

ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΟΝΤΕΛΩΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ  
ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΚΡΑΤΙΚΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΟΜΕΑ  
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ, ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ (HORECA)





## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>3</b>
<b>ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΜΟΝΤΕΛΩΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....</b>	<b>7</b>
<b>ΚΟΙΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ HORECA4VET .....</b>	<b>9</b>
<b>ΠΡΟΣΟΝ 1: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΓΕΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΠΙΑΤΩΝ.....</b>	<b>10</b>
<b>ΠΡΟΣΟΝ 2. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ .....</b>	<b>15</b>
<b>ΠΡΟΣΟΝ 3. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ HORECA .....</b>	<b>19</b>
<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ .....</b>	<b>22</b>



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο κλάδος των Ξενοδοχείων, των εστιατορίων και της τροφοδοσίας (HORECA) είναι ένας σημαντικός τομέας υπηρεσιών στην ευρωπαϊκή οικονομία και έχει αναπτυχθεί έντονα τα τελευταία χρόνια. Ορίζεται από την ενότητα Η του συστήματος NACE της Ευρωπαϊκής Ένωσης Rev. 1<sup>1</sup> που ταξινομεί τους οικονομικούς τομείς και το τμήμα 55 της Διεθνούς Τυποποιημένης Βιομηχανικής Ταξινόμησης η (ISIC Rev. 3)<sup>2</sup>. Περιλαμβάνει:

- Ξενοδοχεία και μοτέλ, με ή χωρίς εστιατόριο
- χώρους κατασκήνωσης και άλλα καταλύματα σύντομης διαμονής
- Ξενώνες νέων και ορεινά καταφύγια
- χώρους κατασκήνωσης, συμπεριλαμβανομένων των χώρων για τροχόσπιτα
- άλλη παροχή καταλυμάτων
- εστιατόρια
- μπαρ
- καντίνες και τροφοδοσία(catering).

Ο κλάδος αποτελείται κυρίως από εστιατόρια και μπαρ. Μαζί, αντιπροσώπευαν περίπου τα δύο τρίτα του κύκλου εργασιών του τομέα και το 75% των θέσεων εργασίας το 2001. Το γενικό επίπεδο εκπαίδευσης παραμένει χαμηλότερο στον τομέα HORECA από ό,τι σε ολόκληρη την οικονομία της ΕΕ των 27, σύμφωνα με την EWCS 2010<sup>3</sup>.

Ο κλάδος της βιομηχανίας HORECA διαδραματίζει βασικό ρόλο στην υποστήριξη των οικονομικών και κοινωνικών στόχων, στη στήριξη της αγροτικής και περιφερειακής οικονομίας. Ο κλάδος φαίνεται επίσης να δυσκολεύεται να βρει εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό, ιδίως μεταξύ των νέων. Οι κοινωνικοί εταίροι του κλάδου υποστηρίζουν ότι αυτό οφείλεται σε ζητήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, καθώς και ζητήματα που σχετίζονται με την ελκυστικότητα του κλάδου ως εργοδότη. Οι πολλές ώρες εργασίας, η εποχιακή, η μερική και η προσωρινή εργασία μπορούν όλα να οδηγήσουν τους υποψήφιους εργαζόμενους να επιλέξουν να αναζητήσουν εργασία αλλού στην οικονομία.

Οι περισσότεροι εργαζόμενοι σε ξενοδοχεία και εστιατόρια έχουν επίπεδο εκπαίδευσης που αντιστοιχεί σε «κατώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση» ή «ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση» και αυτή η ομάδα είναι μεγαλύτερη από ό,τι στο συνολικό εργατικό δυναμικό της Ευρωπαϊκής Ένωσης των 27.

Ενώ η σημασία της εκπαίδευσης είναι διαφορετική σε διάφορες χώρες, υπάρχουν αρκετές χώρες στην Ευρώπη στις οποίες οι διαφορές μεταξύ του επιπέδου πλούτου στην ύπαιθρο και στην πόλη είναι

<sup>1</sup> <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/8634073/CA-80-93-436.pdf/bd973dfc-cb58-478e-ae7f-2b-0b5763a491?t=1517396135000>

<sup>2</sup> <https://unstats.un.org/unsd/classifications/Family/Detail/2>

<sup>3</sup> <https://www.eurofound.europa.eu/surveys/2010/european-working-conditions-survey-ewcs-2010>



μεγάλες, και επομένως η συμβολή του Ξενοδοχείου και της γαστρονομίας είναι σημαντική. Με τον υψηλό ανταγωνισμό στους παρόχους υπηρεσιών είναι ιδιαίτερα ευαίσθητοι στις αλλαγές στην οικονομία που επηρεάζουν τη συνολική ζήτηση και, πιο συγκεκριμένα, τις αλλαγές των πραγματικών τιμών.

Ταυτόχρονα, τα μεταβλητά κόστη όπως οι μισθοί και οι πρώτες ύλες (αγροτικά προϊόντα) αποτελούν σημαντικά στοιχεία κόστους στον κλάδο. Αυτό σημαίνει ότι το κόστος μπορεί να αυξηθεί ή να μειωθεί σημαντικά, ανάλογα με εξωτερικούς παράγοντες όπως ο καιρός και ο αντίκτυπός του στη συγκομιδή, οι μισθολογικές αλλαγές, το μισθολογικό κόστος και άλλοι οικονομικούς παράγοντες.

Ως άμεσος εργοδότης, ο τομέας HORECA διαδραματίζει θεμελιώδη ρόλο στην υποστήριξη της δημιουργίας θέσεων εργασίας στην Ευρώπη. Δίνει θέσεις εργασίας που απαιτούν ποικίλες δεξιότητες: από υψηλά προσόντα έως χαμηλά προσόντα ή τις λεγόμενες «πρωτοποριακές» θέσεις εργασίας για άτομα που μόλις εισέρχονται ή επιστρέφουν στην αγορά εργασίας. Ο σύγχρονος τουρισμός εκδηλώνεται με τον αυξανόμενο ανταγωνισμό μεταξύ των τουριστικών προορισμών ως προς την ποιότητα και τις τιμές, καθώς και την αυξανόμενη ποικιλία των προσφερόμενων τουριστικών υπηρεσιών.

Αυτός ο κλάδος είναι ο μεγαλύτερος εργοδότης μεταναστών εργαζομένων στην Ευρώπη. Προσφέρει εργασία σε πολλές ομάδες για τις οποίες η συμμετοχή στην αγορά εργασίας μπορεί να είναι δύσκολη, προσφέρει ευέλικτη απασχόληση που τους επιτρέπει να αναλαμβάνουν εργασία ενώ εκτελούν άλλα καθήκοντα ή φροντίζουν κάποιους άλλους. Αυτό αυξάνει την κινητικότητα και την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων, χάρη στην οποία η αγορά εργασίας γίνεται πιο ευέλικτη, προσαρμόζεται καλύτερα και ταχύτερα στις μεταβαλλόμενες οικονομικές συνθήκες.

Η αγορά HORECA είναι ένας πολύ ελκυστικός και δημοφιλής τομέας, ωστόσο, απαιτεί όλο και περισσότερες διαφορετικές ικανότητες και προσόντα. Παράγοντες και συνθήκες που ορίζονται ως αδυναμίες ή απειλές για τον κλάδο, δείχνουν πολύ μικρή συσχέτιση μεταξύ των αναγκών των ικανοτήτων του προσωπικού που απασχολείται στις επιχειρήσεις και των προσόντων των αποφοίτων σχολείων, πανεπιστημίων και εταιρειών κατάρτισης.

Τα υφιστάμενα συστήματα προσόντων, οι δομές επικύρωσης και τα κίνητρα κατάρτισης δεν καλύπτουν πρότυπα ικανότητας για εκπαιδευτές Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης. Η ανάγκη αντιστοίχισης και προσαρμογής των ικανοτήτων στις ανάγκες και τις πρακτικές της αγοράς εργασίας έχει γίνει ο κύριος λόγος για τη δημιουργία πλαισίων προσόντων και τον διορισμό τομεακών συμβουλίων στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

**Ο σκοπός της ανάπτυξης 3 προσόντων στο έργο HoReCa4VET είναι η προσαρμογή των ικανοτήτων των εργαζομένων στις τρέχουσες ανάγκες των επιχειρηματιών στον κλάδο των Ξενοδοχείων και της εστίασης.**

Σύμφωνα με την έρευνα της HCB 2018<sup>4</sup>, το 75% των επιχειρήσεων δηλώνει πρόβλημα με την εύρεση υποψηφίων που να ταιριάζουν με τις ανάγκες τους, το 30% των εργοδοτών δεν επενδύουν στην ανάπτυξη των εργαζομένων, υποστηρίζοντας ότι δεν υπάρχουν προσφορές κατάρτισης στην αγορά που να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους.

Επιπλέον, η έρευνα δείχνει ότι οι λόγοι για τους οποίους οι εργοδότες δεν ενδιαφέρθηκαν να επενδύσουν στην επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων ήταν οι εξής:

- η έλλειψη ελκυστικών προσφορών κατάρτισης στην αγορά εργασίας
- η αδυναμία σύγκρισης των εκπαιδύσεων και σωστής επιλογής (καθορισμός ποιες γνώσεις και δεξιότητες θα αποκτήσουν οι συμμετέχοντες στην εκπαίδευση).

<sup>4</sup> [https://www.parp.gov.pl/storage/publications/pdf/RAPORT-Aktywnosc-zawodowa-i-edukacyjna---internet\\_20200224.pdf](https://www.parp.gov.pl/storage/publications/pdf/RAPORT-Aktywnosc-zawodowa-i-edukacyjna---internet_20200224.pdf)



- η έλλειψη εγγυήσεων ότι οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τις ικανότητες που παρουσιάζονται στην προσφορά κατάρτισης.

Ο κλάδος της HORECA είναι ένας πολύ απαιτητικός κλάδος, τόσο ως προς την ποιότητα και τις παραμέτρους των προϊόντων όσο και ως προς τον επαγγελματισμό του προσωπικού. Ως εκ τούτου, οι βιομηχανικές οντότητες αναλαμβάνουν δραστηριότητες που σχετίζονται με την παρακολούθηση της αγοράς και, στη συνέχεια, την ταχεία ανταπόκριση σε οποιαδήποτε αναδυόμενη δυσπροσαρμογή. Κυριαρχείται από την αρχή ότι για να γίνεις σημαντικός παίκτης στην αγορά, πρέπει να ακολουθείς τις αλλαγές και να προσαρμόζεις την προσφορά σου στις ανάγκες της, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά το ανθρώπινο δυναμικό. Το πρόβλημα αφορά επίσης την έλλειψη πληροφόρησης για τις δεξιότητες που αποκτήθηκαν κατά την εκπαίδευση και την έλλειψη επικύρωσής τους από εξωτερικό φορέα.

Υπάρχει ανάγκη διαρκούς παρακολούθησης των αλλαγών και προσαρμογής της προσφοράς στις ανάγκες της αγοράς εργασίας, ιδιαίτερα όσον αφορά τις ικανότητες του προσωπικού. Η έλλειψη πρακτικών δεξιοτήτων και εμπειρίας στο επάγγελμα δεν επιτρέπει σε κάποιον να γίνει υποψήφιος για θέση εργασίας, έχοντας συχνά ανεπαρκή προετοιμασία για την εκτέλεση πρακτικών επαγγελματικών καθηκόντων.

Η αγορά HORECA είναι ένας πολύ ελκυστικός και δημοφιλής τομέας, ωστόσο, απαιτεί όλο και περισσότερες διαφορετικές ικανότητες και προσόντα. Παράγοντες και συνθήκες που ορίζονται ως αδυναμίες ή απειλές για τον κλάδο υποδηλώνουν πολύ μικρή συσχέτιση μεταξύ των αναγκών ικανοτήτων του προσωπικού που απασχολείται στις επιχειρήσεις και των προσόντων των αποφοίτων σχολείων, πανεπιστημίων και εταιρειών κατάρτισης.

Η ανάγκη αντιστοίχισης και προσαρμογής των ικανοτήτων στις ανάγκες και τις πρακτικές της αγοράς εργασίας έχει γίνει ο κύριος λόγος για τη δημιουργία πλαισίων προσόντων και τον διορισμό τομεακών συμβουλίων στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Επιπλέον, η έρευνα που διεξήχθη στις χώρες των εταίρων δείχνει ότι οι λόγοι για τους οποίους οι εργοδότες δεν ενδιαφέρθηκαν να επενδύσουν στην επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων ήταν οι εξής:

- η έλλειψη ελκυστικών προσφορών κατάρτισης στην αγορά εργασίας,
- η αδυναμία σύγκρισης των εκπαιδεύσεων και σωστής επιλογής (καθορισμός ποιες γνώσεις και δεξιότητες θα αποκτήσουν οι συμμετέχοντες στην εκπαίδευση).
- η έλλειψη εγγυήσεων ότι οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τις ικανότητες που παρουσιάζονται στην προσφορά κατάρτισης.

Το πρόβλημα αφορά επίσης την έλλειψη πληροφόρησης για τις δεξιότητες που αποκτήθηκαν κατά την εκπαίδευση και την έλλειψη επικύρωσής τους από εξωτερικό φορέα. Στον κλάδο κυριαρχεί η αρχή ότι για να γίνεις σημαντικός παίκτης στην αγορά, πρέπει να ακολουθείς τις αλλαγές και να προσαρμόζεις την προσφορά σου στις ανάγκες του, ιδίως σε ό,τι αφορά το ανθρώπινο δυναμικό.

Ωστόσο, η έλλειψη πρακτικών δεξιοτήτων και εμπειρίας στο επάγγελμα δεν επιτρέπει τη συμπερίληψη των αιτούντων ως πιθανών υποψηφίων για εργασία. Επιπλέον, ένα μεγάλο μέρος των εργαζομένων αποτελούν και οι πτυχιούχοι τεχνικοί που δεν έχουν επαρκή προετοιμασία για την εκτέλεση πρακτικών επαγγελματικών καθηκόντων. Η επαγγελματική (επίσημη) εκπαίδευση εξακολουθεί να είναι πολύ γενική και θεωρητική, αποτρέποντας έτσι την απασχόληση.

Σύμφωνα με τους ειδικούς, τα ανεπτυγμένα προσόντα της αγοράς θα συμπληρώσουν τις δεξιότητες που αποκτήθηκαν στην επίσημη και άτυπη εκπαίδευση, καθώς αποτελούν την απάντηση στις ανάγκες της



αγοράς εργασίας που εντοπίστηκαν στην έρευνα που διεξήχθη. Τα επιβεβαιωμένα προσόντα θα παρέχουν στους εργοδότες εξειδικευμένο προσωπικό και θα επιτρέψουν και θα διευκολύνουν την απασχόληση των εργαζομένων σε κατάλληλες θέσεις.

Τα προσόντα που αναπτύχθηκαν στο έργο HoReCa4VET θα καταστήσουν δυνατή τη διεξαγωγή της διαδικασίας επικύρωσης και πιστοποίησης για άτομα που έχουν αποκτήσει μαθησιακά αποτελέσματα στο πλαίσιο της μη τυπικής εκπαίδευσης και της άτυπης μάθησης. Μπορεί επίσης να είναι ένα σημείο εκκίνησης για την έναρξη της επαγγελματικής εξέλιξης του ενός ατόμου.



## ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΜΟΝΤΕΛΩΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ο κύριος στόχος του έργου HoReCa4VET είναι η ανάπτυξη του εκπαιδευτικού υλικού με τις πτυχές του μοντέλου επικύρωσης και πιστοποίησης με χρήση ηλεκτρονικής πλατφόρμας και ανάπτυξη υλικού μαθημάτων και εκπαιδευτικών πακέτων. Η ανάπτυξη των διαδικαστικών λύσεων επικύρωσης και πιστοποίησης προσόντων θα εισαγάγει την καινοτόμο πτυχή του έργου.

Ο στόχος είναι να αυξηθεί η πρόσβαση στη δια βίου μάθηση τυπικής, άτυπης και μη τυπικής φύσης στον κλάδο της HORECA με την ανάπτυξη και εφαρμογή μοντέλων επικύρωσης και πιστοποίησης σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων<sup>5</sup>.

Ο στόχος του Πνευματικού Προϊόντος 1 ήταν ο προσδιορισμός των μοντέλων επικύρωσης και πιστοποίησης με βάση την ανάλυση της πραγματικής κατάστασης στις χώρες εταίρους που βασίστηκαν στην επαλήθευση του διαθέσιμου εκπαιδευτικού υλικού, των κανονισμών, της περιγραφής θέσης εργασίας, των προτύπων ικανοτήτων σχετικά με τα υπάρχοντα εργαλεία της διαδικασίας επικύρωσης και πιστοποίησης.

Οι απαιτήσεις για επικύρωση και πιστοποίηση και οι οντότητες που εκτελούν επικύρωση και πιστοποίηση που αναπτύχθηκαν στο έργο, που καθορίζουν τις απαιτήσεις, θα αποτελέσουν τη βάση για τη διενέργεια επικύρωσης σε διάφορα ιδρύματα. Οι απαιτήσεις θα ισχύουν για:

- μεθόδους επικύρωσης που χρησιμοποιούνται για την επαλήθευση των μαθησιακών αποτελεσμάτων που απαιτούνται για τα προσόντα, αλλά και (εάν είναι απαραίτητο) για τον εντοπισμό και την τεκμηρίωση των μαθησιακών αποτελεσμάτων.
- ανθρώπινους πόρους, δηλαδή απαιτήσεις ικανότητας για πρόσωπα που πραγματοποιούν την επικύρωση.
- τον τρόπο διεξαγωγής της επικύρωσης καθώς και τις οργανωτικές και υλικές συνθήκες που είναι απαραίτητες για τη σωστή επικύρωση.

Οι απαιτήσεις μπορούν να συμπληρωθούν με πρόσθετες κατευθυντήριες γραμμές για ιδρύματα και πρόσωπα που σχεδιάζουν και πραγματοποιούν επικυρώσεις, καθώς και για άτομα που υποβάλλουν αίτηση για τίτλους.

Οι εταιρικές συνεργασίες θα προσπαθήσουν να αναπτύξουν τα μοντέλα/συστήματα επικύρωσης και πιστοποίησης των απαιτήσεων των εκπαιδευτών Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στον τομέα HORECA.

Τα προτεινόμενα προσόντα συνάδουν με την πολιτική του εκπαιδευτικού συστήματος που σχετίζεται με την προσφορά στους φοιτητές πρόσθετων επαγγελματικών δεξιοτήτων για 3 επαγγέλματα από τη βιομηχανία HORECA (1. Δημιουργία γεύσεων & διακόσμηση πιάτων. 2. Διοίκηση εργασιών κουζίνας.

<sup>5</sup> [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017H0615\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017H0615(01)&from=EN)



3. Διοίκηση στον τομέα HORECA) και είναι οι βάση για την περιγραφή των μεθόδων επικύρωσης και πιστοποίησης σε μεταγενέστερο στάδιο.

Το ανεπτυγμένο μοντέλο επικύρωσης και πιστοποίησης θα είναι το απαραίτητο υλικό για την ανάπτυξη μελλοντικών μαθημάτων και προγραμμάτων κατάρτισης και θα είναι ένας κατάλογος δεξιοτήτων για άτομα που θέλουν να αναπτύξουν και να αποκτήσουν και να επιβεβαιώσουν τα προσόντα, καθώς και ένα σύνολο δεξιοτήτων που μπορούν να επιβεβαιωθούν σε μη επίσημη εκπαίδευση. Η ομάδα στόχος του έργου περιλαμβάνει κυρίως άτομα που διεξάγουν ή ενδιαφέρονται να πραγματοποιήσουν εκπαίδευση στον τομέα HORECA. Επιπλέον, η ομάδα-στόχος που αποτελείται από ιδρύματα ΕΕΚ, εργαζόμενους επιχειρήσεων, υπαλλήλους ιδρυμάτων που ασχολούνται με την ανάπτυξη, επικύρωση και επιβεβαίωση επαγγελματικών προσόντων και ικανοτήτων, τομεακούς και τοπικούς κυβερνητικούς οργανισμούς, ειδικούς ανθρώπινου δυναμικού, επαγγελματίες και προσωπικούς συμβούλους θα επεκτείνει την προσφορά μαθησιακών ευκαιριών υψηλής ποιότητας.

Οι νέες λύσεις θα επηρεάσουν θετικά τη διαδικασία της δια βίου μάθησης, θα αυξήσουν το επίπεδο ικανοτήτων και προσόντων και επίσης θα ανταποκρίνονται στις κατευθύνσεις παρέμβασης που υποδεικνύονται στις στρατηγικές της ΕΕ που σχετίζονται με τη βελτίωση της ποιότητας της κατάρτισης και την ανάπτυξη της δημιουργικότητας και της καινοτομίας των εκπαιδευομένων, την καλύτερη αντιστοίχιση της επαγγελματικής κατάρτισης με τις οικονομικές και κοινωνικές ανάγκες και απαιτήσεις της αγοράς εργασίας, τη διάδοση της εκπαίδευσης ενηλίκων και καλύτερη αντιστοίχιση της κατάρτισης ενηλίκων με τις κοινωνικοοικονομικές ανάγκες, την ανάπτυξη του εθνικού συστήματος προσόντων και του συστήματος επικύρωσης.





## ΚΟΙΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ HORECA4VET

Με βάση τις εθνικές εκθέσεις, επιλέχθηκαν τα κοινά μαθησιακά αποτελέσματα για 3 προσόντα:

- 1. Δημιουργία γεύσεων & διακόσμηση πιάτων**
- 2. Διαχείριση εργασιών κουζίνας**
- 3. Διοίκηση στον τομέα HORECA**

Τα μαθησιακά αποτελέσματα αξιολογήθηκαν επίσης από τους επιλεγμένους δικαιούχους (150 συμμετέχοντες/εταιρείες) σε όλες τις χώρες των εταίρων.

### ΠΡΟΣΟΝ 1. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΓΕΥΣΕΩΝ & ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΠΙΑΤΩΝ

Τα προσόντα είναι ίδια ή παρόμοια στην Πολωνία, τη Βόρεια Μακεδονία, την Κύπρο, την Τουρκία και την Ισπανία. Αυτά είναι τα ακόλουθα:

- Σερβιτόρος/ σερβιτόρα.
- Μαître εστιατορίου ή επικεφαλής σερβιτόρος/σερβιτόρα.
- Βοηθός Μαître σε τομέα εστιατορίου ή αίθουσα.
- Προετοιμασία και μαγείρεμα φαγητού.
- Τεχνικός Μαγειρικής.
- Μάγειρας – προσόν: Προετοιμασία και σερβίρισμα πιάτων.
- Τεχνικός τροφίμων και εστίασης – προσόν: Προετοιμασία και σερβίρισμα πιάτων ή/και Οργάνωση υπηρεσιών διατροφής και εστίασης.
- Ζαχαροπλαστική – μάγειρας – προσόντα: Παρασκευή και διακόσμηση προϊόντων ζαχαροπλαστικής (μη τυπική εκπαίδευση)
- Σεφ ζαχαροπλαστέιου.
- Εργαζόμενος εξειδικευμένος στην παραγωγή ζαχαροπλαστικής και ζαχαροπλαστικής.
- Εργαζόμενος εξειδικευμένος στα προϊόντα κακάο και σοκολάτας.
- Master Ζαχαροπλάστης.

- Επικεφαλής ζαχαροπλαστέιου γενικά.
- Διακοσμητής ζαχαροπλαστικής σεφ.
- Τεχνικός εστίασης – προσόντα: Προετοιμασία και σερβίρισμα πιάτων ή/και Οργάνωση υπηρεσιών διατροφής και εστίασης.
- Παρουσίαση Τροφίμων και Ποτών.
- Συνοδός Εξυπηρέτησης(Service Attendant) – επίπεδα 2, 3 και 4.

Από τις αναλύσεις των Εθνικών Εκθέσεων, ο παρακάτω πίνακας είναι μια συλλογή των κοινών μαθησιακών αποτελεσμάτων και των κριτηρίων επικύρωσης για την πιστοποίηση 1: **Δημιουργία γεύσεων και διακόσμηση πιάτων** σε όλες τις χώρες ή τουλάχιστον σε δύο από αυτές. Οι διαφορές είναι μικρές και δεν περιλαμβάνονται σε αυτό το τελικό έγγραφο.

## ΠΡΟΣΟΝ 1: ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΓΕΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ ΠΙΑΤΩΝ

Υπολογιζόμενη διάρκεια [ώρες] για Προσόν 1 είναι 200 ώρες

### Μαθησιακά Αποτελέσματα: Δημιουργία γεύσεων

Μαθησιακά αποτελέσματα	Τομέας Εργασίας/ Ενότητες δεξιοτήτων	Κριτήρια επικύρωσης
<b>Επιλέγει τον κατάλληλο εξοπλισμό, ανάλογα με τις περιστάσεις, για την προεπεξεργασία, τη θερμική επεξεργασία και την αποθήκευση των προϊόντων</b>	Χρησιμοποιεί εξοπλισμό και εργαλεία κουζίνας	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιλέγει και χρησιμοποιεί (όσον αφορά τα έτοιμα πιάτα) σετ μαχαιριών με ασφαλή τρόπο</li> <li>■ Κάνει επαγγελματικά το τεμαχισμό και το σερβίρισμα σύμφωνα με την επιλεγμένη κουζίνα</li> <li>■ Λειτουργεί μηχανήματα, συσκευές και εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για την παρασκευή του φαγητού</li> <li>■ Εφαρμόζει σωστές μεθόδους και εξοπλισμό για τη συντήρηση και τη συσκευασία ωμών, ημι-μαγειρεμένων και τελικών μαγειρικών παρασκευασμάτων, διασφαλίζοντας μελλοντική χρήση ή μεταγενέστερη κατανάλωση σε κατάλληλες συνθήκες</li> </ul>
<b>Ετοιμάζει πιάτα σύμφωνα με την απαιτούμενη υπηρεσία ή παραγγελία</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Παρακολουθεί την ποιότητα και την ποσότητα των παρασκευασμένων πιάτων σύμφωνα με την αποδεκτή παραγγελία</li> <li>■ Επιλέγει μέσα και τρόπους αποθήκευσης και μεταφοράς παρασκευασμένων πιάτων στα πλαίσια γευστικών και υγειονομικών αξιών</li> </ul>
<b>Ετοιμάζει μόνος του πιάτα και γαστρονομικές καινοτομίες που είναι τυπικά πιάτα της κουλτούρας μιας κουζίνας</b>	Εκτελεί εργασίες βασικής παροχής, προεπεξεργασίας και μαγειρικής συντήρησης	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εξηγεί και παρουσιάζει συνταγές συγκεκριμένες για μια δεδομένη κουλτούρα κουζίνας</li> <li>■ Παρέχει τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που σχετίζονται με την προετοιμασία του φαγητού στο πλαίσιο μιας συγκεκριμένης κουλτούρας κουζίνας</li> <li>■ Παρασκευάζει διαφορετικά προϊόντα μαγειρικής και πραγματοποιεί άλλες εργασίες προεπεξεργασίας, για περαιτέρω χρήση σε συνταγές ή προς πώληση</li> <li>■ Συσκευάζει, συντηρεί και αποκαθιστά ακατέργαστα, ημιεπεξεργασμένα και μαγειρικά παρασκευάσματα που χρησιμοποιούνται συνήθως</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Λαμβάνει υπόψη τη διαθεσιμότητα προϊόντων στην αγορά π.χ. εποχιακά προϊόντα, φρέσκο ψάρι κ.λπ.</li> <li>Αναλύει την οικονομική πτυχή της προετοιμασίας του φαγητού ανάλογα με την επιλεγμένη κουζίνα (με βάση το δεδομένο εύρος γεύσης, χρόνο προετοιμασίας, διαθεσιμότητα προϊόντων, τιμή προϊόντων)</li> </ul>
<b>Ετοιμάζει πιάτα που είναι χαρακτηριστικά πιάτα μιας συγκεκριμένης κουζίνας</b>	Ετοιμάζει μαγειρευτά φαγητά, ψητά κρέατα και κρέατα στην ψησταριά	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εφαρμόζει διαδικασίες θερμικής επεξεργασίας στο κρέας στις οποίες ελαχιστοποιούνται οι απώλειες θρεπτικών συστατικών.</li> <li>Χρησιμοποιεί βότανα και μπαχαρικά, σάλτσες στην παρασκευή κρέατος χρησιμοποιώντας σύγχρονες τάσεις στην παρασκευή πιάτων με βάση το κρέας</li> <li>Καθορίζει τη φρεσκάδα και την ποιότητα του κρέατος</li> <li>Γνωρίζει τη θερμοκρασία ψησίματος διαφορετικών τύπων κρέατος</li> <li>Ξέρει πώς να κόβει ωμό, μαγειρεμένο και ψητό κρέας</li> </ul>
	Εφαρμόζεται στην πράξη θερμική επεξεργασία ψαριών, καβουριών και θαλασσινών	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αναγνωρίζει τη φρεσκάδα των ψαριών, των καβουριών και των θαλασσινών</li> <li>Χρησιμοποιεί διαφορετικούς τρόπους για να καθαρίσει τα ψάρια, τα καβούρια και τα θαλασσινά</li> <li>Χρησιμοποιεί σάλτσες στην παρασκευή ψαριών, καβουριών και θαλασσινών</li> <li>Γνωρίζει διάφορα είδη ψαριών και καβουριών του γλυκού και θαλάσσιου νερού</li> <li>Γνωρίζει τα είδη των θαλασσινών</li> <li>Χρησιμοποιεί βότανα και μπαχαρικά για την παρασκευή κρέατος από ψάρια, καβούρια και θαλασσινά</li> <li>Γνωρίζει πώς να επιλέγει την καταλληλότερη θερμική επεξεργασία, διατηρώντας παράλληλα τη θρεπτική αξία</li> <li>Γνωρίζει την ενέργεια και τη θρεπτική αξία ορισμένων ειδών ψαριών, καβουριών και θαλασσινών</li> </ul>
	Ετοιμάζει σούπες, μαγειρευτά και αρτοσκευάσματα	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εφαρμόζει τις διαδικασίες που χρησιμοποιούνται για τη διατήρηση της μέγιστης θρεπτικής αξίας του τροφίμου</li> <li>Γνωρίζει βότανα και μπαχαρικά και ξέρει να τα χρησιμοποιεί σωστά</li> <li>Γνωρίζει πώς να παρασκευάζει πρόσθετα για σούπες, μαγειρευτά και αρτοσκευάσματα</li> <li>Γνωρίζει τη σύνθεση των πιάτων</li> <li>Γνωρίζει τα προϊόντα διατροφής που είναι κατάλληλα για παρασκευή σούπας, πρόσθετα σούπας, μαγειρευτά, αρτοσκευάσματα</li> <li>Γνωρίζει τις διαδικασίες θερμικής επεξεργασίας διαφόρων τύπων πρόσθετων σούπας</li> <li>Σέβεται τις αρχές αποθήκευσης και χρήσης αχρησιμοποίητων τροφίμων</li> <li>Γνωρίζει τα εργαλεία εργασίας και εργαλεία διακοσμητικής επεξεργασίας τροφίμων/πιάτων</li> </ul>
	Ετοιμάζει απλά κρύα και ζεστά ορεκτικά	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ζεσταίνει το φαγητό, εάν χρειάζεται.</li> <li>Ψύχει τα προϊόντα</li> <li>Γνωρίζει τα εργαλεία εργασίας και τα εργαλεία διακοσμητικής επεξεργασίας προϊόντων διατροφής</li> <li>Γνωρίζει τους κανόνες συνδυασμού προϊόντων διατροφής</li> <li>Χρησιμοποιεί βασικά συμπληρώματα διατροφής για να έχει ένα αρμονικό γεύμα</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Γνωρίζει να μαγειρεύει ζυμαρικά</li> <li>Γνωρίζει τη σύνθεση ατομικών – ειδικών πιάτων</li> <li>Γνωρίζει τις αρχές αποθήκευσης και χρήσης αχρησιμοποίητων τροφίμων</li> </ul>
	Ετοιμάζει σαλάτες	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ετοιμάζει ντρέσινγκ για σαλάτες.</li> <li>Ετοιμάζει σαλάτες</li> <li>Ετοιμάζει μπουφέ με διάφορα είδη σαλάτας</li> <li>Επιλέγει την κατάλληλη θερμική επεξεργασία διαφόρων τύπων προϊόντων διατροφής προκειμένου να διατηρήσει τη θρεπτική αξία των τροφίμων</li> <li>Συνδυάζει τα λαχανικά με φρούτα.</li> <li>Ξέρει πώς να συνδυάζει τις σαλάτες με την σάλτσα</li> <li>Ξέρει πώς να αποθηκεύει τις σαλάτες για να τις διατηρεί φρέσκες</li> </ul>
	Ετοιμάζει πιάτα λαχανικών - πιάτα για χορτοφάγους	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ζεσταίνει το φαγητό, αν χρειάζεται</li> <li>Γνωρίζει τη σύνθεση των πιάτων λαχανικών</li> <li>Γνωρίζει τα εργαλεία εργασίας και τα εργαλεία διακοσμητικής επεξεργασίας προϊόντων διατροφής</li> <li>Γνωρίζει τις διαδικασίες διατήρησης της μέγιστης θρεπτικής αξίας των τροφίμων</li> <li>Γνωρίζει πώς να ετοιμάζει πιάτα λαχανικών, όπως κρύα και ζεστά ορεκτικά</li> <li>Κατανοεί τη σημασία των λαχανικών στην καθημερινή διατροφή.</li> <li>Γνωρίζει τα διάφορα είδη παραγωγής λαχανικών - οικολογικά, βιολογικά λαχανικά</li> </ul>
<b>Ακολουθεί τις τάσεις στη γαστρονομία και τη μαγειρική</b>	Γνωρίζει και εφαρμόζει γαστρονομικές τάσεις στη μαγειρική	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πειραματίζεται στον συνδυασμό τροφίμων που διατίθενται σε μια δεδομένη κουζίνα</li> <li>Ετοιμάζει νέα πιάτα σύμφωνα με τις αναδυόμενες τάσεις π.χ. στην υγιεινή διατροφή</li> <li>Επιδεικνύει δέσμευση στην ανάπτυξη δεξιοτήτων και γνώσεων</li> <li>Είναι ενήμερος για τις τάσεις στις επιχειρήσεις και τη βιομηχανία</li> <li>Δοκιμάζει νέα υλικά και πιάτα με την εξάσκηση και σκέψη για διαφορετικούς τρόπους παρασκευής πιάτων και τεχνικές μαγειρέματος</li> <li>Ετοιμάζει πιάτα σύμφωνα με συγκεκριμένες συνταγές με ιδιαίτερη έμφαση στη γεύση τους τόσο σε ατομικές όσο και συλλογικές παραγγελίες</li> <li>Συμμετέχει στην αναθεώρηση και ανανέωση των μενού σύμφωνα με τις απαιτήσεις των επιχειρήσεων και των πελατών</li> </ul>
<b>Εφαρμόζει και σέβεται κανόνες και τεχνικές που αφορούν την προετοιμασία και την ολοκλήρωση πιάτων ενώπιον των πελατών</b>	Υπηρεσίες εστιατορίου	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κατανοεί και εφαρμόζει οδηγίες εργασίας που αναφέρονται στη δημιουργία ειδικών υπηρεσιών εστιατορίου</li> </ul>
<b>Χρησιμοποιεί τα απαραίτητα αξεσουάρ που σχετίζονται με το σερβίρισμα πιάτων σε μια δεδομένη κουλτούρα κουζίνας υπό διαφορετικές συνθήκες</b>	Διακρίνει και χρησιμοποιεί διαφορετικές συσκευές, εργαλεία και απόθεμα στην κουζίνα που σχετίζονται με το σερβίρισμα	<ul style="list-style-type: none"> <li>Δικαιολογεί την επιλογή πιατικών/ μαχαιροπήρουνων για το προσφερόμενο πιάτο</li> <li>Ελέγχει την καθαριότητα των μαχαιριών, το ακόνισμα τους και την σωστή αποθήκευσή τους</li> <li>Επιλέγει χρωματικό συνδυασμό κατάλληλο για την υπηρεσία και το προσφερόμενο πιάτο</li> <li>Καθορίζει και αιτιολογεί την ποσότητα και την ποιότητα των σκευών που είναι απαραίτητα για την παραγγελία ή το σέρβις</li> </ul>

	πιάτων σε μια δεδομένη κουλτούρα κουζίνας υπό διαφορετικές συνθήκες	
<b>Επιλέγει την τεχνική διακόσμησης και σερβιρίσματος πιάτων</b>	Ετοιμάζει διακοσμητικά στοιχεία σε ειδικά τραπέζια (χρησιμοποιώντας persipan, nougat, ticino ή grijaz καθώς και ζάχαρη και σοκολάτα, καραμέλα)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Γνωρίζει τεχνικές διαμόρφωσης και διακόσμησης με ειδικά τραπέζια</li> <li>Φτιάχνει διακοσμητικά στοιχεία από βρώσιμα και μη βρώσιμα είδη/στοιχεία.</li> <li>Σχηματίζει και διακοσμεί προϊόντα σε όλα τα τραπέζια (χρησιμοποιώντας persipan, nougat, ticino ή grijaz)</li> <li>Γνωρίζει τεχνικές σχηματισμού ελαφρών και σκουρόχρωμων προϊόντων καραμέλας (infusion, traction, blowing, breaking, croquette και καραμελοποίηση)</li> <li>Δημιουργεί διακοσμητικές συνθέσεις χρησιμοποιώντας έτοιμα στοιχεία και σκαλίσματα από χαρτοπετσέτες, λαχανικά, φρούτα κ.λπ.</li> </ul>
<b>Ερμηνεύει τα συστατικά που χρησιμοποιούνται για πάχυνση και ζελέ κατά τη διακόσμηση των πιάτων</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ερμηνεύει και συνδυάζει τρόπους παρασκευής υλικών που πήζουν και κάνουν ζελέ σε δεδομένα πιάτα</li> <li>Διακρίνει τα προϊόντα που χρησιμοποιούνται για πάχυνση και πηκτωματοποίηση ανάλογα με την προέλευση και τον τρόπο εφαρμογής</li> </ul>
<b>Ερμηνεύει και αντιλαμβάνεται την εφαρμογή σαλτσών και ντρέσινγκ που χρησιμεύουν ως διακοσμητική τέχνη έτοιμων γευμάτων</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Περιγράφει τη διαίρεση και τα είδη των σαλτσών και των ντρέσινγκ που χρησιμοποιούνται για τη διακόσμηση των πιάτων</li> <li>Διακρίνει μεταξύ διαφορετικών τύπων σαλτσών και ντρέσινγκ ανάλογα με την υφή, το χρώμα, την εμφάνιση, τη γεύση</li> <li>Ταξινομεί και επεξηγεί σάλτσες και ντρέσινγκ σύμφωνα με τα προϊόντα και την τεχνική παρασκευής</li> <li>Γνωρίζει πώς να συντηρεί και να αποθηκεύει και την απαιτούμενη θερμοκρασία για τις σάλτσες και τα ντρέσινγκ για έτοιμα γεύματα</li> <li>Επιδεικνύει τη χρήση σαλτσών και ντρέσινγκ σε κρύο μπουφέ</li> <li>Ερμηνεύει συνταγές για παρασκευή σαλτσών και ντρέσινγκ από διάφορα προϊόντα, μπαχαρικά, αλκοόλ, φυσικά χρώματα κ.λπ.</li> </ul>
<b>Εκτελεί σκάλισμα φρούτων και λαχανικών χρησιμοποιώντας μια ποικιλία μεθόδων κοπής</b>	Γνωρίζει τις τεχνικές σκαλίσματος φρούτων και λαχανικών	<ul style="list-style-type: none"> <li>Δημιουργεί μόνος του διακοσμητικά από λαχανικά, φρούτα, λουλούδια κ.λπ.</li> <li>Διακρίνει τα διάφορα είδη σκαλίσματος και κοπή φρούτων και λαχανικών</li> <li>Φτιάχνει προϊόντα διακόσμησης από λαχανικά και φρούτα για διαφορετικές περιστάσεις</li> <li>Εφαρμόζει την τεχνική carving με λαχανικά και φρούτα για διάφορες περιστάσεις και εκδηλώσεις στην εστίαση</li> </ul>
<b>Γνωρίζει την τεχνική της διακόσμησης ενός μπουφέ</b>	Διακόσμηση μπουφέ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Γνωρίζει πώς να προετοιμαστεί «en place»</li> <li>Χρησιμοποιεί σωστά εργαλεία, μαχαίρια και εξοπλισμό στην προετοιμασία, το φινίρισμα και το σερβίρισμα</li> <li>Διακοσμεί και σερβίρει καναπεδάκια και κοκτέιλ σύμφωνα με τις απαιτήσεις</li> <li>Διασφαλίζει ότι το φαγητό που σερβίρεται είναι στην κατάλληλη θερμοκρασία για κράτημα και σερβίρισμα</li> <li>Αναλύει δραστηριότητες για να αυξήσει την ικανοποίηση των επισκεπτών</li> </ul>

<b>Σερβίρει και παραδίδει τα φαγητά σε κατάλληλα πιάτα</b>	Σερβίρισμα και παρουσίαση φαγητού σε πιάτο	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Γνωρίζει κανόνες και συνδυασμούς όταν σερβίρει ατομικά πιάτα φαγητού</li> <li>■ Ετοιμάζει μερίδες σύμφωνα με τα πρότυπα</li> <li>■ Ξέρει πώς να κρυώνει ή να ζεσταίνει πιάτα</li> <li>■ Σερβίρει γεύματα</li> <li>■ Παραδίδει φαγητό κατόπιν παραγγελίας</li> <li>■ Μεταφέρει τη σωστή μερίδα φαγητού στο πιάτο από την κουζίνα στον σωστό πελάτη</li> <li>■ Καταγράφει την παράδοση του φαγητού</li> </ul>
<b>Συνθέτει τα χρώματα στο πιάτο και τη διάταξη των πιάτων</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διακρίνει διαδικασίες και τρόπους δημιουργίας διακοσμητικών στοιχείων σε έτοιμα φαγητά</li> <li>■ Χρησιμοποιεί κατάλληλη διακόσμηση στο γαρνίρισμα των γευμάτων.</li> <li>■ Παρουσιάζει και τοποθετεί τα συνοδευτικά</li> <li>■ Διακοσμεί τα πιάτα.</li> <li>■ Εμφανίζει το πιάτο σε σχέση με την καλλιτεχνική αξία του</li> <li>■ Δημιουργεί δικές του συνθέσεις παρασκευασμένων πιάτων</li> </ul>
<b>Οργανώνει τη σειρά σερβιρίσματος των πιάτων</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιλέγει και αιτιολογεί την επιλογή ενός ατόμου για την εκτέλεση εργασιών στον τομέα του σερβιρίσματος πιάτων φαγητών (σούπες, σαλάτες, επιδόρπια κ.λπ.)</li> <li>■ Διευθετεί με την ομάδα το χρονικό πλαίσιο για το σερβίρισμα ατομικών πιάτων και τη διακόσμηση του τραπεζιού</li> <li>■ Σερβίρει πιάτα διατηρώντας τις θρεπτικές τους ιδιότητες (ζεστά, φρέσκα κ.λπ.)</li> </ul>
<b>Διατηρεί την καθαριότητα και την προσωπική υγιεινή κατά την εκτέλεση επαγγελματικών εργασιών στην κουζίνα</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εφαρμόζει τους κανόνες που αφορούν την προσωπική υγιεινή και την τάξη/ συγύρισμα στο χώρο εργασίας</li> <li>■ Πλένει, καθαρίζει και απολυμαίνει μηχανήματα και συσκευές που χρησιμοποιούνται για επαγγελματικές εργασίες/ προετοιμασία γευμάτων</li> <li>■ Χρησιμοποιεί κοσμήματα, αρώματα και καλλυντικά σύμφωνα με τους κανόνες του χώρου εργασίας</li> <li>■ Διαθέτει το πιστοποιητικό υγείας που εκδίδεται από τους τακτικούς υγειονομικούς ελέγχους</li> </ul>
<b>Εφαρμόζει κανόνες ασφαλούς εργασίας στο χώρο εργασίας με ιδιαίτερη προσοχή στις αναδυόμενες καινοτομίες</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Λειτουργεί τον εξοπλισμό σύμφωνα με το εγχειρίδιο χρήσης</li> <li>■ Σέβεται τους κανόνες ασφαλείας στο χώρο εργασίας (σε σχέση με την θέρμανση, την ψύξη κ.λπ.)</li> <li>■ Φοράει προστατευτική ενδυμασία</li> <li>■ Εφαρμόζει τους κανονισμούς υγιεινής</li> <li>■ Γνωρίζει τους κανονισμούς πυροπροστασίας</li> </ul>
<b>Συμμορφωθείτε με τους κανόνες προστασίας του περιβάλλοντος</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διαχωρίζει τα απόβλητα: χαρτί, γυαλί, πλαστικά, αλουμίνιο, υπολείμματα τροφίμων.</li> <li>■ Αποθηκεύει απορρίμματα: χαρτί, γυαλί, πλαστικά, υπολείμματα τροφίμων, χρησιμοποιημένο λάδι κ.λπ.</li> <li>■ Επιβλέπει τον διαχωρισμό των απορριμμάτων (π.χ. χρησιμοποιημένα λάδια, υπολείμματα τροφίμων κ.λπ.)</li> <li>■ Παρεμβαίνει εάν προκύψουν απώλειες ως προς την ποσότητα ή/ και την ποιότητα των πλεονασμάτων τροφίμων</li> <li>■ Παρακολουθεί τις ποσότητες για να ελαχιστοποιήσει τα απόβλητα και τα απορρίμματα</li> <li>■ Εφαρμόζει διορθωτικά σχέδια για τις ποσότητες των παραγόμενων απορριμμάτων</li> </ul>

<b>Εφαρμόζει τις απαιτήσεις της υγιεινής στην επιχείρηση εστίασης</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Αναλύει τη νομοθεσία και τις μεθόδους για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία του περιβάλλοντος στην εργασία</li> <li>■ Αναλύει τις μεθόδους μείωσης των περιβαλλοντικών κινδύνων</li> <li>■ Αναλύει τις δραστηριότητες που σχετίζονται με το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας και Ποιότητας Τροφίμων</li> <li>■ Εφαρμόζει τις αρχές καθαρισμού, πλυσίματος και απολύμανσης πιάτων, μηχανημάτων και εξοπλισμού</li> <li>■ Τηρεί τις συνθήκες αποθήκευσης των χημικών παρασκευασμάτων και χειρίζεται ορθά τα λάθη</li> <li>■ Χρησιμοποιεί γενικά πρότυπα υγιεινής και HACCP στη διανομή τροφίμων</li> </ul>
---	--	--

## ΠΡΟΣΟΝ 2. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

Τα προσόντα είναι τα ίδια ή παρόμοια σε Πολωνία, ΝΔ Μακεδονία, Κύπρο, Τουρκία και Ισπανία και είναι τα ακόλουθα:

- Specialist Chef, επίπεδο 5 του Μακεδονικού Πλαισίου Προσόντων
- Τεχνικός Μαγειρικής, επίπεδο 4 Μακεδονικού Πλαισίου Προσόντων
- Υπεύθυνος Γαστρονομίας, Διατροφής και Διαιτολογίας επιπέδου 6/A του Μακεδονικού Πλαισίου Προσόντων
- Σεφ (Επίπεδο 4 Τουρκικό Πλαίσιο Προσόντων)
- Μάγειρας, επίπεδο 3 του Πολωνικού Πλαισίου Προσόντων
- Τεχνικός Υπηρεσιών Τροφίμων και Εστίασης, επίπεδο 4 του Πολωνικού Πλαισίου Προσόντων
- Διαχείριση και παραγωγή κουζίνας, επίπεδο 3 Ισπανικό Πλαίσιο Προσόντων
- Διοίκηση εστιατορίου και εστίασης, επίπεδο 3 Ισπανικό Πλαίσιο Προσόντων
- Διαχείριση Διαδικασιών σε Εστιατόρια και Υπηρεσίες τροφοδοσίας, επίπεδο 3 Ισπανικό Πλαίσιο Προσόντων

### Προσόν 2: Διοίκηση της εργασίας της Κουζίνας

Υπολογιζόμενη διάρκεια [ώρες] για το Προσόν 2 είναι 200 ώρες

#### 1. Καθορισμένα μαθησιακά αποτελέσματα: Διοίκηση εργασίας την Ομάδα της Κουζίνας

Μαθησιακά Αποτελέσματα	Τομέας Εργασίας/ Ενότητες δεξιοτήτων	Κριτήρια επικύρωσης
<b>Προγραμματισμός της εργασίας της ομάδας</b>	Προγραμματισμός και οργάνωση στον χώρο εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εντοπίζει τις προοπτικές εξέλιξης των εργαζομένων και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν</li> <li>■ Συζητά τις προοπτικές εξέλιξης της σταδιοδρομίας των υπαλλήλων και τα θέματα με τους υπαλλήλους</li> <li>■ Παρέχει συμβουλές και υποστήριξη σε κάθε εργαζόμενο και επιλύει προβλήματα</li> <li>■ Επιβλέπει ενέργειες σε καταστάσεις κρίσης ώστε η ομάδα να μην αποδιοργανώνεται</li> <li>■ Συνεργάζεται με άλλα τμήματα</li> <li>■ Εφαρμόζει μεθόδους παρακίνησης εργαζομένων</li> </ul>

<p><b>Συνεργάζεται με άτομα που είναι υπεύθυνα για την πρόσληψη (επόπτη, ιδιοκτήτη κ.λπ.)</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Καθορίζει τη ζήτηση εργαζομένων ως προς τα καθήκοντα που εκτελούνται σύμφωνα με την αρχή της ορθολογικής διαχείρισης</li> <li>Δικαιολογεί την απαίτηση υπαλλήλων σε όσους αποφασίζουν να προσλάβουν και να απολύσουν υπαλλήλους</li> <li>Υποστηρίζει την ανάπτυξη περιγραφών θέσεων εργασίας</li> <li>Αξιολογεί την καταλληλότητα των υποψηφίων να εκτελέσουν την εργασία σύμφωνα με καθορισμένα κριτήρια</li> <li>Αξιολογεί τους υποψηφίους ως προς την καταλληλότητα τους για την εκτέλεση εργασιών σύμφωνα με τα υιοθετούμενα κριτήρια</li> <li>Εφαρμόζει τις νομικές απαιτήσεις που σχετίζονται με την ίση μεταχείριση και τη μη διάκριση</li> </ul>
<p><b>Καθορίζει τους στόχους και τα καθήκοντα της ομάδας</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εξηγεί τους κανόνες για την επιλογή ατόμων για την εκτέλεση εργασιών</li> <li>Παρέχει ένα παράδειγμα κατάλληλης και ακατάλληλης επικοινωνίας των εργασιών που πρέπει να εκτελέσει η ομάδα</li> <li>Λαμβάνει υπόψη τις επικοινωνιακές προτάσεις της ομάδας, είναι ανοιχτός σε συνεργασία, παίρνει αποφάσεις</li> <li>Επαληθεύει την τεκμηρίωση που απαιτείται για την παραγωγή τροφίμων</li> <li>Εξηγεί τις αρχές της επικοινωνίας στους συναδέλφους και εξηγεί τη σημασία της τήρησης των αρχών του πολιτισμού και της ηθικής</li> </ul>
<p><b>Καθορίζει τον τρόπο εκτέλεσης ατομικών εργασιών</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Προσδιορίζει τις ικανότητες του προσωπικού που απαιτούνται για την εκτέλεση των εργασιών στην κουζίνα</li> <li>Αναθέτει καθήκοντα ως βάση για την επίτευξη των επιδιωκόμενων στόχων</li> <li>Εκτελεί ενέργειες υπό πίεση χρόνου, αντιμετωπίζοντας το άγχος</li> <li>Αναλύει δεδομένα σχετικά με τις αγορές ανταγωνισμού</li> <li>Παρουσιάζει τις περιγραφές θέσεων εργασίας στους εργαζόμενους</li> <li>Επαληθεύει, μαζί με τους υπαλλήλους, την κατανομή και τις μεθόδους παρασκευής ατομικών πιάτων</li> <li>Ετοιμάζει ένα λειτουργικό χρονοδιάγραμμα</li> </ul>
<p><b>Συνεργάζεται σε διαδικασίες παροχής, παραλαβής και αποθήκευσης ποτών, πρώτων και ημιπαρασκευασμένων προϊόντων, μαγειρικών παρασκευασμάτων και άλλων υλικών</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ετοιμάζει την παραγγελία και προμηθεύει τα απαραίτητα προϊόντα για εργασία</li> <li>Οργανώνει τις εργασίες και το πρόγραμμα προσωπικού στην κουζίνα ανάλογα με τον τρόπο και το σύστημα εργασίας</li> <li>Γνωρίζει πρότυπα και κανόνες για την παρασκευή φαγητού</li> <li>Ελέγχει τα αποθέματα τροφίμων, αναφέρει ελλείψεις, δίνει προτεραιότητα σε τρόφιμα που θα λήξουν</li> <li>Δημιουργεί προϋπολογισμό που σχετίζεται με παραγωγικές διαδικασίες</li> </ul>
<p><b>Δημιουργεί και διατηρεί καλές αποτελεσματικές εργασιακές σχέσεις</b></p>	<p>Ομαδική Εργασία</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διατηρεί καλές σχέσεις με όλες τις ομάδες εργασίας</li> <li>Είναι πάντα ευγενικός και φιλικός με όλα τα μέλη της ομάδας</li> <li>Συμμετέχει δημιουργικά σε ομαδικές εργασίες και συναντήσεις και προσφέρει βοήθεια με χαρά σε άλλους και ζητά βοήθεια</li> <li>Ενθαρρύνει και υποστηρίζει τους συνεργάτες του</li> </ul>
<p><b>Παρακολουθεί και αξιολογεί το έργο της ομάδας</b></p>	<p>Αξιολόγηση και βελτίωση της απόδοσης</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παρακολουθεί και αξιολογεί την ατομική απόδοση και την πρόοδο των εργαζομένων σε σχέση με τα καθήκοντα που εκτελούνται όσον αφορά την προετοιμασία και την αποστολή τροφίμων και ποτών</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Παρακολουθεί και αξιολογεί τις δραστηριότητες και την πρόοδο της ομάδας σύμφωνα με τους στόχους</li> <li>■ Αξιολογεί τους εργαζομένους σύμφωνα με καθορισμένους κανόνες και κριτήρια</li> <li>■ Αντιμετωπίζει «Παιδαγωγικά» τους εργαζόμενους και τους νεότερους μάγειρες, για την ανέλιξη και εκμάθησή τους στο επάγγελμα</li> <li>■ Αξιολογεί τον βαθμό υλοποίησης των συνόλων μαθησιακών αποτελεσμάτων σε σχέση με το χρονοδιάγραμμα των δραστηριοτήτων</li> </ul>
<b>Σχεδιάζει τις γαστρονομικές προσφορές</b>	Πρώθηση και πώληση υπηρεσιών και προϊόντων	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Προετοιμάζει έγγραφα της εργασίας και υπολογισμό για την εκτελούμενη εργασία και το υλικό που καταναλώθηκε</li> <li>■ Δίνει ένα παράδειγμα σε άλλους δουλεύοντας με τρόπο που ελαχιστοποιεί τα απόβλητα</li> <li>■ Διαπραγματεύεται παραγγελίες με πελάτες, δίνει προσφορές σε μενού σύμφωνα με τη λίστα των πιάτων, προσαρμοσμένες ανάλογα με τις ανάγκες</li> <li>■ Συμπεριφέρεται σύμφωνα με τις αξίες και την κουλτούρα της εταιρείας</li> </ul>

## 2. Καθορισμένα μαθησιακά αποτελέσματα: Επικοινωνία με τον Πελάτη

Μαθησιακά Αποτελέσματα	Τομέας Εργασίας/ Ενότητες δεξιοτήτων	Κριτήρια επικύρωσης
<b>Γνωρίζει τα στοιχεία της επαγγελματικής εξυπηρέτησης πελατών</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Προσδιορίζει την ιδιαιτερότητα των εξυπηρετούμενων πελατών</li> <li>■ Επικεντρώνεται στην ικανοποίηση των πελατών</li> <li>■ Επιλέγει στοιχεία που συνθέτουν την εικόνα του χώρου και τη συνειδητή δημιουργία της</li> <li>■ Εφαρμόζει τα υψηλότερα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>■ Γνωρίζει πώς να χρησιμοποιεί σύγχρονα μέσα επικοινωνίας</li> </ul>
<b>Εντοπίζει και αναλύει τον «δύσκολο πελάτη»</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Γνωρίζει τρόπους αντιμετώπισης ενός δύσκολου πελάτη</li> <li>■ Εφαρμόζει αρχές για την αντιμετώπιση παραπόνων τόσο για τον πελάτη όσο και για τους συναδέλφους</li> </ul>
<b>Προσδιορίζει τεχνικές για την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εφαρμόζει μεθόδους αντιμετώπισης δύσκολων καταστάσεων κατά την διάρκεια επικοινωνίας με τον πελάτη</li> <li>■ Αντιμετωπίζει δύσκολα συναισθήματα και διατηρεί τον εαυτό του υπό έλεγχο σε καταστάσεις σύγκρουσης</li> </ul>
<b>Πραγματοποιεί συνομιλία με τον πελάτη</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ακούει ενεργά τις δηλώσεις του πελάτη</li> <li>■ Εφαρμόζει τα μηνύματα που ζητούνται κατά την διάρκεια της εξυπηρέτησης πελατών</li> <li>■ Διευκρινίζει αμφίβολα, αμφιλεγόμενα ή προβληματικά ζητήματα</li> </ul>
<b>Έχει μια σταθερή στάση στο θέμα του σεβασμού των ορίων δικών και των πελατών</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εφαρμόζει μια σταθερή στάση στην επίλυση καταστάσεων συγκρούσεων με τους πελάτες</li> <li>■ «Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο», «ο πελάτης είναι πάντα ο κύριος», «στον πελάτη επιτρέπονται τα πάντα» εντός των ορίων των κανόνων</li> </ul>

### 3. Καθορισμένα μαθησιακά αποτελέσματα: Οργάνωση ενδοεταιρικής εκπαίδευσης (στην κουζίνα)

Μαθησιακά Αποτελέσματα	Τομέας Εργασίας/ Ενότητες δεξιοτήτων	Κριτήρια επικύρωσης
Προσδιορίζει και αναλύει τις εκπαιδευτικές ανάγκες εντός της ομάδας	Καθοδήγηση και εκπαίδευση του προσωπικού	<ul style="list-style-type: none"> <li>Παρακολουθεί και αξιολογεί την ποιότητα της εργασίας της κουζίνας και ελέγχει εάν είναι σύμφωνη με τα αποδεκτά πρότυπα</li> <li>Προτείνει προγράμματα επαγγελματικής ανάπτυξης στους εργαζόμενους</li> <li>Αναπτύσσει ένα πρόγραμμα για ατομική και ομαδική εκπαίδευση</li> </ul>
Διορθώνει τυχόν παρατυπίες που εντοπίστηκαν		<ul style="list-style-type: none"> <li>Εξετάζει τις μεθόδους αξιολόγησης των εκπαιδευομένων για να διασφαλίσει ότι κάθε αξιολόγηση είναι δίκαιη και έγκυρη</li> <li>Συnergάζεται ουσιαστικά και μεθοδικά με άλλους εκπαιδευτές (ειδικούς, master, λάτρεις της μαγειρικής)</li> </ul>
Προετοιμάζει και πραγματοποιεί εκπαίδευση		<ul style="list-style-type: none"> <li>Προετοιμάζει και πραγματοποιεί παρουσιάσεις για τα θέματα που εντοπίστηκαν</li> <li>Προετοιμάζει ένα σταθμό εργασίας (workstation) για ασκήσεις, ο οποίος παρέχουν βέλτιστες συνθήκες μάθησης</li> <li>Διεξάγει ασκήσεις χρησιμοποιώντας μεθόδους κατάλληλες για τον στόχο, τις ικανότητες των συμμετεχόντων, τις δυνατότητες εξοπλισμού, σε συμμόρφωση με τους κανονισμούς υγείας και ασφάλειας και πυροπροστασίας</li> <li>Παρέχει κατάλληλο επίπεδο εμπλοκής των ατόμων που συμμετέχουν στις δραστηριότητες</li> <li>Επικοινωνεί με μια ομάδα συμμετεχόντων σύμφωνα με τις αρχές της διαπροσωπικής επικοινωνίας</li> <li>Παρουσιάζει πληροφορίες με σαφή και κατανοητό τρόπο, χρησιμοποιεί γλώσσα κατάλληλη για το επίπεδο της ομάδας των συμμετεχόντων</li> <li>Είναι σε θέση να δίνει σχόλια στους υφισταμένους σχετικά με την απόδοσή τους</li> </ul>
Εφαρμόζει κριτήρια και μεθόδους αξιολόγησης για τον έλεγχο των υποτιθέμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων		<ul style="list-style-type: none"> <li>Παρέχει συνεχή ανατροφοδότηση στους εκπαιδευόμενους σχετικά με τα μαθησιακά αποτελέσματα τους</li> <li>Συλλέγει και αναλύει σχόλια από εκπαιδευόμενους σχετικά με την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης</li> <li>Διαχειρίζεται τη διαδικασία της ομάδας σε κάθε στάδιο της ανάπτυξης της ομάδας εκπαίδευσης</li> <li>Εξασφαλίζει την ένταξη της ομάδας των συμμετεχόντων στον βαθμό που είναι απαραίτητος για την επίτευξη των μαθησιακών στόχων</li> <li>Αναποκρίνεται ευέλικτα στις ανάγκες των συμμετεχόντων αλλάζοντας τις μεθόδους και τις τεχνικές διεξαγωγής της εκπαίδευσης</li> <li>Επιλύει καταστάσεις σύγκρουσης χωρίς να επηρεάζει και να κάνει κακό στην ομάδα και την εκπαιδευτική διαδικασία</li> </ul>
Διατηρεί την ασφάλεια στο χώρο εργασίας	Διατηρεί ένα ασφαλές και υγιές εργασιακό περιβάλλον	<ul style="list-style-type: none"> <li>Αναγνωρίζει πιθανούς κινδύνους και τους αναφέρει στο σωστό άτομο, ακολουθώντας τις σωστές διαδικασίες στο χώρο εργασίας</li> <li>Αναφέρει αμέσως στον υπεύθυνο την παρουσία ατόμου στο χώρο εργασίας που μπορεί να είναι απειλή και μπορεί να προκαλέσει απώλεια ή ζημιά σε προσωπικά αντικείμενα, εξοπλισμό ή άλλα</li> </ul>

### ΠΡΟΣΩΝ 3. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ HORECA

Τα προσόντα είναι τα ίδια ή παρόμοια σε Πολωνία, ΝΔ Μακεδονία, Κύπρο, Τουρκία και Ισπανία και είναι τα ακόλουθα:

- Επίσημο Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Ξενοδοχείων και Εστίασης (επίπεδο 7 Ισπανικού Πλαισίου Προσόντων )
- Διαχείριση στη βιομηχανία HORECA PQF 6 (Πολωνία)
- Chef specialist επιπέδου 5/Β Μακεδονικού Πλαισίου Προσόντων
- Πτυχιούχος Διευθυντής Ξενοδοχείου και Εστιατορίου επιπέδου 6/Α του Μακεδονικού Πλαισίου Προσόντων
- Υπεύθυνος Γαστρονομίας, Διατροφής και Διαιτολογίας επιπέδου 6/Α του Μακεδονικού Πλαισίου Προσόντων
- Διοίκηση στον τομέα των υπηρεσιών επιπέδου 6/Α του Μακεδονικού Πλαισίου Προσόντων
- Υπεύθυνος υπηρεσιών ως «διαχειριστής εστιατορίου», Επίπεδο 5 Τουρκικού Πλαισίου Προσόντων
- Διευθυντής Φιλοξενίας και Τουρισμού

Η Υπολογιζόμενη διάρκεια [ώρες] είναι 200 ώρες

#### 1. Καθορισμένα μαθησιακά αποτελέσματα: Διαχείριση της ομάδας των εργαζομένων σε μια εγκατάσταση (κουζίνα-ξενοδοχείο)

Μαθησιακά Αποτελέσματα	Τομέας Εργασίας/ Ενότητες δεξιοτήτων	Κριτήρια επικύρωσης
Οργανώνει και εποπτεύει τη διαχείριση αποθήκευσης προϊόντων διατροφής και άλλων προϊόντων που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία της κουζίνας και του ξενοδοχείου		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Παρακολουθεί την ποσότητα και την ποιότητα των παραγγελιών για τις εργασίες της κουζίνας και του ξενοδοχείου</li> <li>■ Ακολουθεί τις διαδικασίες αποθήκευσης τροφίμων</li> <li>■ Ελέγχει το σύστημα κατανάλωσης τροφίμων και ποτών</li> <li>■ Πραγματοποιεί έλεγχο ποιότητας και αποθεμάτων</li> <li>■ Έλεγχος διαδικασιών : ανάλυση και τεκμηρίωση διαδικασιών και αξιολόγηση παραγωγικότητας</li> </ul>
Οργανώνει και εποπτεύει τη διαχείριση απορριμμάτων		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εφαρμόζει σχέδιο ορθολογικής διαχείρισης απορριμμάτων στην κουζίνα και το ξενοδοχείο</li> <li>■ Διορθώνει τη διαδικασία ορθολογικής διαχείρισης των απορριμμάτων στην κουζίνα και το ξενοδοχείο</li> <li>■ Συμμορφώνεται με τους κανονισμούς διαχείρισης απορριμμάτων</li> </ul>
Εξασφαλίζει την τρέχουσα λειτουργία της κουζίνας και του ξενοδοχείου		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επικοινωνεί με τους πελάτες</li> <li>■ Επιβλέπει οργανωμένα πάρτι και εκδηλώσεις</li> <li>■ Επιβλέπει τη λειτουργία της κουζίνας, του χωλ και του ξενοδοχείου</li> <li>■ Παρακολουθεί τη λειτουργία του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων στην κουζίνα και το ξενοδοχείο</li> <li>■ Αξιολογεί κάθε είδους δημοσιεύσεις, καινοτομίες και τεχνολογικές εξελίξεις που σχετίζονται με το επάγγελμα</li> </ul>

<p><b>Πραγματοποιεί συνομιλίες πωλήσεων χρησιμοποιώντας το « savoir vivre» στον τομέα της κουζίνας και του ξενοδοχείου</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διαπραγματεύεται τους όρους παράδοσης και συνάπτει συμβάσεις με προμηθευτές</li> <li>■ Δημιουργεί ένα σχέδιο προμηθειών εντός καθορισμένου χρόνου</li> <li>■ Οργανώνει την προμήθεια τροφίμων και άλλων προϊόντων και απαραίτητων πόρων για τη λειτουργία του ξενοδοχείου και της κουζίνας (π.χ. καθαριστικά υλικά)</li> </ul>
<p><b>Εξασφαλίζει τη λειτουργία της επιχείρησης σύμφωνα με τους κανονισμούς</b></p>	<p>Διατηρεί ασφαλές και υγιές εργασιακό περιβάλλον</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Εφαρμόζει κανόνες υγιεινής, ασφάλειας και πυροπροστασίας</li> <li>■ Εφαρμόζει τις αρχές της προστασίας της ιδιοκτησίας</li> <li>■ Εφαρμόζει κανονισμούς προστασίας του περιβάλλοντος</li> <li>■ Συμμορφώνεται με τις αρχές του συστήματος HACCP</li> <li>■ Παρακολουθεί το επίπεδο υγιεινής στο χώρο του εστιατορίου</li> </ul>

## 2. Καθορισμένα μαθησιακά αποτελέσματα: Επικοινωνία με τον πελάτη

Μαθησιακά Αποτελέσματα	Τομέας Εργασίας/ Ενότητες δεξιοτήτων	Κριτήρια επικύρωσης
<p><b>Γνωρίζει τα στοιχεία επαγγελματικής εξυπηρέτησης πελατών</b></p>	<p>Επαγγελματική επικοινωνία</p>	<p>Προσδιορίζει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πελατών που εξυπηρετούνται</p> <p>Εστιάζει στην ικανοποίηση των πελατών</p> <p>Επιλέγει στοιχεία που συνθέτουν την εικόνα του χώρου και τη συνειδητή δημιουργία της εικόνας αυτής</p> <p>Εφαρμόζει τα υψηλότερα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών</p> <p>Έχει δεξιότητες ακρόασης, ομιλίας, γραφής, ανάγνωσης σε ξένη γλώσσα επιπέδου B1</p>
<p><b>Προσδιορίζει τεχνικές για την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων</b></p>		<p>Εφαρμόζει 3 μεθόδους αντιμετώπισης δύσκολων καταστάσεων κατά την διάρκεια επικοινωνίας με τον πελάτη</p> <p>Αντιμετωπίζει δύσκολα συναισθήματα και έχει αυτοέλεγχο σε καταστάσεις σύγκρουσης</p>
<p><b>Αναγνωρίζει τη στάση της διεκδικητικότητας ως σεβασμός των δικών του ορίων και των ορίων των πελατών</b></p>		<p>Εφαρμόζει διεκδικητική στάση στην επίλυση καταστάσεων σύγκρουσης με τους πελάτες</p> <p>Επιβλέπει τη συμμόρφωση με τις αρχές του «Ο πελάτης είναι ο Κύριός μας», «ο πελάτης έχει πάντα δίκιο, ο πελάτης είναι ελεύθερος να κάνει ό,τι θέλει» εντός των ορίων των κανόνων</p>

## 3. Καθορισμένα μαθησιακά αποτελέσματα: Μάρκετινγκ εγκαταστάσεων (κουζίνας-ξενοδοχείου)

Μαθησιακά Αποτελέσματα	Τομέας Εργασίας/ Ενότητες δεξιοτήτων	Κριτήρια επικύρωσης
<p><b>Προγραμματίζει δραστηριότητες προώθησης και διαφημιστικές δραστηριότητες</b></p>	<p>Θετική Εικόνα στους πελάτες</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Προσδιορίζει τις ανάγκες των πελατών</li> <li>■ Αναπτύσσει στρατηγική επικοινωνίας</li> <li>■ Αναπτύσσει ένα πλάνο προωθητικών ενεργειών για την κουζίνα / ξενοδοχείο σύμφωνα με την αρχή της ορθολογικής διοίκησης</li> <li>■ Επιλέγει δραστηριότητες προώθησης κατάλληλες για την κουζίνα και την προσφορά του ξενοδοχείου</li> <li>■ Σχεδιάζει δραστηριότητες για να κτίσει την «εικόνα της κουζίνας και του ξενοδοχείου</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Χρησιμοποιεί νέες τεχνολογίες και μέσα για την προώθηση των διαδικτυακών επικοινωνιών και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης</li> <li>Εφαρμόζει εργαλεία και τεχνικές για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των προωθητικών ενεργειών</li> </ul>
<b>Οργανώνει δραστηριότητες προώθησης και μάρκετινγκ</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Αναπτύσσει ένα μενού προσαρμοσμένο στις ανάγκες των πελατών καθώς και σύμφωνα με τις περιστάσεις</li> <li>Χρησιμοποιεί εργαλεία προώθησης</li> <li>Διεξάγει δραστηριότητες μάρκετινγκ με στόχο την αύξηση της φήμης του Ξενοδοχείου</li> <li>Διοργανώνει ειδικές εκδηλώσεις</li> <li>Συnergάζεται με τα τοπικά μέσα ενημέρωσης για την προώθηση των σπεσιαλιτέ και της προσφοράς διαμονής του Ξενοδοχείου</li> </ul>
<b>Διεξαγωγή οικονομικών πράξεων</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Καθορίζει την τιμολογιακή πολιτική για τις προσφερόμενες υπηρεσίες (εκπτώσεις, κάρτες κ.λπ.)</li> <li>Κάνει μελέτες προετοιμασίας προϋπολογισμού</li> <li>Παρακολουθεί τον ημερήσιο τζίρο</li> <li>Παρακολουθεί τις δαπάνες</li> <li>Αναλύει τα έσοδα και τα έξοδα από τρόφιμα και ποτά</li> <li>Αναλύει την αποτελεσματικότητα των προωθητικών και διαφημιστικών δραστηριοτήτων</li> <li>Εποπτεύει την τήρηση των οικονομικών αρχείων και την καταβολή δημοσίων εισφορών</li> </ul>

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ

Η συγκριτική ανάλυση βασίστηκε σε μεθόδους και εργαλεία που υπάρχουν σε κάθε χώρα εταίρο για τη διαδικασία επικύρωσης και πιστοποίησης. Αντικείμενο της έρευνας ήταν η ανάλυση της πραγματικής κατάστασης στις χώρες εταίρους με βάση τη δοκιμή του διαθέσιμου εκπαιδευτικού υλικού που σχετίζεται με τα υπάρχοντα εργαλεία της διαδικασίας επικύρωσης και πιστοποίησης.

Τα υφιστάμενα συστήματα προσόντων, οι δομές διαπίστευσης και τα κίνητρα κατάρτισης δεν καλύπτουν τα πρότυπα ικανότητας για εκπαιδευτές Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης στον τομέα HORECA.

Τα δεδομένα που ελήφθησαν από την ανάλυση των ερευνών που πραγματοποιήθηκαν και των ερωτηματολογίων επέτρεψαν τη δήλωση ότι η εταιρική σχέση έχει αναπτύξει τις κατάλληλες απαιτήσεις για μοντέλο επικύρωσης και πιστοποίησης, καθώς και τα αναπτυγμένα μαθησιακά αποτελέσματα ήταν σύμφωνα με τις ανάγκες των ενδιαφερομένων.

Επιπλέον, η έρευνα δείχνει ότι οι λόγοι για τους οποίους οι εργοδότες δεν ενδιαφέρθηκαν να επενδύσουν στην επαγγελματική ανάπτυξη των εργαζομένων ήταν οι εξής:

- η έλλειψη ελκυστικών προσφορών κατάρτισης στην αγορά εργασίας,
- η αδυναμία σύγκρισης της εκπαίδευσης και σωστής επιλογής (καθορισμός ποιες γνώσεις και δεξιότητες θα αποκτήσουν οι συμμετέχοντες στην εκπαίδευση).
- η έλλειψη εγγυήσεων ότι οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν τις δεξιότητες που παρουσιάζονται στην προσφορά κατάρτισης

Το πρόβλημα αφορά επίσης την έλλειψη πληροφόρησης για τις δεξιότητες που αποκτήθηκαν κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης και την έλλειψη επικύρωσής τους από εξωτερικό φορέα.

Η έλλειψη πρακτικών δεξιοτήτων και εμπειρίας στο επάγγελμα δεν επιτρέπει τη συμπερίληψη των αιτούντων ως πιθανών υποψηφίων για εργασία.

Τα ανεπτυγμένα μαθησιακά αποτελέσματα για 3 προσόντα θα συμπληρώσουν τις δεξιότητες που αποκτήθηκαν στην επίσημη και άτυπη εκπαίδευση, καθώς αποτελούν την απάντηση στις ανάγκες της αγοράς εργασίας που εντοπίστηκαν στην έρευνα που διεξήχθη. Τα επιβεβαιωμένα προσόντα θα παρέχουν στους εργοδότες εξειδικευμένο προσωπικό και θα επιτρέψουν και θα διευκολύνουν την απασχόληση των εργαζομένων σε κατάλληλες θέσεις.

Τα αναπτυγμένα μαθησιακά αποτελέσματα έχουν σχεδιαστεί για να εισάγουν και να προετοιμάζουν τους συμμετέχοντες για ενεργό συμμετοχή στον τομέα HoReCa. Οι κύριοι στόχοι αυτού του έργου ήταν να ενθαρρύνει τη βιομηχανία του τουρισμού και της φιλοξενίας να βελτιώσει την εκπαίδευση και ανάπτυξη των εργαζομένων και να υιοθετήσει μια δια βίου προσέγγιση στην εκπαίδευση.

Τα ανεπτυγμένα προσόντα θα καταστήσουν δυνατή τη διεξαγωγή της διαδικασίας επικύρωσης και πιστοποίησης για άτομα που έχουν αποκτήσει μαθησιακά αποτελέσματα στο πλαίσιο της μη τυπικής εκπαίδευσης και της άτυπης μάθησης. Μπορεί επίσης να είναι ένα απαραίτητο σημείο εκκίνησης για την έναρξη της επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας.