

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  
ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ

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

Τίτλος Μαθήματος	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ</b>			
Κωδικός Μαθήματος	<b>BAKER0403</b>			
Τύπος μαθήματος	Υποχρεωτικό, Θεωρητικό			
Επίπεδο	Επίπεδο 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων			
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	2 <sup>ο</sup> Έτος, Γ' ή Δ' Εξάμηνο			
Όνομα Διδάσκοντα	Μιχάλης Ταλιαδώρος			
ECTS	3	Διαλέξεις / εβδομάδα	2	Εργαστήρια / εβδομάδα
Στόχος Μαθήματος	<p>Το μάθημα εκπαιδεύει τους σπουδαστές στα βασικά εποπτικά καθήκοντα και τις λειτουργίες ενός εστιατορίου μέσα από μια συστηματική προσέγγιση. Οι σπουδαστές θα καταρτιστούν στα βασικά επιχειρησιακά ζητήματα και θέματα που άπτονται της ικανοποίησης των πελατών, τις τάσεις των εστιατορίων και τις προκλήσεις και την οικονομική ευθύνη. Οι σπουδαστές θα αναλύσουν ζητήματα υπηρεσιών και τη διασφάλιση των ποιοτικών κριτηρίων, όπως επίσης και τις διάφορες μεθόδους για μια επιτυχημένη σχέση με τον πελάτη. Ως εκ τούτου, αναλύονται διάφορες πτυχές της παραγωγής και των υπηρεσιών.</p>			
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<p>Οι σπουδαστές/στριες θα είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Εφαρμόζουν μηχανισμούς και διαδικασίες που χρησιμοποιούνται στην εξυπηρέτηση πελατών,</li> <li>Σχεδιάζουν νέες και επιβλέπουν τη ροή υφιστάμενων υπηρεσιών ενός εστιατορίου,</li> <li>Υιοθετούν αρχές και στρατηγικές μάρκετινγκ και διαχειρίζονται με επιτυχία το ανθρώπινο δυναμικό,</li> <li>Διασφαλίζουν την ιεραρχική εφαρμογή της αλληλουχίας και της ποιότητας των υπηρεσιών,</li> <li>Αναπτύσσουν επαγγελματικές σχέσεις με πελάτες.</li> </ul>			
Προαπαιτούμενα	Δεν ισχύει	Συναπαιτούμενα	Δεν ισχύει	
Περιεχόμενο Μαθήματος	<ul style="list-style-type: none"> <li>Η Βιομηχανία Εστιατορίων</li> <li>Οργάνωση Λειτουργιών Επιχειρήσεων Τροφίμων και Ποτών</li> <li>Βασικές Αρχές Διαχείρισης Εστιατορίου</li> <li>Τύποι Εστιατορίων</li> <li>Διαχείριση και Μάρκετινγκ Μενού</li> </ul>			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σχεδιασμός Υπηρεσιών Εστιατορίου (Blue Print Diagram)</li> <li>• Σειρά Υπηρεσιών</li> <li>• Παραγωγή και Εξυπηρέτηση (Σέρβις)</li> <li>• Πρότυπα Ποιότητας στην Εξυπηρέτηση Πελατών</li> <li>• Ποιότητα Υπηρεσιών / Ικανοποίηση Πελατών</li> <li>• Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων</li> <li>• Πράσινες Πολιτικές και Στρατηγικές</li> <li>• Προϋπολογισμός.</li> </ul>
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, περιπτωσιολογικές 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>Reich, A. Έναρξη Λειτουργίας Εστιατορίου. Έλλην. ISBN-13: 978-960-286-585-9</p> <p>Walker, J., Lundberg, D. The Restaurant: From Concept to Operation, John Wiley &amp; Sons.</p>
Αξιολόγηση	<p>Συμμετοχή / Παρουσία: 10%</p> <p>Εργασίες / Projects (Ομάδα ή Ατομική): 0% - 50%</p> <p>Μεσοπρόθεσμη Εξέταση: 0% - 30%</p> <p>Τελική Εξέταση: 0% - 40%</p> <p>Τελική Διεπιστημονική Εργασία/Παρουσίαση (Ομαδική ή Ατομική): 0% - 50%</p>
Γλώσσα	Ελληνική