



ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

FOOD AND BEVERAGE (F&B) MANAGEMENT



Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος:

Χατζοπούλου Ευαγγελία

Επίκουρη Καθηγήτρια

Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού, Πανεπιστημίου Πατρών

Πάτρα, Οκτώβριος 2024

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	3
2. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ - ΣΚΟΠΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ.....	4
3. ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	5
4. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	6
5. ΓΛΩΣΣΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ.....	11
6. ΜΕΘΟΔΟΙ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΜΑΘΗΣΗΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ	12
7. ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ, ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ	14
8. ΈΝΑΡΞΗ - ΔΙΑΡΚΕΙΑ	15
9. ΕΠΙΤΥΧΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	16
10. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ	17
11. ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΕΣ – ΚΡΙΤΙΚΟΙ ΑΝΑΓΝΩΣΤΕΣ	18

1. ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

Το επιμορφωτικό πρόγραμμα «Food and Beverage Management» απευθύνεται στις ακόλουθες ομάδες ενδιαφερομένων:

- A) Σε **απόφοιτους και φοιτητές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης**, οι οποίοι επιθυμούν να αποκτήσουν εξειδίκευση στη διοίκηση των επισιτιστικών επιχειρήσεων.
- B) Σε **απόφοιτους μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης**, οι οποίοι επιθυμούν να αποκτήσουν εξειδίκευση στη διοίκηση των επισιτιστικών επιχειρήσεων (F&B).
- Γ) Σε **απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης**, οι οποίοι εργάζονται, επιθυμούν ή ενδιαφέρονται να αποκτήσουν βασικές γνώσεις και να εργαστούν σε επισιτιστικές επιχειρήσεις.
- Δ) Σε **επαγγελματίες του χώρου** που επιθυμούν να διευρύνουν το γνωστικό τους πεδίο στη διοίκηση επισιτιστικών επιχειρήσεων (F&B).
- E) Σε **οποιοδήποτε** που ενδιαφέρεται να διευρύνει τις γνώσεις του στον τομέα του Food and Beverage.

ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

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

- **Πρόσβαση στο Διαδίκτυο** για την παρακολούθηση του προγράμματος.
- **Κατοχή προσωπικού e-mail** για επικοινωνία με τους διδάσκοντες.
- **Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών** για τη διαχείριση της πλατφόρμας του προγράμματος.

2. ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ - ΣΚΟΠΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η βιομηχανία τροφίμων και ποτών είναι ένας από τους πιο δυναμικούς κλάδους διοίκησης υπηρεσιών και η κατάρτιση των ατόμων που εργάζονται, αλλά και των στελεχών στις επισιτιστικές επιχειρήσεις είναι επιτακτική ανάγκη. Η εξοικείωση με τις βασικές αρχές διοίκησης και του τρόπου λειτουργίας των επισιτιστικών επιχειρήσεων είναι απαραίτητη για αυτούς που επιδιώκουν μια επιτυχημένη επαγγελματική πορεία σε αυτό τον κλάδο.

Ο σκοπός του συγκεκριμένου προγράμματος είναι να εφοδιάσει τους εκπαιδευόμενους με τις απαραίτητες γνώσεις, αλλά και με τις διοικητικές δεξιότητες, ώστε μετά το πέρας του να αναπτύξουν τις ικανότητες και να εφαρμόζουν τα εργαλεία που χρειάζονται να έχουν τα άτομα που στελεχώνουν τις επιχειρήσεις τροφίμων και ποτών. Παράλληλα, το πρόγραμμα μέσα από τις εβδομαδιαίες ενότητες παρέχει πρακτική εκπαίδευση στις τεχνικές εξυπηρέτησης και στην αλληλεπίδραση με τους πελάτες. Το πρόγραμμα παρέχει θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση σε αυτούς που εργάζονται ή επιθυμούν να εργαστούν σε επιχειρήσεις εστίασης και επισιτισμού.

Το πρόγραμμα περιλαμβάνει 10 ενότητες, οι οποίες περιγράφουν τα βασικά πεδία γνώσης των επιχειρήσεων εστίασης και επισιτιστικών μονάδων. Μέσα από τις 10 ενότητες, οι εκπαιδευόμενοι θα διδαχθούν τις βασικές έννοιες του F&B, τους τύπους καταστημάτων φαγητών, τους τύπους και τις κατηγορίες φαγητού και ποτού, τον τρόπο σύνθεσης του μενού, τη διοίκηση επιχειρήσεων φαγητού και ποτού, τη διοίκηση προσωπικού, το τρόπο κοστολόγησης και διαχείρισης της αποθήκης, τις στρατηγικές μάρκετινγκ και πωλήσεων, αλλά και τον τρόπο διασφάλισης ολικής ποιότητας.

3. ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Έχοντας παρακολουθήσει το πρόγραμμα οι εκπαιδευόμενοι αναμένεται:

- Να γνωρίζουν και να έχουν κατανοήσει τις βασικές έννοιες, θεωρίες και αρχές για τη λειτουργία και τη διοίκηση των επισιτιστικών επιχειρήσεων.
- Να περιγράψουν μία σειρά από μεθόδους παραγωγής τροφίμων και ποτών που χρησιμοποιούνται στους διάφορους τύπους εγκαταστάσεων.
- Να γνωρίζουν τις διάφορες μεθόδους σερβιρίσματος, τον κατάλληλο εξοπλισμό και να προτείνουν στους πελάτες την καλύτερη επιλογή βάσει της παραγγελίας.
- Να δημιουργούν κατάλληλα τον κατάλογο (menu) και να κοστολογούν τα προϊόντα σε αυτόν, βάσει του τύπου επιχείρησης.
- Να αξιοποιούν τα εργαλεία της διοίκησης, επιλύοντας σύνθετα ζητήματα και εφαρμόζοντας στρατηγικές ευθυγραμμισμένες με τη βιομηχανία F&B.
- Να αναπτύσσουν στρατηγικό σχεδιασμό για επισιτιστικές επιχειρήσεις, με την ικανότητα να καινοτομούν και να προσαρμοστούν στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς και ενδεχομένως να ξεκινήσουν επιχειρηματικά εγχειρήματα.
- Να επιδεικνύουν ισχυρές ηγετικές ικανότητες και ικανότητες διαχείρισης ομάδας στο F&B περιβάλλον, με έμφαση στο ανθρώπινο δυναμικό, την επίλυση συγκρούσεων και την ανάπτυξη του προσωπικού.
- Να εφαρμόζουν στρατηγικές μάρκετινγκ για την ανάπτυξη επωνυμίας των επισιτιστικών επιχειρήσεων και να μπορούν να χρησιμοποιούν τα κατάλληλα εργαλεία προβολής και ψηφιακού μάρκετινγκ.
- Να κατανοούν τη συμπεριφορά των πελατών που εξυπηρετούν, να χτίζουν την εμπειρία του πελάτη και να διαχειρίζονται κατάλληλα τα παράπονα τους, μέσα από τη Διαχείριση Σχέσεων Πελατών (CRM).
- Να γνωρίζουν και να αξιολογούν κριτικά τους κανόνες ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας που απαιτούνται στις επισιτιστικές επιχειρήσεις.

4. ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Θ.Ε.1: Εισαγωγή στο F&B

Η πρώτη ενότητα «Εισαγωγή στο F&B» αποσκοπεί στην αποσαφήνιση των βασικών όρων που αφορούν τον επισιτισμό, την εστίαση και το φαγητό. Η εισαγωγή ξεκινά από την παρουσίαση του κλάδου τροφίμων και ποτών, με χρήση πραγματικών μεγεθών από την Ελλάδα και το εξωτερικό για την ανάδειξη της δυναμικής του κλάδου. Στη συνέχεια της ενότητας, αναλύονται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, οι τάσεις και οι προκλήσεις του κλάδου, τα οποία θα χρησιμοποιηθούν ως πυλώνες στις παρακάτω ενότητες, αλλά και στις διοικητικές αποφάσεις. Τέλος, γίνεται διαχωρισμός των τύπων εγκαταστάσεων φαγητού και περιγράφονται αναλυτικά τα βασικά χαρακτηριστικά με χρήση παραδειγμάτων.

Θ.Ε.2: Γνωρίστε το φαγητό

Η συγκεκριμένη ενότητα εισάγει τον εκπαιδευόμενο στον κόσμο των τροφίμων και των φαγητών. Αρχικά, παρουσιάζονται οι διαφορετικές κατηγορίες τροφίμων που υπάρχουν, η διάκρισή τους και ποια είναι η διατροφική τους αξία. Επιπλέον, σε αυτή την ενότητα αναλύονται οι κύριες κατηγορίες των φαγητών ως κοινός κώδικας αναφοράς και επικοινωνίας ανάμεσα στους εργαζόμενους της επισιτιστικής μονάδας, αλλά και των πελατών. Σκοπός αυτής της ενότητας είναι να αναλυθούν οι τύποι γευμάτων και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του καθένα από αυτούς, συνδυάζοντας την παρουσίαση του τρόπου σερβιρίσματος, αλλά και τη χρήση του απαραίτητου εστιατορικού εξοπλισμού που απαιτείται. Τέλος, η συγκεκριμένη ενότητα παρουσιάζει τους διαφορετικούς τρόπους εξυπηρέτησης των πελατών κατά το σερβίρισμα των φαγητών, διακρίνοντάς τους σε παραδοσιακές και μη μορφές σερβιρίσματος.

Θ.Ε.3: Γνωρίστε το ποτό

Ο σκοπός της ενότητας «Γνωρίστε το ποτό» είναι η αναφορά και η ανάλυση των βασικών κατηγοριών ποτών που προσφέρονται από τα εστιατόρια, τα μπαρ και τις καφετέριες. Η μεγαλύτερη έμφαση δίνεται στα αλκοολούχα ποτά, αναλύοντας στοχευμένα τα cocktails, ως προς τον τρόπο παρασκευής τους και το βασικό εξοπλισμό που χρειάζεται. Στην συνέχεια αναπτύσσεται και παρουσιάζεται η έννοια του Mixology, που αποτελεί σύγχρονη

τάση στον κλάδο. Στο δεύτερο μέρος της ενότητας γίνεται μία εκτενής ανάλυση στην κατηγορία των κρασιών. Παρουσιάζεται η σημασία του κρασιού στη διατροφή και τη διασκέδαση ανά τα χρόνια και αναλύονται οι βασικές ελληνικές ποικιλίες, αλλά και οι βασικές διεθνείς. Τέλος, παραθέτονται τα βασικά είδη και στυλ κρασιών, και περιγράφονται τα δομικά χαρακτηριστικά τους που βοηθούν τον εκπαιδευόμενο να κατανοήσει και να αξιολογήσει, την ποιότητα ενός κρασιού, ακόμα και σε αρχάριο επίπεδο.

Θ.Ε.4: Σύνθεση Μενού

Σε αυτή την ενότητα στοχεύεται να παρουσιαστεί ο τρόπος και οι βασικοί κανόνες συνδυασμού φαγητού και ποτού, ώστε να ενταχθούν αρμονικά σε έναν κατάλογο επισιτιστικής επιχείρησης. Το πρώτο μέρος της ενότητας διερευνά τη σχέση των φαγητών με το ποτό, δίνοντας μεγάλη έμφαση στο συνδυασμό ανάμεσα στα τυριά και στα κρασιά, και προτείνοντας ενδεικτικούς συνδυασμούς για τις πιο γνωστές ποικιλίες κρασιού με δημοφιλή πιάτα. Στο δεύτερο μέρος της ενότητας παραθέτεται υλικό σχετικά με την σύνθεση ενός «μενού». Γίνεται παράθεση στους διαφορετικούς τύπους μενού (επιτραπέζιο ή à la carte) και αναλύονται οι κανόνες δημιουργίας καταλόγου φαγητού και ποτών. Στην ενότητα δίνονται συμβουλές σχεδιασμού του καταλόγου, επεξηγούνται τα μοντέλα τιμολόγησης που υπάρχουν και γίνεται ιδιαίτερη αναφορά σε αλλεργιογόνα τρόφιμα και τις απαιτήσεις επισήμανσης σύμφωνα με τον κανονισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Θ.Ε.5: Διοίκηση επισιτιστικών επιχειρήσεων

Η ενότητα «Διοίκηση επισιτιστικών επιχειρήσεων» παρουσιάζει τα εργαλεία της στρατηγικής διοίκησης και του στρατηγικού σχεδιασμού μιας επισιτιστικής επιχείρησης, τη διαδικασία διοίκησης της εφοδιαστικής αλυσίδας και τη διαδικασία διοίκησης εκδηλώσεων που λαμβάνουν χώρα σε αυτές τις επιχειρήσεις. Αναλυτικότερα, σε αυτή την ενότητα περιγράφονται με χρήση παραδειγμάτων τα εργαλεία ανάλυσης του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος (SWOT, PEST analysis) της επιχείρησης και παρουσιάζονται οι στρατηγικές διοίκησης που δύναται να εφαρμοστούν. Στο δεύτερο μέρος περιγράφονται οι λειτουργίες και οι διαδικασίες για τη βελτιστοποίηση όλων των δραστηριοτήτων που απαιτούνται για την διοργάνωση μιας εκδήλωσης.

Θ.Ε.6: Διοίκηση προσωπικού και Ηγεσία

Η ενότητα «Διοίκηση Προσωπικού και Ηγεσία» εξετάζει μέσα από τις 3 (τρεις) υποενότητες της τα ζητήματα που αφορούν στην Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού των επιχειρήσεων επισιτισμού. Αναλυτικότερα, ασχολείται με τη διοίκηση προσωπικό περιγράφοντας τους κατάλληλους τρόπους για τη στελέχωση, την εκπαίδευση του προσωπικού και την κατανομή καθηκόντων βάσει job description. Επιπλέον, εξετάζει τον ρόλο που έχει ο F&B manager σε μία επισιτιστική μονάδα, αναδεικνύοντας το ρόλο και τις αρχές του ηγέτη που πρέπει να τον διέπουν. Παράλληλα, παρουσιάζονται αναλυτικά οι αρμοδιότητες που έχει ο F&B manager, όπως διαχείριση προμηθειών, προϋπολογισμό κα. Τέλος, αναλύεται η σημαντικότητα της ομαδικής εργασίας, καθώς ο συντονισμός, η συνεργασία και το ομαδικό κλίμα εργασίας είναι πολύ σημαντικά συστατικά επιτυχίας.

Θ.Ε.7: Κοστολόγηση και Διαχείριση Αποθήκης

Η ενότητα «Κοστολόγηση και Διαχείριση Αποθήκης» περιγράφει δύο βασικές λειτουργίες των επισιτιστικών επιχειρήσεων, που διασφαλίζουν την ακριβή διαχείριση των πόρων και των εσόδων (revenue management), αλλά και τον έλεγχο των εξόδων. Στο πρώτο μέρος, αναφέρεται η διαδικασία καθορισμού κόστους των προϊόντων, με σκοπό τον υπολογισμό της κατάλληλης τιμής πώλησης και τη κοστολόγηση της μερίδας. Το δεύτερο μέρος της ενότητας, περιλαμβάνει τη διαχείριση της αποθήκης, όπου εξετάζεται η σωστή οργάνωση πρώτων υλών, η παρακολούθηση των αποθεμάτων και η διαχείριση παραγγελιών. Η ενότητα αυτή εξετάζεται από την οπτική της βιωσιμότητας και της αποφυγής της σπατάλης φαγητού (food waste).

Θ.Ε.8: Μάρκετινγκ

Η ενότητα του «Μάρκετινγκ» καταπιάνεται με τη στρατηγική μάρκετινγκ, το μίγμα μάρκετινγκ, την επωνυμία και την ανάλυση του περιβάλλοντα χώρου των επισιτιστικών μονάδων. Αρχικά, ο σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι η περιγραφή των τμημάτων της αγοράς που στοχεύει μία επισιτιστική επιχείρηση, η επιλογή της στρατηγικής στόχευσης και η τοποθέτηση σε αυτή την αγορά. Επιπλέον, αναλύονται τα συστατικά του μίγματος μάρκετινγκ, όπως η στρατηγική τιμολόγησης, η στρατηγική διανομής και το μίγμα προβολής. Γίνεται εκτενής αναφορά στην επωνυμία των επισιτιστικών επιχειρήσεων και στις αρχές δημιουργίας της. Αναπτύσσονται οι μέθοδοι και οι τεχνικές προβολής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Τέλος,

αναλύεται το μοντέλο servicescape και περιγράφονται οι παράγοντες του περιβάλλοντα χώρου που μπορούν να επηρεάσουν την εμπειρία του πελάτη κατά την επίσκεψη, όπως η διάταξη του χώρου, τα χρώματα, η μουσική και η οσμή.

Θ.Ε.9: Εξυπηρέτηση πελατών

Ο σκοπός της ενότητας «Εξυπηρέτησης πελατών» είναι η εξοικείωση των εκπαιδευόμενων με τη θεωρία της συμπεριφοράς πελατών και την εμπειρία του πελάτη και την απόκτηση πρακτικών δεξιοτήτων που αφορούν τις πωλήσεις, την άριστη εξυπηρέτηση και την αντιμετώπιση παραπόνων. Οι εκπαιδευόμενοι διδάσκονται να σχεδιάζουν τον χάρτη ταξιδιού του πελάτη (customer journey), με αποτέλεσμα να οπτικοποιούνται τα βήματα της καταναλωτικής εμπειρίας. Αναδεικνύεται το blueprint υπηρεσιών που βοηθάει στον προσδιορισμό και τη διαφοροποίηση των διάφορων επαφών που θα βιώσει ένας καταναλωτής και παρουσιάζεται ο τρόπος σχεδιασμού του. Επιπλέον, γίνεται αναφορά στις τεχνικές πωλήσεων και στο τρόπο που μπορούν να τις αξιοποιήσουν οι εκπαιδευόμενοι. Τέλος, αναπόσπαστο μέρος αυτής της ενότητας είναι ο τρόπος διαχείρισης παραπόνων, που είναι εξαιρετικά σημαντική για την ικανοποίηση των πελατών και τους τρόπους μετατροπής ενός δυσαρεστημένου πελάτη σε πιστό.

Θ.Ε.10: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

Η ενότητα «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας» καλύπτει ένα ευρύ φάσμα ζητημάτων που αφορούν την ποιότητα, την υγιεινή, την ασφάλεια και τη διοίκηση κρίσεων στις επιχειρήσεις επισιτισμού. Η έννοια της ποιότητας, που παρρουσιάζεται, είναι πολύ σημαντική και οι επισιτιστικές επιχειρήσεις πρέπει να ακολουθούν μία ολιστική προσέγγιση μέσω της οποίας να διασφαλίζεται ότι όλες οι διαδικασίες τις επιχειρήσεις λειτουργούν με γνώμονα την ποιότητα. Σε αυτή την ενότητα η υγιεινή και ασφάλεια εξετάζεται από δύο οπτικές, τη μία που αφορά την υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων και την άλλη που αφορά την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων για την πρόληψη και την αντιμετώπιση ατυχημάτων. Τέλος, η ενότητα διερευνά τα αίτια μιας εταιρικής κρίσης και ασχολείται με τους τρόπους αντιμετώπισής της.

Αναλυτικός πίνακας Προγράμματος

A/A	Θεματική Ενότητα	Θεματική Υποενότητα	Ώρες	Πιστωτικές Μονάδες (ECTS)
1	Εισαγωγή	1. Εισαγωγή στο F&B 2. Τύποι εγκαταστάσεων φαγητού	20	1,0
2	Γνωρίστε το φαγητό	3. Κατηγορίες τροφίμων και βασική επεξεργασία 4. Κατηγορίες, είδη και τύποι γευμάτων 5. Μορφές Σερβιρίσματος, προετοιμασίας και εξοπλισμός	30	1,0
3	Γνωρίστε το ποτό	6. Κατηγορίες Ποτών 7. Κατηγορίες Κρασιών	20	1,0
4	Σύνθεση Μενού	8. Food pairing 9. Σύνθεση καταλόγου	20	1,0
5	Διοίκηση επισιτιστικών επιχειρήσεων	10. Στρατηγική Διοίκηση επιχειρήσεων εστίασης και επισιτισμού (Α μέρος) 11. Στρατηγική Διοίκηση (Β' μέρος) 12. Διοίκηση Εκδηλώσεων (Ψυχαγωγία)	30	1,0
6	Διοίκηση προσωπικού και Ηγεσία	13. Διοίκηση προσωπικού 14. F&B Manager 15. Η σημασία της ομαδικής εργασίας	30	1,0
7	Κοστολόγηση και Αποθήκη	16. Τιμολόγηση – Κοστολόγηση 17. Διαχείριση αποθήκης - Βιωσιμότητα και διαχείριση φαγητού (food waste)	20	1,0
8	Μάρκετινγκ	18. Μάρκετινγκ 19. Επωνυμία εστιατορίου και στρατηγικές προβολής 20. Περιβάλλοντας χώρος και αισθητική	30	1,0
9	Εξυπηρέτηση Πελατών	21. Πωλήσεις 22. Εξυπηρέτηση πελατών και Αντιμετώπιση παραπόνων πελατών	20	1,0
10	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	23. Διοίκηση ολικής ποιότητας 24. Υγιεινή και Ασφάλεια 25. Διαχείριση κρίσεων	30	1,0
	Σύνολο		250	10

5. ΓΛΩΣΣΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η γλώσσα διδασκαλίας του προγράμματος είναι η ελληνική, όπως και του εκπαιδευτικού υλικού που παρέχεται στους εκπαιδευόμενους. Η αξιολόγηση των γνώσεων που θα αποκομίσουν οι εκπαιδευόμενοι θα εξετάζεται στην ελληνική γλώσσα. Το πιστοποιητικό επιμόρφωσης που θα αποκτήσουν με την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος θα παρέχεται στην ελληνική γλώσσα.

	Γλώσσα
Διδασκαλία	Ελληνική
Εκπαιδευτικό Υλικό	Ελληνική
Εξετάσεις – Αξιολόγηση	Ελληνική
Πιστοποιητικά	Ελληνική

6. ΜΕΘΟΔΟΙ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΜΑΘΗΣΗΣ – ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

Ο εκπαιδευτικός σχεδιασμός ακολουθεί τη μεθοδολογία που υποστηρίζει την Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως ηλεκτρονική μάθηση. Η διδασκαλία μέσω συστήματος ασύγχρονης τηλεεκπαίδευσης βασίζεται κυρίως στην ασύγχρονη μελέτη του εκπαιδευτικού υλικού και ανάπτυξη δραστηριοτήτων, προκειμένου να εξασφαλιστεί σε μεγάλο βαθμό η αυτονομία του/της εκπαιδευόμενου/ης.

Η διανομή του εκπαιδευτικού και υποστηρικτικού υλικού γίνεται μέσω πρόσβασης σε ηλεκτρονική πλατφόρμα. Το εκπαιδευτικό υλικό είναι διαθέσιμο σε ψηφιακή μορφή και αναρτάται σταδιακά (εβδομαδιαίως). Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι έχουν τη δυνατότητα να αναρτούν οι ίδιοι υλικό και εργασίες προς αξιολόγηση.

Σε όλη τη διάρκεια του προγράμματος οι εκπαιδευόμενοι έχουν δυνατότητα επικοινωνίας με τους εκπαιδευτές για την υποστήριξη της μελέτης τους.

Περιγραφή εκπαιδευτικού υλικού:

Το υλικό αυτό για την κάθε μια διδακτική ενότητα του προγράμματος αποτελείται από:

- Την Περιγραφή του Σκοπού της Διδακτικής Ενότητας
- Τα Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα (ώστε οι εκπαιδευόμενοι να γνωρίζουν τι θα πρέπει να έχουν καταφέρει να μάθουν στο τέλος της κάθε Δ.Ε.)
- Τις Έννοιες - Κλειδιά της Διδακτικής Ενότητας
- Εισαγωγικές παρατηρήσεις στις οποίες εισάγεται το προς παρουσίαση θέμα και προαναγγέλλεται η δομή των εννοιών που ακολουθούν.
- Το κυρίως μέρος του επιμορφωτικού υλικού στο οποίο αναλύεται διεξοδικά το κάθε θέμα.
- Παραδείγματα ή και μελέτες περίπτωσης με βάση τα οποία διασυνδέονται οι θεωρητικές αρχές με συγκεκριμένα στοιχεία και εφαρμογές από το τομέα της εστίασης..
- Σύνοψη, στην οποία επαναλαμβάνονται τα κύρια σημεία της θεματικής ενότητας.
- Ερωτήσεις αυτοαξιολόγησης ή και μελέτη περίπτωσης με ερωτήσεις

- Βιβλιογραφικές αναφορές (παρατίθεται πλήρης κατάλογος τόσο των ελληνικών όσο και των διεθνών αναφορών που χρησιμοποιούνται στο εσωτερικό του επιμορφωτικού υλικού), αλλά και πρόσθετο υλικό που θα μπορούσε ο εκπαιδευόμενος να αντλήσει περισσότερες και στοχευόμενες πληροφορίες.

Διάρκεια (ώρες)				Συνολική Διάρκεια (εβδομάδες ή μήνες)
Ασύγχρονη Εκπαίδευση	Σύγχρονη Εκπαίδευση	Διά Ζώσης Εκπαίδευση	Συνολική Διάρκεια	
250	-	-	250 ώρες	6 μήνες

Σημειώνεται ότι για τη συμμετοχή στο πρόγραμμα απαιτούνται: (α) η κατοχή προσωπικού λογαριασμού e-mail και, (β) η δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο και σύνδεσης με την πλατφόρμα τηλεεκπαίδευσης.

7. ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ, ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να ολοκληρώσει το αντίστοιχο τεστ αυτοαξιολόγησης. Τα τεστ περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής ή αληθούς/ψευδούς δήλωσης. Το σύνολο της βαθμολογίας για κάθε διδακτική ενότητα είναι 100 βαθμοί. Η φοίτηση στο πρόγραμμα θεωρείται επιτυχής εφόσον οι συμμετέχουσες/ντες συγκεντρώσουν βαθμολογία μεγαλύτερη ή ίση της βάσης (50%) σε κάθε μία θεματική ενότητα και σε όλες τις θεματικές ενότητες.

Για την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος ως προς το εκπαιδευτικό μέρος, θα πρέπει να πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- Παρακολούθηση όλων των διδακτικών ενοτήτων ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης, συνολικής διάρκειας 250 διδακτικών ωρών.
- Εκπόνηση των εργασιών, με βάση τις οποίες πιστοποιείται η εξ αποστάσεως μελέτη του εκπαιδευτικού υλικού.

8. ΎΝΑΡΞΗ - ΔΙΑΡΚΕΙΑ

Το πρόγραμμα έχει διάρκεια 6 μήνες και θα επαναλαμβάνεται σε κύκλους ανά μήνα.

9. ΕΠΙΤΥΧΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Για την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος και την απονομή του Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης, απαιτείται:

- Οι εκπαιδευόμενοι να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς το σύνολο των εργασιών που προβλέπεται να εκπονήσουν στα πλαίσια της εκπαίδευσης. Οι εργασίες αυτές αξιολογούνται από τους εκπαιδευτές. Οι εργασίες ολοκληρώνονται όταν έχουν λάβει βαθμολογία μεγαλύτερη ή ίση της βάσης (50 στα 100) σε κάθε μία διδακτική ενότητα και στο σύνολο των διδακτικών ενότητων.
- Οι εκπαιδευόμενοι να έχουν παρακολουθήσει το εκπαιδευτικό υλικό της ασύγχρονης εκπαίδευσης.
- Οι εκπαιδευόμενοι να έχουν αποπληρώσει το σύνολο του κόστους συμμετοχής τους στο πρόγραμμα.

Η αποστολή των Πιστοποιητικών και των Βεβαιώσεων στους εκπαιδευόμενους που ολοκλήρωσαν επιτυχώς το πρόγραμμα, γίνεται μόνο ηλεκτρονικά

10.ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ

Πέραν από την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος, για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης, απαιτούνται τα εξής από τους εκπαιδευομένους:

- ✓ Αποδοχή συμμετοχής τους στο Δειγματοληπτικό Έλεγχο Εγγράφων
- ✓ Αποδοχή συμμετοχής τους στο Δειγματοληπτικό Έλεγχο Ταυτοποίησης
- ✓ Αποπληρωμή του συνόλου των τελών συμμετοχής
- ✓ Αποδοχή συμμετοχής τους στη διαδικασία αξιολόγησης του προγράμματος

Η έντυπη, ηλεκτρονική και γενικά κατά οποιοδήποτε τρόπο αναπαραγωγή, δημοσίευση ή χρησιμοποίηση όλου ή μέρους του εκπαιδευτικού υλικού που υποστηρίζει το εκπαιδευτικό πρόγραμμα που παρακολουθείτε, απαγορεύεται και διώκεται νομικά. Το εν λόγω υλικό χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τις ανάγκες της εκπαιδευτικής διαδικασίας και προορίζεται για ατομική χρήση και μόνο.

Αναφορικά με τις εργασίες στο πλαίσιο του Προγράμματος (απαντήσεις σε ερωτήσεις ανάπτυξης ή τελικές εργασίες μαθήματος) επισημάνουμε τα κάτωθι: Οι εργασίες των εκπαιδευόμενων στο Πρόγραμμα, υπό την εποπτεία των εκπαιδευτών, προστατεύονται κατά τις διατάξεις περί πνευματικής ιδιοκτησίας.

Η **Χατζοπούλου Εύη** (Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος) είναι Επίκουρος Καθηγήτρια Μάρκετινγκ στο Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού του Πανεπιστημίου Πατρών. Είναι Διδάκτωρ Μάρκετινγκ του τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς, κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου (M.Sc) στην Επιστήμη της Διοίκησης από το Business School του Staffordshire University και πτυχιούχος του τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Μακεδονίας. Πέρα από το Πανεπιστήμιο Πατρών, έχει διδάξει σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό επίπεδο στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Έχει εργασθεί ως ερευνήτρια μάρκετινγκ και σύμβουλος επιχειρήσεων σε επιχειρήσεις επισιτισμού. Έχει αρθρογραφήσει σε διεθνή περιοδικά, με δημοσιεύσεις σε special issue Food Marketing, σε συλλογικούς τόμους με σύστημα κριτών και εργασίες της έχουν παρουσιαστεί σε διεθνή συνέδρια Μάρκετινγκ και Τουρισμού.

Η **Μαρίνα Κυριάκου** είναι Επίκουρη Καθηγήτρια στο τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Είναι κάτοχος Διδακτορικού Διπλώματος στο Μάρκετινγκ, Μεταπτυχιακού Διπλώματος στη Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ολική Ποιότητα (MBA – TQM) και πτυχίου Οικονομικής Επιστήμης από το Πανεπιστήμιο Πειραιώς. Στο παρελθόν έχει εργασθεί στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, στο Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, στο Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής και στο University of Strathclyde, διδάσκοντας σε προπτυχιακά και μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών και συμμετέχοντας σε συγχρηματοδοτούμενα έργα. Παράλληλα, από το 2012 εργάζεται ως σύμβουλος Μάρκετινγκ συμμετέχοντας σε έργα στρατηγικού σχεδιασμού, marketing plans, έρευνες καταναλωτικής συμπεριφοράς και μελέτες αγοράς. Τα ερευνητικά της ενδιαφέροντα εστιάζονται στη στρατηγική μάρκετινγκ, στο σχεδιασμό μάρκετινγκ, στις πωλήσεις, στην έρευνα αγοράς και στο διεθνές μάρκετινγκ. Οι ερευνητικές της εργασίες έχουν δημοσιευθεί σε διεθνή ακαδημαϊκά περιοδικά και στα πρακτικά διεθνών συνεδρίων, ενώ ήταν μέλος της οργανωτικής επιτροπής του 14^{ου} EMAC Regional Conference που διοργανώθηκε στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς το 2023. Είναι μέλος του American Marketing Association, της European Academy of Marketing, της Ελληνικής Ακαδημίας Μάρκετινγκ και του Οικονομικού Επιμελητηρίου Ελλάδος.

Η **Ιουλία Πουλάκη** είναι Επίκουρος Καθηγήτρια με γνωστικό αντικείμενο «Διοίκηση των Τουριστικών Επιχειρήσεων» στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Επιπλέον, είναι μέλος Συνεργαζόμενου Εκπαιδευτικού Προσωπικού του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, στο Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών «Διοίκηση Τουρισμού». Συνεργάζεται ερευνητικά με το Εργαστήριο Αναπτυξιακών Μελετών και Ερευνών (DeRes Lab) του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Είναι συγγραφέας ενός βιβλίου και πληθώρας άρθρων, τα οποία έχουν δημοσιευτεί σε διεθνή έγκριτα επιστημονικά περιοδικά, σε επιστημονικούς συλλογικούς τόμους και σε πρακτικά διεθνών έγκριτων επιστημονικών συνεδρίων. Είναι μέλος σε διεθνείς επιστημονικές ενώσεις του τουρισμού και των αερομεταφορών, ενώ συμμετέχει σε συντακτικές και συμβουλευτικές επιτροπές έγκριτων διεθνών επιστημονικών περιοδικών και συνεδρίων. Τέλος, έχει δεκαετή εμπειρία στον κλάδο των αεροπορικών μεταφορών, τόσο σε εμπορικά τμήματα αεροπορικών εταιρειών όσο και σε επιχειρησιακά τμήματα αερολιμένων, με υψηλή εξειδίκευση στη διαχείριση εσόδων και στα συστήματα διανομής.

Ο **Εμμανουήλ Ανεβλαβής** αποφοίτησε από το Τμήμα Διοίκησης, Οικονομίας & Επικοινωνίας Πολιτιστικών & Τουριστικών Μονάδων του ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας με ειδίκευση στη Μουσειολογία. Το 2020, ξεκίνησε μεταπτυχιακές σπουδές στον "Ψηφιακό Πολιτισμό, Έξυπνες Πόλεις, IoT & Προηγμένες Τεχνολογίες" στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς που ολοκλήρωσε το Μάιο του 2022. Πραγματοποίησε μια πρακτική άσκηση διάρκειας 6 μηνών μέσω του προγράμματος Erasmus+ στο Μουσείο Φυσικής Ιστορίας της Βιέννης (NHM) και υπηρέτησε ως ερευνητής στο Αυστριακό Αρχαιολογικό Ινστιτούτο - Αυστριακή Ακαδημία Επιστημών στη Βιέννη. Επιπλέον, έχει συμμετάσχει ως ομιλητής και συγγραφέας σε επιστημονικά συνέδρια και έχει δημοσιεύσει επιστημονικές εργασίες. Από τον Νοέμβριο του 2023, ξεκίνησε τη διδακτορική του διατριβή στο τμήμα Διοίκησης Τουρισμού του Πανεπιστημίου Πατρών.

Η **Άννα Χριστοδουλάκη** κατέχει μεταπτυχιακό δίπλωμα στη Διοίκηση Τουριστικών Προορισμών και Επιχειρήσεων από το Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού του Πανεπιστημίου Πατρών. Έχει πολυετή εργασιακή εμπειρία στον κλάδο των ξενοδοχείων, στα οποία έχει

εργαστεί στα τμήματα του F&B και του Front Office. Επιπλέον, έχει εξειδικευμένη και πολύχρονη εμπειρία σε σημαντικές θέσεις ευθύνης σε επιχειρήσεις τροφίμων και ποτών.