

Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Κυπριακή Δημοκρατία

Διαρθρωτικό Ταμείο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Έργου "Ανάπτυξη της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης".
Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυπριακή Δημοκρατία.



Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

Τίτλος Μαθήματος	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΘΙΜΟΤΥΠΙΑ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ				
Κωδικός Μαθήματος	COOK0304				
Τύπος μαθήματος	Υποχρεωτικό, Θεωρητικό				
Επίπεδο	Επίπεδο 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	2 ^ο Έτος, Γ΄ ή Δ΄ Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα	Παναγιώτης Μαυρογένης				
ECTS	3	Διαλέξεις / Εβδομάδα	2	Εργαστήρια / Εβδομάδα	
Στόχος Μαθήματος	<p>Το μάθημα εισάγει τους/τις σπουδαστές/τριες στις βασικές αρχές και τεχνικές παροχής επαγγελματικής και ποιοτικής εξυπηρέτησης και φροντίδας πελατών στον κλάδο των εστιατορίων. Οι σπουδαστές θα μελετήσουν τα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων εστιατορίων που έχουν ένα καθαρό προσανατολισμό στην εξυπηρέτηση των πελατών και ταυτόχρονα επιδιώκουν την εσωτερική ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων και κουλτούρας εξυπηρέτησης πελατών. Έτσι, το μάθημα θα εμπλουτίσει την επαγγελματική συμπεριφορά των μελλοντικών υπαλλήλων της πρώτης γραμμής, αξιοποιώντας το ανθρώπινο στοιχείο στην προσπάθεια επίτευξης επιχειρηματικής και κοινωνικής επιτυχίας της επιχείρησης. Επίσης, οι σπουδαστές/τριες θα μάθουν πώς να εφαρμόζουν μια εθιμοτυπία φιλοξενίας και ένα πρωτόκολλο στην ακολουθία των υπηρεσιών, με απώτερο στόχο να κάνουν καλή εντύπωση και να δημιουργήσουν μια θετική εικόνα για την επιχείρηση.</p>				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<p>Με την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/στριες είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κατανοούν τη σημασία της άριστης εξυπηρέτησης πελατών • Εξετάζουν τις ανάγκες των πελατών για να επιτύχουν αποτελεσματικά την ικανοποίηση των πελατών • Εφαρμόζουν τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών και αντιμετωπίζουν δύσκολους πελάτες • Χρησιμοποιούν αποτελεσματικές δεξιότητες επικοινωνίας στην εξυπηρέτηση πελατών • Κατανοούν τη σημασία της εθιμοτυπίας της φιλοξενίας και της κουλτούρας του πρωτοκόλλου στις επιχειρήσεις εστιατορίων • Εφαρμόζουν τις τρεις συνιστώσες της επιχειρηματικής εθιμοτυπίας - εμφάνιση, επικοινωνία και συμπεριφορά • Γνωρίζουν την επιχειρηματική εθιμοτυπία διαφορετικών πολιτισμών και χωρών • Αναγνωρίζουν τη σημαντικότητα της πρώτης εντύπωσης και της γλώσσας του σώματος • Εφαρμόζουν μια εθιμοτυπία φιλοξενίας και πρωτόκολλο κατά την εξυπηρέτηση πελατών. 				



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικό Ταμείο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Έργου "Ανάπτυξη της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης".
Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυπριακή Δημοκρατία.



Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

Προαπαιτούμενα	Δεν Ισχύει	Συναπαιτούμενα	Δεν Ισχύει
Περιεχόμενο Μαθήματος	Ορισμός της Εξυπηρέτησης Πελατών	Ποιοτική Εξυπηρέτηση Πελατών <ul style="list-style-type: none"> Επαγγελματική Συμπεριφορά Πρώτη Εντύπωση Τεχνικές για την Υπέρβαση των Προσδοκιών του Πελάτη Επαγγελματική Εικόνα. 	
	Οικοδόμηση Σχέσεων <ul style="list-style-type: none"> Καθιέρωση Σχέσης Αναγνώριση των Αναγκών του Πελάτη Αναγνώριση των Αναγκών Συνεργάτη Αξιολόγηση Πελατών Ανάπτυξη Σχέσεων Χαρακτηριστικά ενός Καλού Παρόχου Υπηρεσιών Εξυπηρέτησης Πελατών. 		
	Διαφορετικοί Τύποι Πελατών <ul style="list-style-type: none"> Διεθνείς Πελάτες Γενικές Διαφορές. 		
	Δεξιότητες Επικοινωνίας με Πελάτες <ul style="list-style-type: none"> Πρόσωπο με Πρόσωπο Τηλεφωνικές Δεξιότητες Γραπτή Επικοινωνία Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο Κοινωνικά Μέσα Η Σωστή Γλώσσα Μη Λεκτική Επικοινωνία (Γλώσσα Σώματος) – Διαπολιτισμικές Συνήθειες. 		
	Δραστηριότητες Ενεργητικής Ακρόασης <ul style="list-style-type: none"> Πρόβλεψη των Αναγκών του Πελάτη Χρησιμοποιώντας τις Δεξιότητες Ακρόασης για να υπερβείτε τις Προσδοκίες. 		
	Μη ικανοποιημένοι Πελάτες <ul style="list-style-type: none"> Διαχείριση Παραπόνων Επίλυση του Προβλήματος Ανάκτηση Εμπιστοσύνης Επαναφορά Ικανοποίησης. 		
	Επίσημη και Κοινωνική Εθιμοτυπία Φιλοξενίας και Πρωτόκολλο <ul style="list-style-type: none"> Τρόποι και Συμπεριφορά Φιλοξενίας Δημιουργία Εντυπώσεων Προσωπική Επαφή Παγκόσμια Επιχειρηματική Εθιμοτυπία Κοινωνική Επιχειρηματική Εθιμοτυπία 		



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Κυπριακή Δημοκρατία



Διαρθρωτικό Ταμείο
της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Κύπρο

Η δράση υλοποιείται στο πλαίσιο του Έργου "Ανάπτυξη της Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης".
Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο της Ε.Ε. και την Κυπριακή Δημοκρατία.



ΜΕΤΕΚ
ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ ΔΙΕΥΡΥΝΗΣΗΣ

Δημόσια Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

	<ul style="list-style-type: none"> • Αντιμετώπιση Επαγγελματικών Προκλήσεων.
Μεθοδολογία Διδασκαλίας	<p>Το διδακτικό προσωπικό επιλέγει μία ή περισσότερες από τις παρακάτω μεθόδους διδασκαλίας για την επίτευξη των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων του μαθήματος (χωρίς να περιορίζεται σε αυτές): διαλέξεις, επίδειξη, συζήτηση, σχέδια δράσης, μικρο-διδασκαλία, εξωσχολικές διδακτικές δραστηριότητες με τη μέθοδο του project, μέθοδο της ανεστραμμένης τάξης, περιπτώσιολογικές μελέτες, συνθετικές εργασίες, διερευνητική μέθοδο, εκπαιδευτικές επισκέψεις, παρουσιάσεις επισκεπτών, βιωματική μέθοδο στον χώρο εργασίας, εκμάθηση με πολυμέσα ηλεκτρονικής τεχνολογίας/ψηφιακές ικανότητες – ψηφιακή εκμάθηση/διδασκαλία, συνεντεύξεις με ειδικούς κλπ.</p>
Βιβλιογραφία	<p>Πρωτοπαπαδάκης, Ι. Ν. Υποδειγματική Εξυπηρέτηση Πελατών. Σταμούλη Α.Ε. ISBN: 9789603519867</p> <p>Customer Service: Career Success through Customer Loyalty (6th Edition) Published by Pearson Higher Ed</p> <p>Martin, J., Chaney, L. Global Business Etiquette: A Guide to International Communication and Customs. Praeger; ISBN-10: 9780313397172</p> <p>Henney, N., Green, C. Manners Maketh Man : The Complete Book of Business Etiquette and Good Manners. New Ampersand Publishing. ISBN-13: 979-1188195176.</p>
Αξιολόγηση	<p>Συμμετοχή / Παρουσία: 10%</p> <p>Εργασίες / Projects (Ομαδικές ή Ατομικές): 0% - 50%</p> <p>Μεσοπρόθεσμη Γραπτή Εξέταση: 0% - 30%</p> <p>Τελική Γραπτή Εξέταση: 40%</p> <p>Τελική Διεπιστημονική Εργασία/Παρουσίαση (Ομαδική ή Ατομική): 0% - 50%</p>
Γλώσσα	Ελληνική