την παρασκευή των παραδοσιακών γλυκών.
 - Ο τρόπος παρασκευής των παραδοσιακών γλυκών.
 - Εργαστήριο: κουραμπιέδες, μελομακάρονα, φοινίκια, σκαλτσούνια, τρίγωνα, καλιτσούνια (Κρήτης), καζάν ντιτί, πασέλι, μπουγάτσα, κουρκουμπίνια, χαλβάς σιμιγδαλένιος, χαλβάς Φαρσάλων, αμυγδαλωτά.
17. Τα σουφλέ.
- Τα είδη σουφλέ (ζεστά και κρύα).
 - Τα βασικά υλικά για την παρασκευή του σουφλέ.
 - Ο τρόπος παρασκευής και ψησίματος του σουφλέ.
 - Οι διάφορες παρασκευές κρύου σουφλέ.
 - Εργαστήριο: πουτίγκα, σουφλέ σοκολάτα, σουφλέ μόκα, σουφλέ βανίλια.
18. Οι τάρτες.
- Τα είδη της τάρτας. Ο τρόπος παρασκευής.
 - Τα βασικά υλικά παρασκευής της τάρτας.
 - Η διακόσμηση της τάρτας.
 - Οι παρασκευές τάρτας διαφόρων ειδών.
 - Εργαστήριο: τάρτα φράουλας, μηλόπιτα, τάρτα σοκολάτας, τάρτα με αμυγδαλόκρεμα, τάρτα φρούτων, ταρτάκι βιενουά, λέμον-πάι.
19. Τα κέικ.
- Τα είδη, τα υλικά και ο τρόπος παρασκευής του κέικ.

- Τα απλά κέικ και τα σύνθετα κέικ.
 - Τα κέικ φρούτων.
 - Η διακόσμηση του κέικ.
 - Η παρασκευή διαφόρων κέικ.
 - Οι αιτίες αποτυχίας του κέικ κατά τον χρόνο παρασκευής τους.
 - Εργαστήριο: κέικ άσπρο, κέικ σοκολάτα, κέικ σταφίδας, κέικ καρυδιών, κέικ κανέλλας, κέικ πορτοκαλιού, κέικ αμυγδάλου, κέικ φουντουκιού.
20. Τα γλυκά τηγανιού.
- Τα είδη των γλυκών τηγανιού.
 - Τα υλικά και ο τρόπος παρασκευής των γλυκών τηγανιού.
 - Ο τρόπος τηγανίσματος.
 - Το σιρόπιασμα των γλυκών τηγανιού.
 - Ο τρόπος παρουσίασης των γλυκών τηγανιού.
 - Εργαστήριο: λουκουμάδες, δίπλες, σβίγγοι, ντόνατς, ξεροτήγανα (Κρήτης), τηγανίτες, φρυγανιές γαλλικές, ομελέτες γλυκές.
21. Τα μικρά γλυκά του ζαχαροπλαστείου.
- Τα είδη των μικρών γλυκών.
 - Οι κατηγορίες των μικρών γλυκών.
 - Τα υλικά που απαιτούνται για την παρασκευή των μικρών γλυκών.
 - Ο τρόπος παρασκευής των μικρών γλυκών.
 - Οι διάφορες παρασκευές των μικρών γλυκών.
 - Εργαστήριο: σουδάκια, κοκάκια, ταρτάκια.
22. Τα γλυκά υγιεινής διατροφής.
- Ο σκοπός παρασκευής γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Οι τάσεις του ανθρώπου για κατανάλωση γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Τα είδη των γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Οι πρώτες ύλες και τα υποκατάστατα που απαιτούνται για την παρασκευή γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Η παρασκευή γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Η παρασκευή γλυκών για διαβητικούς.
 - Η παρασκευή γλυκών με υποκατάστατα ζάχαρης.
 - Η παρασκευή γλυκών χωρίς γλουτένη.
23. Τα γλυκά παρασκευάσματα που διογκώνονται με φυσικό τρόπο και με χημικό.
- Τα είδη των γλυκών που διογκώνονται με φυσικό τρόπο (χρήση μαγιάς) και με χημικό τρόπο (χρήση baking powder).
 - Οι ζύμες που χρησιμοποιούνται για τα γλυκά των δύο κατηγοριών.
 - Τα υπόλοιπα υλικά που χρησιμοποιούνται.
 - Ο τρόπος παρασκευής των γλυκών με ζύμη.
 - Ο τρόπος ψησίματος.
 - Τα διάφορα προϊόντα και των δύο κατηγοριών.
 - Εργαστήριο: γλυκίσματα με μαγιά (τσουρέκι πολιτικό, βασιλόπιτα πολιτική), γλυκίσματα με baking powder (βασιλόπιτα Σμύρνης, ισλί, κουλουράκια διάφορα), γλυκίσματα με αμμωνία (βουτήματα διάφορα, κουλουράκια διάφορα, παξιμάδια γλυκάνισου).
24. Τα παγωτά.
- Ο γενικός τρόπος παρασκευής των παγωτών.
 - Οι πρώτες ύλες. Οι επιτρεπόμενες πρόσθετες ύλες για την παρασκευή των παγωτών.
 - Τα είδη των παγωτών.
 - Τα απλά και τα σύνθετα παγωτά. Η υγιεινή στα παγωτά.
 - Τα σορμπέ και οι γρανίτες.
25. Η παρασκευή του άρτου.
- Η ιστορία της αρτοποιίας από την αρχαιότητα έως σήμερα.

- Οι πρώτες ύλες στην αρτοποιία (άλευρα διαφόρων τύπων, διογκωτικά, βελτιωτικά – αβλαβείς ουσίες, νερό, αλάτι).
 - Η τεχνική της αρτοποιίας.
 - Οι συνθήκες καλής αρτοποιίας.
 - Η προετοιμασία των υλικών.
 - Οι μέθοδοι αρτοποιίας.
 - Τα είδη του άρτου και οι τρόποι παρασκευής του.
 - Τα στάδια κατεργασίας του άρτου (ζύμωμα, πλάσιμο, ωρίμανση).
 - Ο κλιβανισμός του άρτου (ψήσιμο).
 - Η διατήρηση του άρτου.
 - Τα χαρακτηριστικά του καλού άρτου και των λοιπών προϊόντων.
 - Η παρασκευή του άρτου από άποψης είδους (άσπρο, μαύρο, χωριάτικο, πολυτελείας κτλ.), σχήματος (φρατζόλα, καρβέλι, κουλούρα, μπαγκέτα, μπαγιαντέρα, κίιζερ κτλ.), τρόπου ψησίματος (φόρμας, πλάκας, λαμαρίνας κτλ.) και είδους - μεθόδου παρασκευής (ελληνικός, γαλλικός, ιταλικός, Βιέννης, διαίτης κτλ.).
 - Εργαστήριο: ψωμί με προζύμι (καρβέλι, φρατζόλα), ψωμί με μαγιά (μπαγκέτα, καρβέλι, πολυτελείας, χωριάτικο, οκτάσπορο, μαύρο).
26. Η παρασκευή των αρτοσκευασμάτων.
- Οι πρώτες ύλες για την παρασκευή των αρτοσκευασμάτων (άλευρα, βελτιωτικά και πρόσθετα, αυτοδιογκούμενα άλευρα, γάλα και κρέμα γάλακτος, αυγά, λιπαρές ύλες, σακχαρούχες ύλες, διογκωτικές ύλες, αρωματικές και χρωστικές ύλες, ξηροί καρποί, κακάο και σοκολάτα, αποξηραμένα φρούτα).
 - Διάκριση αρτοσκευασμάτων: απλά [φρυγανιές, αρτίδια, φρατζολάκια, λαγάνες, παξιμάδια, διπυρίτης άρτος (γαλέτα) κτλ.], διάφορα (κουλούρια, βουτήματα, cookies κτλ.), αλμυρά (τυρόπιτες, σπανακόπιτες κτλ.).
 - Η τεχνική παρασκευής αρτοσκευασμάτων.
 - Ο εξοπλισμός στο αρτοποιείο.
 - Η υγιεινή και η ασφάλεια στο αρτοποιείο.
 - Εργαστήριο: απλά αρτοσκευάσματα (κίιζερ, σάντουιτς, παξιμάδια σικάλεως, παξιμάδια σταρένια), γλυκά αρτοσκευάσματα [μπισκότα (αμυγδάλου, σοκολάτας, βανίλιας, βουτύρου), βουτήματα (κανέλας, σταφίδας, μαρμελάδας), κουλουράκια (μαστίχας, σοκολάτας, κανέλας, μουστοκούλουρα, ούζο, βουτύρου κτλ.)].
27. Η διακόσμηση των γλυκών.
- Η διακόσμηση ως μέσο αύξησης των πωλήσεων στο ζαχαροπλαστείο.
 - Τα υλικά και τα στοιχεία της διακόσμησης των γλυκών.
 - Η επιλογή των υλικών και των στοιχείων της διακόσμησης.
 - Η επιλογή σχεδίου ως διακοσμητικού στοιχείου.
 - Οι συνδυασμοί των υλικών και των χρωμάτων που χρησιμοποιούνται στη διακόσμηση.
 - Η επιλογή των εργαλείων ως βοηθητικών στοιχείων στη διακόσμηση.
 - Η τεχνική και η προετοιμασία των υλικών στη διακόσμηση.
 - Η επεξεργασία των υλικών πριν τη χρήση τους ως διακοσμητικών στοιχείων.
 - Η παρουσίαση διακοσμημένων δίσκων, πιατελών, καθρεπτών κ.ά.
 - Η καθαριότητα των χώρων και η αποκατάσταση της τάξης μετά το πέρας της εργασίας.
28. Η συμμετοχή του ζαχαροπλαστείου στις διάφορες εκδηλώσεις της επιχείρησης.
- Η συμμετοχή του ζαχαροπλαστείου στις διάφορες εκδηλώσεις.
 - Τα είδη των εκδηλώσεων.
 - Η οργάνωση της εκδήλωσης από το ζαχαροπλαστείο (απευθείας ανάθεση).
 - Ο εξοπλισμός και τα προσφερόμενα είδη.
 - Η παρασκευή και η παρουσίαση των προσφερόμενων ειδών.

Δ.2. Μάθημα: Στοιχεία Μαγειρικής Τέχνης

Ώρες διδασκαλίας : 30 (θεωρία)

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι μετεκπαιδευόμενοι καλή γνώση για θέματα που αφορούν τη λειτουργία της μαγειρικής τέχνης, να συνειδητοποιήσουν το σημαντικό ρόλο του τμήματος κουζίνας στην αποδοτικότητα μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης και να εξοικειωθούν με τις βασικές εργασίες που εκτελούνται στο μαγειρείο ενός ξενοδοχείου.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να κατανοούν τις νέες τάσεις της μαγειρικής τέχνης.
- Να προσδιορίζουν τους τρόπους οργάνωσης μιας επισιτιστικής επιχείρησης.
- Να χρησιμοποιούν τον βασικό εξοπλισμό της κουζίνας.
- Να περιγράφουν τη σύνθεση τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού της κουζίνας.
- Να αναγνωρίζουν τις πρώτες ύλες και να αξιοποιούν με ανάλογο τρόπο στην κουζίνα.
- Να αναλύουν την ανατομία κατά τον τεμαχισμό των κρεάτων που χρησιμοποιούνται σε ένα μαγειρείο.
- Να αναγνωρίζουν τους τρόπους μαγειρέματος των βασικών κατηγοριών παρασκευών.
- Να διατυπώνουν και να χειρίζονται την ορολογία της κουζίνας.
- Να τηρούν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας του προσωπικού και των χώρων της κουζίνας.
- Να συμμετέχουν στην παρασκευή των εδεσμάτων και να προετοιμάζουν βασικές συνταγές.

Περιεχόμενο μαθήματος

1. Η μαγειρική τέχνη.
 - Ορισμός της μαγειρικής τέχνης και της γαστρονομίας.
 - Ιστορική ανασκόπηση – εξέλιξη της μαγειρικής τέχνης.
 - Σχέση της μαγειρικής τέχνης και της ζαχαροπλαστικής.
 - Η ελληνική κουζίνα και τα τοπικά παραδοσιακά φαγητά.
2. Η χωροταξία της κουζίνας.
 - Τα τμήματα της κουζίνας.
 - Οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός της κουζίνας.
 - Η συντήρηση και η ασφάλεια των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού της κουζίνας.
 - Σύγχρονοι φούρνοι: συνταγές για χρήση ατμού, χρήση βελόνας κτλ.
3. Το προσωπικό.
 - Η ιεραρχία του προσωπικού της κουζίνας. Συνεργασία με τα άλλα τμήματα.
 - Τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού.
 - Η αμφίεση του προσωπικού (στολή εργασίας).
 - Κατάρτιση σωστού προγράμματος προσωπικού σε ξενοδοχεία.
4. Οι πρώτες ύλες / τρόφιμα στην μαγειρική.
 - Τα είδη και οι κατηγορίες των πρώτων υλών / τροφίμων.
 - Η προστασία των πρώτων υλών / τροφίμων από τις αλλοιώσεις.
 - Τα προϊόντα ονομασίας προέλευσης (Π.Ο.Π.) και η χρήση τους.
 - Σωστή χρήση πρώτων υλών (παραλαβή, αποθήκευση διάθεση, ανακύκλωση κτλ.).
5. Η ορολογία στη μαγειρική.
 - Η ορολογία στην κουζίνα.
 - Η χρήση του λεξιλογίου στην κουζίνα.

6. Οι μέθοδοι μαγειρέματος.
 - Το μαγείρεμα του κρέατος τόσο σε ξηρή θερμότητα, όσο και σε υγρή.
 - Μαγείρεμα σε ξηρή θερμότητα είναι: σχάρας, ψητά, σωτέ, φριτούρας, γκρατέν.
 - Μαγείρεμα σε υγρή θερμότητα είναι: μπρεζέ, κατσαρόλας, σωτέ ανάμικτα, πωσέ, βραστά, ατμού.
 - Σύγχρονες μέθοδοι: vacuum χρήση και δυνατότητες (π.χ. sous vide, συντήρηση μαρινάρισμα), chiller blast και δυνατότητες.
7. Η προετοιμασία στην κουζίνα (mise en place – set up).
 - Ο σχεδιασμός και η οργάνωση στην προετοιμασία.
 - Οι βασικές εργασίες στην προετοιμασία.
 - Η καθαριότητα και αποκατάσταση.
8. Οι βάσεις στη μαγειρική.
 - Τα φον και τα ρου στη μαγειρική, τα είδη και η χρήση τους.
 - Τα γεμίσματα (φάρσες) και η χρήση τους.
9. Οι σούπες.
 - Οι κατηγορίες.
 - Οι τρόποι παρασκευής.
 - Οι παράγωγες σούπες των διαφόρων κατηγοριών.
10. Οι σάλτσες.
 - Οι κατηγορίες.
 - Οι τρόποι παρασκευής.
 - Οι παράγωγες σάλτσες των διαφόρων κατηγοριών.
11. Τα βούτυρα.
 - Τα απλά και τα σύνθετα βούτυρα.
 - Η χρήση των βουτύρων στη μαγειρική.
12. Τα ορεκτικά.
 - Οι κατηγορίες.
 - Η θέση των ορεκτικών στο μενού και στις άλλες εκδηλώσεις.
 - Η παρουσίαση των κρύων και ζεστών ορεκτικών.
13. Τα αβγά.
 - Τα αβγά στην διατροφή.
 - Τα χαρακτηριστικά του φρέσκου αβγού.
 - Οι αλλοιώσεις των αβγών.
 - Οι μέθοδοι μαγειρέματος των αβγών.
14. Τα λαχανικά – όσπρια.
 - Η θρεπτική αξία των λαχανικών – οσπρίων.
 - Τα είδη των λαχανικών.
 - Οι μέθοδοι μαγειρέματος.
 - Οι διάφορες παρασκευές με βάση τα λαχανικά.
15. Τα ζυμαρικά και ρύζια.
 - Οι κατηγορίες των λαχανικών.
 - Τα είδη των ζυμαρικών.
 - Οι τρόποι παρασκευής των ζυμαρικών.
 - Τα είδη του ρυζιού.
 - Οι τρόποι παρασκευής του ρυζιού.
16. Οι ζύμες.
 - Τα είδη και οι κατηγορίες των ζυμών.
 - Οι τρόποι παρασκευής των ζυμών.
 - Οι παρασκευές με βάση τη ζύμη.
17. Οι σαλάτες.
 - Τα είδη των σαλατών.
 - Τα συστατικά της σαλάτας.

- Οι απλές και οι σύνθετες σαλάτες.
 - Οι ωμές και οι βραστές σαλάτες.
 - Οι σάλτσες των σαλατών.
18. Οι πατάτες.
- Οι τρόποι μαγειρέματος των πατατών.
 - Οι παρασκευές φαγητών με βάση την πατάτα.
19. Τα αλιεύματα.
- Η διάκριση των αλιευμάτων.
 - Τα είδη και οι κατηγορίες των ψαριών.
 - Τα νωπά ψάρια. Φρέσκο ψάρι και τρόποι διάθεσης ψαριών 2ης μέρας.
 - Οι αλλοιώσεις των νωπών ψαριών.
 - Η επιλογή και η διατήρηση των ψαριών.
 - Τα κατεψυγμένα ψάρια.
 - Οι τρόποι παρασκευής των ψαριών, οστρακόδερμων και μαλακίων.
 - Τα αβγά των ψαριών.
20. Τα κρέατα.
- Η σύσταση του σφαγίου ζώου.
 - Η ωρίμανση του κρέατος.
 - Τα είδη του κρέατος (βοδινό, μοσχάρι, αμνοερίφιο, χοίρος, κτλ.).
 - Οι αλλοιώσεις του κρέατος.
 - Ο τεμαχισμός.
 - Ονοματολογία και κατηγορίες των διαφόρων τεμαχίων.
 - Οι τρόποι παρασκευής των τεμαχίων.
21. Το κρέας των θηραμάτων.
- Είδη και κατηγορίες των θηραμάτων.
 - Προετοιμασία και μαγείρεμα πτερωτών και τριχωτών θηραμάτων.
22. Ο κιμάς.
- Τα είδη του κιμά.
 - Η φρεσκάδα του κιμά.
 - Οι κλασικές παρασκευές φαγητών με βάση τον κιμά.
23. Τα πουλερικά.
- Η διάκριση των πουλερικών.
 - Τα χαρακτηριστικά των πουλερικών.
 - Οι αλλοιώσεις των πουλερικών.
 - Η προετοιμασία των πουλερικών και οι κανόνες προστασίας.
24. Η οργάνωση του μπουφέ.
- Τα είδη και οι τύποι του μπουφέ.
 - Οι παρασκευές του μπουφέ.
 - Οι κρύες και οι ζεστές παρασκευές.
 - Η παρουσίαση των παρασκευών στο μπουφέ.
 - Ο στολισμός και η διακόσμηση του μπουφέ.

Δ.3. Μάθημα: Εργασιακές Σχέσεις

Ισχύουν τα οριζόμενα στο σημείο Α.3.

Δ.4. Μάθημα: Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων - HACCP

Ισχύουν τα οριζόμενα στο σημείο Β.4.

Δ.5. Μάθημα: Γαλλικά (Ζαχαροπλαστικής Τέχνης)

Ώρες διδασκαλίας: 120 (θεωρία)

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να μπορούν οι εκπαιδευόμενοι να επικοινωνούν και να εργάζονται σε γαλλόφωνο περιβάλλον στο πλαίσιο των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να προφέρουν το βασικό εξοπλισμό στο χώρο του εργαστηρίου ζαχαροπλαστικής.
- Να χρησιμοποιούν την γαλλική ορολογία για τα υλικά ζαχαροπλαστικής.
- Να περιγράψουν συνταγές για γλυκά ζαχαροπλαστικής στη γαλλική γλώσσα.
- Να χρησιμοποιούν την ορθή γραμματική στην σύνταξη βασικών προτάσεων στα γαλλικά.
- Να προφέρουν τις λέξεις στη γαλλική γλώσσα όσον αφορά τις συνταγές και τον τρόπο παρασκευής σε απλές συνταγές ζαχαροπλαστικής.
- Να εξηγούν τα υλικά και τον τρόπο παρουσίασης των γλυκών που παρασκευάζουν στη γαλλική γλώσσα.

Περιεχόμενο μαθήματος:

1. Το εργαστήριο ζαχαροπλαστικής και οι κανόνες τους.

A. Λεξιλόγιο:

- Τοποθέτηση και προσανατολισμός στον χώρο του εργαστηρίου ζαχαροπλαστικής.
- Εξοπλισμός.
- Βασικά υλικά ζαχαροπλαστικής.
- Ρούχα - Επαγγελματικής στολή.
- Κανόνες και οδηγίες.
- Κανόνες υγιεινής.
- Φρούτα.

B. Γραμματική:

- Μεριστικό / συνηρημένο άρθρο.
- Ενεστώτας οριστικής.
- Ρήματα α' συζυγίας / aller / prendre / pouvoir.
- Ερωτηματικές προτάσεις.
- Κτητικά / δεικτικά επίθετα.
- Προστακτική.

2. Οι ζύμες.

A. Λεξιλόγιο:

- Ηλεκτρικές συσκευές και εργαλεία.
- Οδηγίες χρήσης.
- Σερβίτσια.
- Ιεραρχία εργαστηρίου ζαχαροπλαστικής.
- Βασικά υλικά για ζύμες.
- Οι αριθμοί (έως 1000).
- Είδη αλεύρων.
- Μονάδες μέτρησης.

B. Γραμματική:

- Υποχρέωση / Απαγόρευση.
- Ρήμα devoir.
- Πληθυντικός ουσιαστικού.
- Συμφωνία επιθέτου.
- Ποσοτικά επιρρήματα.

3. Φρούτα / Παρασκευές με φρούτα / Σκεύη.

- A. Λεξιλόγιο:
 - Σκευή προετοιμασίας.
 - Φρούτα.
 - Προετοιμασία των φρούτων.
 - Προτιμήσεις.
 - Διαδοχή πράξεων.
 - Ξηροί καρποί.
 - Είδη ζάχαρης.
- B. Γραμματική:
 - Σύνδεσμοι.
 - Απλός μέλλοντας / κοντινός μέλλοντας.
- 4. Κρέμες / Παρασκευές σοκολάτας.
 - A. Λεξιλόγιο:
 - Κρέμες και σοκολάτες.
 - Βασικές τεχνικές προετοιμασίας και παρασκευής κρεμών και σοκολάτας.
 - Υλικά
 - B. Γραμματική:
 - Άρνηση.
 - Σύγκριση.
 - Διάρκεια.
- 5. Τάρτες.
 - A. Λεξιλόγιο:
 - Τάρτες: τεχνικές προετοιμασίας και παρασκευής.
 - Χρήση υλικών και τεχνικών.
 - B. Γραμματική:
 - Le, la, les, lui, leur.
 - Verbes pronominaux.
 - Άρνηση.
- 6. Παγωτά / Σορμπέ.
 - A. Λεξιλόγιο:
 - Παγωτά.
 - Σορμπέ.
 - Παρουσίαση πιάτου.
 - Σχήματα, υφές, γεύσεις.
 - Γνώμες.
 - B. Γραμματική:
 - Αόριστος.
 - Qui, que.

E. Ειδικότητα: Οροφοκομία

E.1. Μάθημα: Οροφοκομία

Ώρες διδασκαλίας: 160 (θεωρία 130 / εργαστήριο 30)

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν οι μετεκπαιδευόμενοι τη λειτουργία του τμήματος ορόφων καθώς και τις βασικές τις εργασίες κατά την άφιξη, παραμονή και αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να κατανοήσουν τη σημασία του τμήματος των ορόφων, του ρόλου του καθαρού και του υγιεινού περιβάλλοντος στην ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Να περιγράψουν το αντικείμενο εργασίας κάθε ειδικότητας στο τμήμα των Ορόφων.
- Να προσδιορίζουν όλες τις λειτουργίες και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του τμήματος.
- Να συνεισφέρουν στη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών στο τμήμα των ορόφων.
- Να κάνουν χρήση των επαγγελματικών γνώσεων για την παροχή των υπηρεσιών στο τμήμα των Ορόφων.
- Να βελτιώνουν τις διαπροσωπικές σχέσεις και ικανότητες για ομαδικότητα και συνεργασία.
- Να φροντίζουν για την επαγγελματική παρουσία και προσωπική υγιεινή.
- Να προσδιορίζουν τα οφέλη που επιφέρει η ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη στην επιχείρηση, στους εργαζομένους και στους πελάτες.
- Να εκτιμούν τη συμβολή του τομέα δωματίων στην ανακαίνιση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Περιεχόμενο μαθήματος

1. Το τμήμα των ορόφων.
 - Ο ρόλος και η σημασία του τμήματος των ορόφων.
 - Οργανόγραμμα προσωπικού – σύνθεση – ιεραρχία.
 - Κανονισμοί τμήματος ορόφων.
 - Συνεργασία του τμήματος ορόφων με τα άλλα τμήματα.
 - Οι χώροι ευθύνης του τμήματος των ορόφων.
 - Κύριοι και βοηθητικοί χώροι του τμήματος.
2. Καθήκοντα Διευθύντριας οροφοκομίας.
 - Οργανόγραμμα εργασιών τμήματος και προσωπικού.
 - Καταμερισμός υπευθυνοτήτων προσωπικού ορόφου.
 - Καταγραφή και αρχειοθέτηση αγορών – αλλαγών – φθορών – ανακαινίσεων – απογραφών.
 - Χρεώσεις πελατών προσωπικού.
 - Διοικητικές λειτουργίες οροφοκομίας, γραμματεία οροφοκομίας (desk coordinator).
 - Αρχειοθέτηση συμβάντων.
 - Επιλογή προσωπικού, συνέντευξη, παρακίνηση.
 - Εκπαίδευση προσωπικού οροφοκομίας / ορολογία αγγλικής γλώσσας.
 - Αξιολόγηση προσωπικού.
 - Οργανόγραμμα αδειών – γeros.
 - Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών – προγράμματα.
 - Έλεγχοι στολών καθαριότητας.
 - Υλικών – αντικειμένων – επίπλων – συντήρησης.
 - Απογραφές λινών – αντικειμένων – επίπλων – υλικών.
 - Ενημέρωση τεχνολογικής μεθοδολογίας της οροφοκομίας.
 - Παραγγελίες – αγορές – αποθηκεύσεις.
 - Προγραμματισμός χρόνου – ενέργειας.
 - Αρίστης απόδοσης εργασίας.
 - Οικονομικός προγραμματισμός.
3. Καθήκοντα προϊσταμένης.
 - Έλεγχος δωματίων πελατών.
 - Έλεγχος δωματίων αναχωρήσεων.
 - Έλεγχος δωματίων v.i.p. και ειδικών περιπτώσεων.
 - Έλεγχος δωματίων ασθενών και δωματίων απολυμάνσεων.
 - Έλεγχος καθαριότητας – συντήρησης κοινόχρηστων χώρων, εσωτερικών – εξωτερικών.
 - Έλεγχος καθαριότητας – συντήρησης γυμναστηρίων, πισίνας, σάουνα, θεραπειών.

- Προγραμματισμός καθημερινής εργασίας καμαριερών – εργατών γενικών καθηκόντων – καθαριστριών.
 - Έλεγχος ατομικής υγιεινής στολών προσωπικού.
 - Προγραμματισμός υλικών καθαριότητας – γραφικής ύλης.
 - Ενημέρωση προσωπικού ημερήσιων εκτάκτων αναγκών, αλλαγών.
 - Παράδοση υλικών – γραφικής ύλης – λινών στο προσωπικό ορόφων.
 - Έλεγχος ηλεκτρικών συσκευών, μηχανημάτων.
 - Έκδοση υπηρεσιακών σημειωμάτων προς τμήματα.
 - Έκδοση υπηρεσιακών σημειωμάτων ή ενημέρωση ειδικού ημερολογίου διευθύντριας οροφκομίας.
 - Ιστορικό αρχείο για τις επιθυμίες επαναλαμβανόμενων πελατών.
 - Συμβάντων πελατών προσωπικού, συντήρηση, φθορές, αντικαταστάσεις, επισκέψεις.
 - Ανευρεθέντα αντικείμενα, τιμαλφή – εγγραφή – ενημέρωση – φύλαξη – απόδοση.
4. Καθήκοντα βοηθού προϊσταμένης.
- Έλεγχος εργασίας καμαριερών – καθαριστριών – εργατών γενικών καθηκόντων.
 - Έκδοση υπηρεσιακών σημειωμάτων ή ενημέρωση μέσω υπολογιστή προς τα τμήματα.
 - Καθημερινό μοίρασμα υλικών- λινών - εντύπων σε προσωπικό ορόφων.
 - Εσωτερικές παραγγελίες.
 - Καταγραφή φθορών – ζημιών – ατυχημάτων.
 - Περιγραφή προβλημάτων κακής συνεργασίας εντός του τμήματος ή με άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.
 - Αντιμετώπιση πελατών με ιδιαιτερότητες (π.χ. ασθενείς, απαιτητικοί, υπερήλικες).
 - Ενημέρωση στην προϊσταμένη (προφορική ή αναλόγως έγγραφη) σχετικά με ζητήματα που προκύπτουν στη συνεργασία με το προσωπικό και τους ιδιαίτερους πελάτες.
5. Καθήκοντα καμαριέρας.
- Προγραμματισμός ημερήσιου, εβδομαδιαίου ωραρίου.
 - Προετοιμασία καροτσιού καμαριέρας.
 - Συντήρηση καθαριότητας – τάξης λινοθήκης και αποθήκης υλικού ορόφων.
 - Έλεγχος και αναφορά ιδιοτροπιών πελατών – φθορών – ζημιών – απωλειών – τεχνικών προβλημάτων.
 - Στολή – συμπεριφορά – συνεργασία.
 - Καθαριότητα δωματίων πελατών.
 - Καθαριότητα δωματίων αναχωρήσεων.
 - Καθαριότητα δωματίων αφίξεων.
 - Καθαριότητα δωματίων μονίμων ή μακράς διάρκειας πελατών.
 - Καθαριότητα δωματίων v.i.p.
 - Καθαριότητα δωματίων α.μ.ε.α.
 - Γενική καθαριότητα δωματίων.
 - Μεθοδολογία εξοικονόμησης χρόνου καθαριότητας, τακτοποίησης δωματίων.
 - Γνώση εγγράφου υλικού, εκδηλώσεων του ξενοδοχείου και λειτουργία εστιατορίων – μπαρ σταθερών του ξενοδοχείου.
 - Γνώση λειτουργίας και καθημερινός έλεγχος συσκευών δωματίου.
 - Αλλαγή λινών δωματίου – μπάνιου.
 - Spot cleaning και γενικός καθαρισμός χαλιών – κουρτινών – ταπετσαριών.
6. Καθήκοντα καθαρίστριας.
- Προγραμματισμός ημερήσιου, εβδομαδιαίου ωραρίου.
 - Προετοιμασία καροτσιού καθαρίστριας.
 - Καθαριότητα με παρόντες πελάτες, καθαριότητα χωρίς παρόντες πελάτες.
 - Στολή, συμπεριφορά, συνεργασία εντός και εκτός τμήματος.
 - Καθημερινή καθαριότητα αιθουσών, γυμναστηρίων, εστιατορίων, μπαρ, γραφείων, κοινόχρηστων χώρων εντός και εκτός ξενοδοχείου.
 - Κοινόχρηστα w.c. πελατών - προσωπικού /sρα.

- Γνώση υλικών καθαριότητας, επίπλων, πατωμάτων, ορόφων, κουρτινών, αντικειμένων.
 - Έλεγχος και αναφορά προφορική, γραπτή, τηλεφωνική, φθορών, ζημιών, απωλειών.
 - Γενική καθαριότητα – απολύμανση – αντικατάσταση.
 - Γκαρνταρόμπα.
7. Καθήκοντα valet ή εργάτη γενικών καθηκόντων.
- Στρώσιμο κρεβατιών.
 - Μεταφορά λινών καθαρών.
 - Μεταφορά λινών ακάθαρτων προς ορόφους και προς λινοθήκη.
 - Εκτέλεση δύσκολων – βαρειών εργασιών ορόφων, αιθουσών, κοινόχρηστων χώρων, εντός και εκτός ξενοδοχείου.
 - Μεταφορά επίπλων προς δωμάτια – αίθουσες και προς αποθήκες.
 - Μεταφορά extra beds και babybeds προς δωμάτια και αποθήκες.
 - Μεταφορά καθαριστικών υλικών προς αποθήκες ορόφων και ανά όροφο.
 - Μεταφορά γραφικού και διαφημιστικού υλικού προς αποθήκες ορόφων.
 - Καθαριότητα εξωτερικών χώρων.
 - Συνοδεία υπευθύνων απολύμανσης.
 - Τακτοποίηση επίπλων εκδηλώσεων (set-up).
 - Συνεργασία με λοιπό προσωπικό οροφοκομίας.
8. Καθήκοντα λινοθηκάρου.
- Παροχή υπηρεσίας πλυντηρίου (laundry service).
 - Διακίνηση λινών κεντρικής λινοθήκης προς και από ορόφους.
 - Καταμέτρηση – τακτοποίηση καθαρών λινών ξενοδοχείου – διαχωρισμός ακάθαρτων λινών ξενοδοχείου.
 - Διακίνηση στεγνοκαθαριστηρίου πελατών και στολών προσωπικού.
 - Αγορά ή κατασκευή στολών.
 - Επιδιόρθωση λινών – στολών.
 - Χρήση πλυντηρίων – σιδερωτήριων – στεγνωτήριων.
 - Έλεγχος μηχανημάτων και ενημέρωση συντήρησης βλαβών προφορικά – γραπτά.
 - Διευθέτηση παραλαβή – παράδοση λινών ακάθαρτων και καθαρών στα τμήματα εστιατορίου – μπαρ – αιθουσών – ορόφους.
 - Υπολογισμός απαιτούμενης ποσότητας υφασμάτινου (par-stock).
9. Εξοπλισμός δωματίων.
- Περιγραφή επίπλων – αντικειμένων – λινών – συσκευών.
 - Καθαριότητα – φροντίδα.
 - Επιδιορθώσεις – ζημιές.
 - Φθορές.
 - Απογραφές.
 - Παραγγελίες.
 - Αγορές.
 - Έντυπα – βιβλία.
 - Ανακαινίσεις.
 - Υπηρεσιακά σημειώματα.
10. Μέθοδοι καθαρισμού.
- Επίπλων.
 - Συσκευών ηλεκτρικών.
 - Καθρεπτών τζαμιών – φωτιστικών.
 - Ταπετσαριών.
 - Τηλεφωνικών συσκευών.
 - Χαλιών.
 - Πινάκων ζωγραφικής.
 - Αντικειμένων.
 - Τοπικοί καθαρισμοί.

- Καθημερινοί καθαρισμοί.
 - Γενικοί καθαρισμοί. Ειδικοί καθαρισμοί. Απεντομώσεις – μυοκτονίες.
 - Υλικά καθαριότητας.
 - Προμήθεια – αγορά – αποθήκευση υλικών.
 - Λεκέδες εύκολοι – δύσκολοι.
 - Εκπαίδευση στη χρήση νέας μορφής απορρυπαντικών (π.χ. συμπυκνωμένα) και νέα εργαλεία καθαρισμού (π.χ. πανέτες, ρακλέτες, μικροϊνες).
11. Καθαριότητα δωματίου.
- Καθημερινή πρωί.
 - Καθημερινή «νυχτικά».
 - Εβδομαδιαία.
 - Γενική.
 - Ανακαίνιση.
 - Φρεσκάρισμα πριν την άφιξη πελάτη.
 - Αναχώρηση.
 - Καρότσι καμαριέρας.
 - Έντυπο καθορισμού εργασιών.
 - Προγραμματισμός εργασίας.
 - Άρνηση πελατών για καθαριότητα δωματίου.
 - Τύποι δωματίων (κτιριακά).
 - Δωμάτια α.μ.ε.α. / παιδικά.
 - Τύποι δωματίων (σύμφωνα με απαιτήσεις πελατών και προσφοράς ξενοδοχείου).
 - Έλεγχος δωματίου πριν την άφιξη.
12. Εξοπλισμός αιθουσών.
- Περιγραφή, αρχειοθέτηση επίπλων, συσκευών, αντικειμένων, λινών.
 - Καθαριότητα – συντήρηση – επισκευές.
 - Επιδιορθώσεις.
 - Φθορές.
 - Απογραφές.
 - Προσφορές – παραγγελίες αγορές.
 - Ανακαίνισεις.
 - Καταγραφή παλαιών, καταγραφή καινούργιων.
 - Έντυπα.
 - Αρχαιοθέτηση.
 - Προετοιμασία πριν το άνοιγμα εποχιακών μονάδων.
13. Καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων.
- Καθημερινή – τοπική.
 - Εβδομαδιαία.
 - Γενική.
 - Καιρικές συνθήκες.
 - Χώροι ιδιαίτερης προσοχής.
 - Απολυμάνσεις – αρωματικά.
 - Καθαριότητα παρουσία πελατών.
 - Ημερήσιες και νυχτερινές εργασίες.
 - Καρότσι καθαρίστριας.
 - Εκπαίδευση εργατών γενικών καθηκόντων στα μηχανήματα – συσκευές – υλικά – καθαριότητας.
 - Υπηρεσιακά σημειώματα.
 - Στολή, συμπεριφορά, συνεργασία.
 - Τηλέφωνα.
14. Εξοπλισμός πλυντηρίου – λινόθηκης.
- Πλυντήριο – μηχανήματα συντήρησης.

- Σιδερωτήριο – στεγνωτήριο.
 - Μηχανήματα – συντήρηση.
 - Προϊόντα χημικά πλυντηρίων.
 - Ανάλυση νερού.
 - Ραπτομηχανές – συντήρηση.
 - Είδη λινών.
 - Απογραφές.
 - Φθορές.
 - Μετατροπές.
 - Αγορές.
 - Παραλαβές.
 - Διακίνηση.
15. Απογραφές.
- Λινά.
 - Έπιπλα.
 - Υλικά καθαριότητας.
 - Στολές.
 - Μηχανήματα.
 - Σκεύη.
 - Έντυπα.
 - Είδη προς χρήση πελατών.
 - Φθορές.
 - Αγορές.
 - Παραλαβές.
 - Αρχαιοθέτηση.
 - Στατιστική.
16. Είδη πατωμάτων.
- Καθαριότητα.
 - Συντήρηση.
 - Ημερολογιακή παρακολούθηση.
 - Προμηθευτές.
 - Μάρμαρο, κρυσταλοποίηση.
 - Ξύλο – συνθετικό ξύλο.
 - Πλακίδια κεραμικής.
 - Γρανίτης.
 - Πέτρα.
 - Μοκέτα.
 - Είδη πλαστικών.
17. Προδιαγραφές επίπλων – λινών – υλικών.
- Στρώματα.
 - Σεντόνια.
 - Κουβέρτες.
 - Κρεβάτια.
 - Μαξιλάρια.
 - Προσόψια.
 - Χημικά καθαριότητας.
 - Ταπετσαρίες.
 - Έπιπλα.
 - Κουρτίνες.
 - Χρήση επιστρώματος και μαξιλαροθήκης.
18. Επικοινωνία με πελάτες.

- Εκπαίδευση προσωπικού για απαντήσεις σε κλήσεις πελατών, δημιουργία αλληλογραφίας, διαδικασία άφιξης πελατών στα δωμάτια.
 - Μεμονωμένοι / γκρουπ / οικογένειες (παραδείγματα ξενοδοχείων αποκλειστικά για οικογένειες, ανάγκη για παιδικά δωμάτια, κτλ.).
 - Πελάτες πρακτορείων.
 - Αθλητές.
 - Σύεδροι και συνοδοί.
 - Πελάτες εορταστικών εκδηλώσεων.
 - Περαστικοί.
 - Ασθενείς.
 - Ηλικιωμένοι.
 - Α.Μ.Ε.Α.
 - Τακτικοί πελάτες.
 - Επιχειρηματίες.
 - Γκρούπ νέων και σχολικών εκδρομών.
 - Ννir ή ν.ι.ρ.
19. Ασφάλεια – προστασία.
- Εκπαίδευση σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας.
 - Νομικό κόστος.
 - Κόστος παραγωγής.
 - Κανόνες ασφάλειας.
 - Κανόνες προστασίας.
 - Επιγραφές.
 - Εξάσκηση χρήσης (μηχάνημα – χημικά – ηλεκτρικές συσκευές – κινητές σκάλες).
 - Συμβούλια ασφάλειας – προστασίας.
 - Εκπαίδευση πρώτων βοηθειών.
 - Κλοπές – πυρκαγιές.
 - Χρήση οργάνων προστασίας χρήση πυροσβεστήρων.
 - Φυσικές καταστροφές – τρομοκρατία.
 - Κλειδιά.
 - Προγραμματισμός – δοκιμές αμέσου εξόδου από το κτίριο και χώρους του προσωπικού και των πελατών.
 - Αντιμετώπιση προσωπικού σε επιθετικές ενέργειες και περιπτώσεις τρομοκρατίας.
20. Διακόσμηση.
- Καθημερινή.
 - Εποχιακή.
 - Ειδικών εκδηλώσεων.
 - Καθιερωμένων επίσημων μεγάλων Εορτών / χριστουγεννιάτικη / αποκριάτικη / πασχαλινή διακόσμηση.
 - Δωματίων / διακόσμηση για δωμάτια νεονύμφων.
 - Κοινοχρήστων αιθουσών.
 - Διακόσμηση για γαμήλια δεξίωση / βάφτιση.
 - Εξωτερικών χώρων.
 - Ννir – ν.ι.ρ. / διακόσμηση με λουλούδια.
 - Γραφείων Διοίκησης.

Εργαστηριακή άσκηση στις ενότητες: 2, 3, 5, 6, 7, 10, 11, 13, 19, 20.

Ε.2. Μάθημα: Στοιχεία Ξενοδοχειακής Τεχνικής

Ώρες μαθήματος: 30 (θεωρία)

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν οι μετεκπαιδευόμενοι τη συγκρότηση μίας σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης και τις βασικές εργασίες του τμήματος υποδοχής κατά την άφιξη, παραμονή και αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να χρησιμοποιούν τη βασική ξενοδοχειακή και τουριστική ορολογία.
- Να περιγράφουν την ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων.
- Να αναφέρουν τις κατηγορίες και τις διακρίσεις των τουριστικών καταλυμάτων.
- Να περιγράφουν το οργανόγραμμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Να προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες των τμημάτων της Διεύθυνσης δωματίων.
- Να κατανοούν, να οργανώνουν και να συμμετέχουν στις διαδικασίες του τμήματος ορόφων.
- Να διευκολύνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας.
- Να εφαρμόζουν τις αρχές φιλοξενίας και να παρέχουν όλες τις προσφερόμενες, από την επιχείρηση, εξυπηρετήσεις προς τους πελάτες.
- Να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τα υπόλοιπα τμήματα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Να εξυπηρετούν άτομα με αναπηρία.
- Να συμμετέχουν σε ενδεδειγμένες πρακτικές για θέματα ασφάλειας.

Περιεχόμενο του μαθήματος:

1. Γνωριμία με βασικούς ορισμούς: Τουρισμός – ταξίδι – Ξενοδοχειακό προϊόν.
2. Ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων από την Αρχαία Ελλάδα στο σήμερα.
3. Τα τουριστικά καταλύματα στον 21ο αιώνα .
 - Κατηγορίες καταλυμάτων.
 - Διακρίσεις ξενοδοχείων.
 - Ιδιαίτερα καταλύματα.
4. Τα τουριστικά καταλύματα στην Ελλάδα.
 - Προδιαγραφές κατηγοριοποίησης (αστέρια – κλειδιά).
 - Κανονισμός σχέσεων μεταξύ ξενοδόχων και πελατών.
5. Οργάνωση μιας ξενοδοχειακής μονάδας.
 - Διευθύνσεις και τμήματα. Παρουσίαση οργανογραμμάτων.
 - Κλάδοι εκμετάλλευσης.
 - Λειτουργίες (εμπορική – ασφαλείας – διοικητική – οικονομική).
 - Καταστήματα εντός των ξενοδοχείων.
6. Διεύθυνση Δωματίων (Rooms Division).
 - Οργάνωση της Διεύθυνσης.
 - Στελέχωση με προσωπικό (πηγές εξεύρεσης – επιλογή και εκπαίδευση – κανόνες συμπεριφοράς και εμφάνισης – αξιολόγηση απόδοσης – παρακίνηση).
 - Τμήματα Διεύθυνσης (Κρατήσεων – Υποδοχής – Ορόφων – Συντήρησης).
7. Ξενοδοχειακή Ορολογία.
 - Διακρίσεις δωματίων.
 - Όροι παραμονής.
8. Παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας (αλληλογραφία – παροχή πληροφοριών και εξειδικευμένων υπηρεσιών – διαδίκτυο – φύλαξη αποσκευών – spa – room service).
9. Τμήμα Ορόφων.
 - Αρμοδιότητες και στόχοι.
 - Οργάνωση.

- Προσωπικό.
 - Έντυπα.
 - Επίπλωση – εξοπλισμός – ιματισμός.
 - Τεχνικές προδιαγραφές καθαριότητας (εξοπλισμός – υλικά – κοινόχρηστοι χώροι – απολύμανση).
 - Λινοθήκη – Πλυντήριο – Σιδερωτήριο – Ραφείο – Καθαρισμός ατομικού ρουχισμού πελατών.
 - Διαχείριση απολεσθέντων αντικειμένων (Lost and Found).
 - Προϊόντα προσωπικής φροντίδας (Hotel amenities).
 - Οικολογική διαχείριση.
10. Τμήμα Συντήρησης.
- Αρμοδιότητες και στόχοι.
 - Οργάνωση.
 - Υπηρεσίες.
11. Αρχές Φιλοξενίας (εμφάνιση – ατομική υγιεινή – ευγένεια – χαμόγελο – φιλικότητα – χαιρετισμός - έννοια και είδη επικοινωνίας – κατανόηση των αναγκών και επιθυμιών του πελάτη – εμπόδια στην επικοινωνία – γλώσσα του σώματος).
12. Εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία (προσδιορισμός ιδιαιτεροτήτων – αξιολόγηση εγκαταστάσεων – παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών και διευκολύνσεων).
13. Θέματα ασφάλειας (έλεγχος κίνησης – ηλεκτρονικό σύστημα πρόσβασης δωματίων – περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης – κλοπές).

E.3. Μάθημα: Περιβαλλοντική Διαχείριση

Ώρες διδασκαλίας: 20 (θεωρία)

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι μετεκπαιδευόμενοι την απαραίτητη περιβαλλοντική συνείδηση στο πλαίσιο της εργασίας τους σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Οι μετεκπαιδευόμενοι μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος να είναι ικανοί:

- Να κατανοούν τις βασικές αρχές για θέματα προστασίας περιβάλλοντος.
- Να είναι εξοικειωμένοι με τις κυριότερες συνθήκες για το περιβάλλον και ειδικότερα τις διατάξεις που μπορεί να έχουν άμεση σχέση με τον τουρισμό.
- Να είναι σε θέση να αξιολογήσουν την κάθε πολιτική για το περιβάλλον και πώς αυτή το προστατεύει, αλλά και διασφαλίζει μακροπρόθεσμα την παροχή του τουριστικού προϊόντος.
- Να εφαρμόζουν τρόπους εξοικονόμησης ενέργειας στις εργασίες του ξενοδοχείου.
- Να χρησιμοποιούν οικολογικά μέσα και τρόπους καθαρισμού φιλικούς προς το περιβάλλον.
- Να διαχειρίζονται τα απόβλητα του ξενοδοχείου με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον.
- Να διακρίνουν τα διάφορα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης.
- Να περιγράφουν τα πρότυπα των συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Περιεχόμενο μαθήματος:

1. Πράσινος Τουρισμός – Αειφόρος Ανάπτυξη.
2. Κλιματική Αλλαγή – Φαινόμενο θερμοκηπίου – Τρύπα όζοντος.
3. Πράσινα ξενοδοχεία.
 - Ορισμός.
 - Κατάταξη.
4. Πράσινες διακοπές.
 - Οικολογικός τρόπος μετακίνησης.

- Εξοικονόμηση ενέργειας στο σπίτι κατά την απουσία.
 - Επιλογή πράσινου ξενοδοχείου.
 - Χρήση «πράσινων» αεροπορικών εταιρειών.
 - Εθελοντισμός σε οικολογικά προγράμματα.
5. Πράσινες δραστηριότητες (ορειβασία – αναρρίχηση – ποδήλατο βουνού – αλεξίπτωτο πλαγιάς – παρατήρηση πουλιών κ.ά.).
 6. Χρήση και εξοικονόμηση ενέργειας.
 - Ενεργειακή αυτονομία – Συστήματα παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας μέσα στην ξενοδοχειακή μονάδα.
 - Τεχνικές εξοικονόμησης ενέργειας.
 - Χρήση λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης.
 - Λειτουργία αισθητήρων ανίχνευσης κίνησης – φωτοκύτταρα στους κοινόχρηστους χώρους.
 - Θερμοστάτες.
 - Κάρτες δωματίων για τον έλεγχο φωτισμού και κλιματισμού.
 - Χρήση ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης.
 - Τοποθέτηση ενημερωτικών πινακίδων για την εξοικονόμηση ενέργειας.
 - Τήρηση αρχείου συντήρησης.
 7. Αέριες εκπομπές.
 8. Χρήση και εξοικονόμηση νερού.
 - Τρόποι υδροδότησης.
 - Τεχνικές εξοικονόμησης νερού.
 - Παρότρυνση για επαναχρησιμοποίηση λινών.
 - Μετρητές κατανάλωσης νερού για την επισκευή διαρροών.
 - Άμεση ενημέρωση του Τμήματος Συντήρησης για βλάβες.
 - Συστήματα εξοικονόμησης νερού στο λουτρό.
 - Ενημέρωση όλου του προσωπικού για τις δυνατότητες εξοικονόμησης νερού.
 - Σύστημα παρακολούθησης ποιότητας πόσιμου νερού.
 9. Θόρυβος και δονήσεις.
 10. Διαχείριση αποβλήτων.
 - Εφαρμογή προγράμματος ανακύκλωσης (χαρτιού – πλαστικού – γυαλιού – αλουμινίου – μπαταριών – μαγειρικών ελαίων).
 - Εφαρμογή προγράμματος κομποστοποίησης (υπολειμμάτων τροφών – φυλλωμάτων).
 - Υγρά απόβλητα.
 - Χρήση απορρυπαντικών φιλικών προς το περιβάλλον.
 11. Ελαχιστοποίηση ενεργειακού αποτυπώματος.
 12. Πρότυπα Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
 - Τα οφέλη εφαρμογής ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
 - Επιθεωρήσεις και εποπτεία πιστοποίησης.
 - Πρότυπα διαχείρισης και πρότυπα προϊόντων.
 - ECO LABEL Ευρωπαϊκό Οικολογικό Σήμα.
 - ISO 14001 - Διεθνές Πρότυπο.
 - EMAS - (Eco-Management and Audit Scheme – Ευρωπαϊκό Οικολογικό Σήμα – Οικολογική Διαχείριση και Οικολογικός Έλεγχος).
 - Πράσινες Προμήθειες.
 13. Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης – Έλεγχος λειτουργικού κόστους – Απόσβεση τοποθέτησης – Προσέλκυση πελατών – Reuse, Reduce, Recycle.

Ε.4. Μάθημα: Εργασιακές Σχέσεις

Ισχύουν τα οριζόμενα στο σημείο Α.3.

Ε.5. Μάθημα: Υγιεινή – Ασφάλεια Εργαζομένων

Ισχύουν τα οριζόμενα στο σημείο Α.4.

Ε.6. Μάθημα: Αγγλικά

Ισχύουν τα οριζόμενα στο σημείο Α.5.

2. Κάθε προγενέστερη απόφαση που ρυθμίζει όμοια ζητήματα καταργείται.

Η ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΕΛΕΝΑ ΚΟΥΝΤΟΥΡΑ

Πίνακας Αποδεκτών**Αποδέκτες για ενέργεια:**

1. Ι.Ε.Κ. Αναβύσσου
2. Ι.Ε.Κ. Ηρακλείου Κρήτης
3. Ι.Ε.Κ. Ρόδου
4. Ι.Ε.Κ. Θεσσαλονίκης
5. Ι.Ε.Κ. Πελοποννήσου
6. Ι.Ε.Κ. Γαλαξιδίου
7. Ι.Ε.Κ. Αλεξανδρούπολης
8. Ι.Ε.Κ. Κέρκυρας
9. Α.Σ.Τ.Ε.Κ.
10. Α.Σ.Τ.Ε.Ρ.
11. Σχολή Ξεναγών Αθήνας

Αποδέκτες για κοινοποίηση:

1. Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον
Επισιτισμό - Τουρισμό,
Σόλωνος 87-89, Τ.Κ. 106 79, Αθήνα
2. Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων,
Σταδίου 24, Τ.Κ. 105 64, Αθήνα
3. Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας,
Σταδίου 24, Τ.Κ. 105 64, Αθήνα

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ:

1. Γραφείο Υπουργού
2. Γραφείο Γενικής Γραμματέως
3. Γραφείο Προϊσταμένης Γενικής Διεύθυνσης
Οικονομικών & Διοικητικών Υπηρεσιών
4. Διεύθυνση Τουριστικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης,
Τμήμα Σχεδιασμού Τουριστικής Εκπαίδευσης