



# Hospitality Ecosystem Structure

Typical models for business structures and job-roles  
in the Hospitality ecosystem

# Εισαγωγή

Ο **κλάδος της Φιλοξενίας** σημειώνει αλματώδη ανάπτυξη με αποτέλεσμα την συνεχή δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και καριέρας.

Οι καταναλωτές ενημερώνονται καλύτερα, αναζητούν **υψηλότερης ποιότητας προϊόντα** και υπηρεσίες και έχουν περισσότερες επιλογές παρά ποτέ άλλοτε. Όλα αυτά συνιστούν ισχυρό κίνητρο για επιχειρηματίες και εργαζόμενους του κλάδου για διαρκή βελτίωση μέσω της εκπαίδευσης, έρευνας και ανάπτυξης.

Στις σελίδες που ακολουθούν, παρουσιάζονται σε ενδεικτική και γενικευμένη μορφή, οι πιο συχνές μορφές οργάνωσης των επιχειρήσεων στο χώρο **Φιλοξενίας (Ho.Re.Ca - Hospitality)** καθώς και τα κυριότερα επαγγέλματα που απασχολούν.

Αξίζει να σημειωθεί από την αρχή πως υπάρχει άμεση σχέση μεταξύ, του μεγέθους μιας επιχείρησης τόσο με την ιεραρχική δομή της όσο και με τα 'καθηκοντολόγια' των εργαζομένων σε αυτή. Όπως σε όλους τους κλάδους έτσι και σε αυτόν, μπορεί μια θέσεις να έχει επιπλέον αρμοδιότητες ή ευθύνες ανάλογα με τη κρίση της διοίκησης.

Η πλειονότητα αποτελείται από μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις εστίασης και σε αυτές τις περιπτώσεις συχνά συναντάμε **συνένωση ρόλων** (π.χ. Ιδιοκτήτης-Γενικός Διευθυντής, Bartender - Barista, Υπεύθυνος Bar - Σάλας ή Fnb Executive Chef ) που επιφέρουν τις αντίστοιχες τροποποιήσεις σε οργανωτική δομή και τους τίτλους των θέσεων.

# Συνήθη Οργανογράμματα

Στον χώρο της Φιλοξενίας / Εστίασης

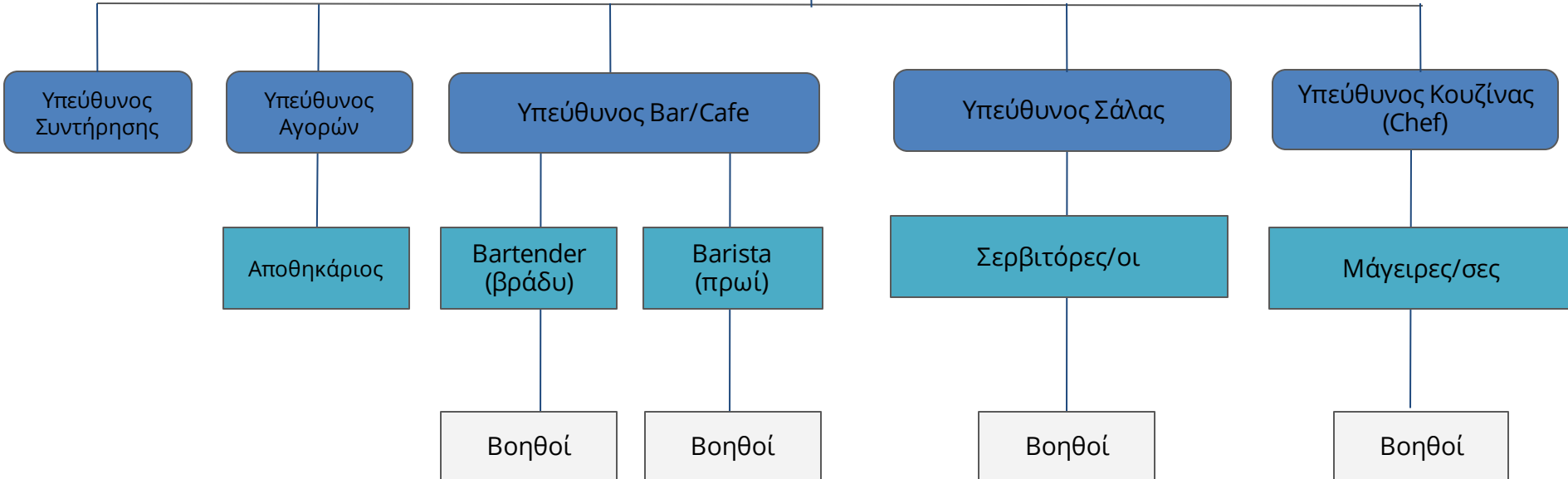
# Company Structure: Bar / Cafe / All day



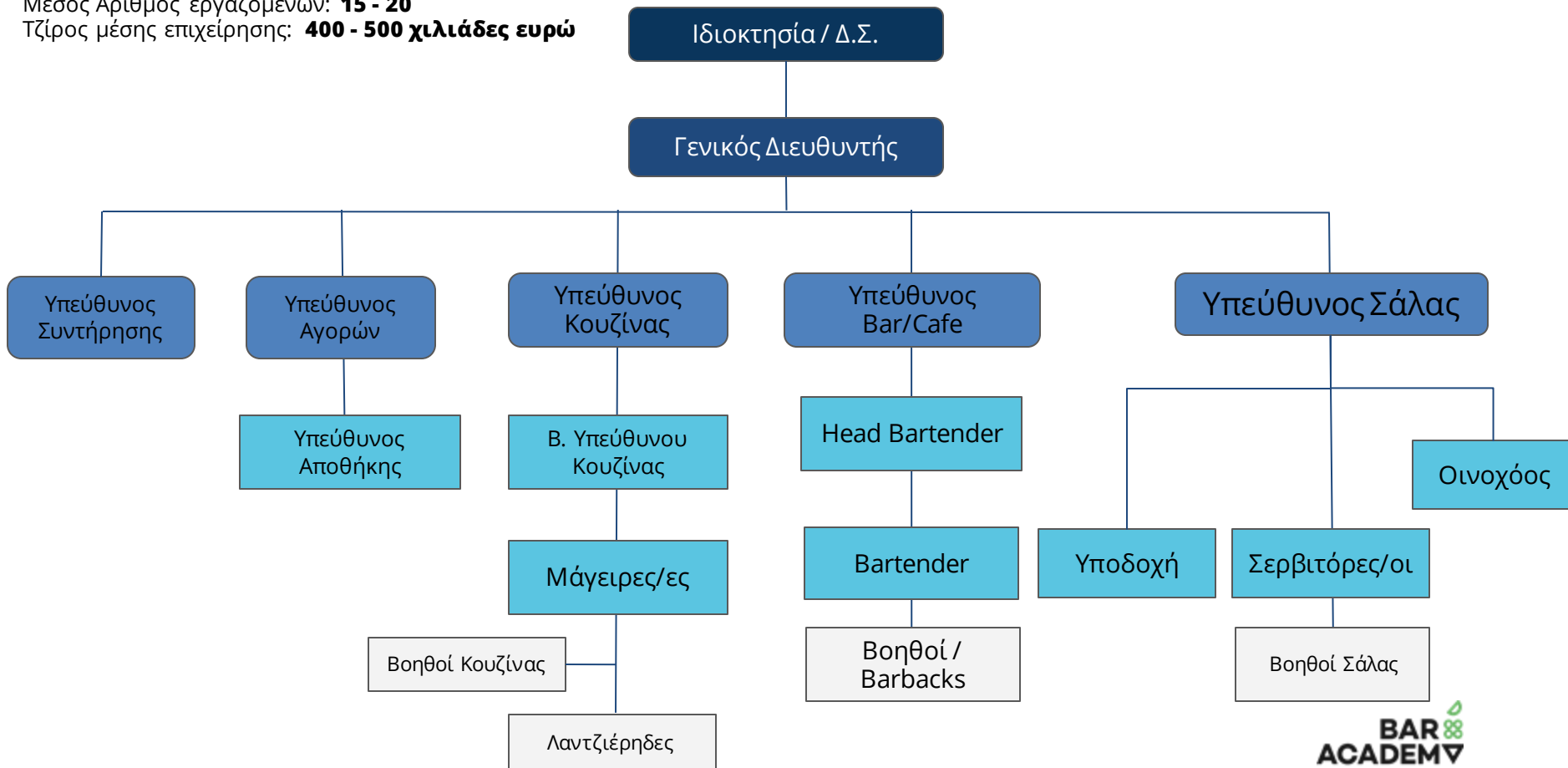
Δομή επιχειρήσεων: **Bar - Cafe Bar - All day**  
Μέσος Αριθμός εργαζομένων: **10 - 20**  
Τζίρος μέσης επιχείρησης: **300 - 400 χιλιάδες ευρώ**

Ιδιοκτησία / Δ.Σ.

Γενικός Διευθυντής



Δομή επιχειρήσεων: **Εστιατόριο - Restaurant**  
Μέσος Αριθμός εργαζομένων: **15 - 20**  
Τζίρος μέσης επιχείρησης: **400 - 500 χιλιάδες ευρώ**



Εσωτερικός έλεγχος

Ιδιοκτησία / Δ.Σ.

Γενική Διεύθυνση

Διεύθυνση Δωματίων

Διεύθυνση Λειτουργίας

Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού

Διεύθυνση Food and Beverage

Διεύθυνση Κρατήσεων

Διεύθυνση Καθαριότητας

Διεύθυνση Υποδοχής

Διεύθυνση Guest Services

Διεύθυνση Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού

Employer Branding

Διεύθυνση Κουζινών

Διεύθυνση Υπηρεσίας Δωματίων

Διεύθυνση Bar/Cafe/Εστιατορίων

Διεύθυνση Συστημάτων Ασφάλειας και Ποιότητας Τροφίμων

Διεύθυνση Εκδηλώσεων και Συνεδρίων

Διεύθυνση Πωλήσεων

Διεύθυνση Ασφάλειας

Διεύθυνση Συντήρησης

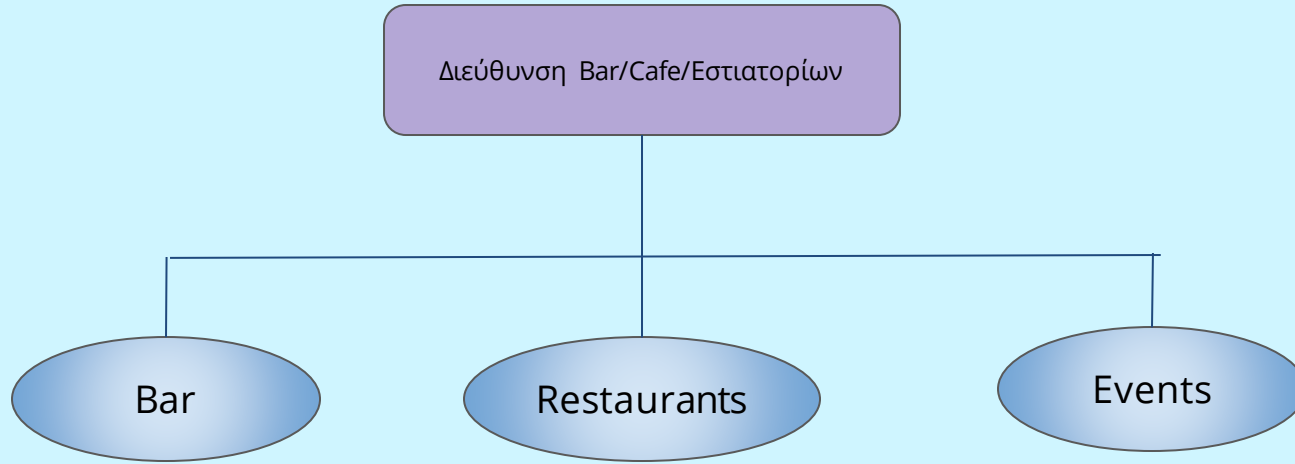
Διεύθυνση Αγορών

Διεύθυνση IT

Διεύθυνση Marketing

Διεύθυνση Οικονομικών

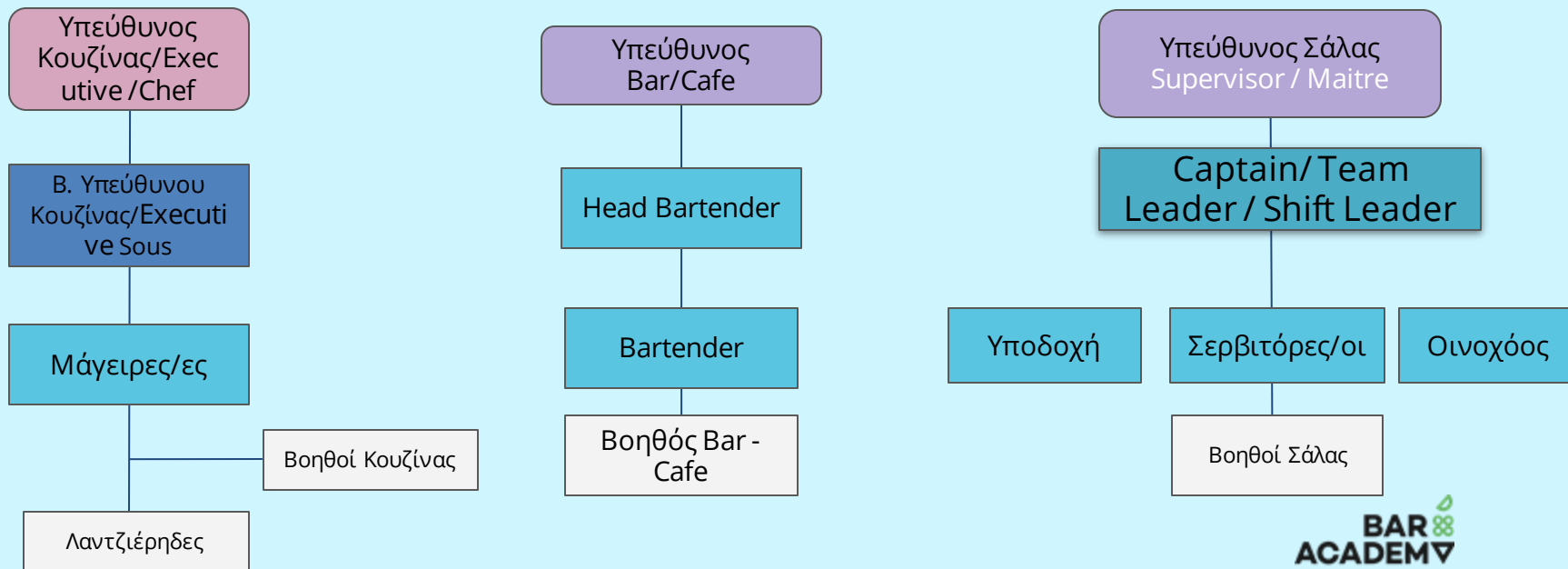
# Διεύθυνση Bar/Cafe/Εστιατορίων





# Διεύθυνση Bar/Cafe/Εστιατορίων

Bar, Restaurant, Events



# Company Structure: Hotel - Kitchen

Bar, Restaurant, Events

Διευθυντής Κουζίνας/  
Executive Chef

Β. Διευθυντή Κουζίνας /  
Executive Sous Chef

Υπεύθυνος Κουζίνας Chefs De Partie

Μάγειρας  
Saute

Μάγειρας  
Entree  
(ζεστά ορεκτικά,  
ζυμαρικά, κλπ)

Μάγειρας  
Ψητών

Μάγειρας  
Ψαριών

Butcher  
(επεξεργασία ωμά κρέατα,  
πουλερικά, μερικές φορές  
ψαρικά)

Υπεύθυνος Ζαχαροπλαστείου  
Αρτοποιείου / Pastry Chefs

Ζαχαροπλάστης

Αρτοποιητής

# Hospitality Supply chain

# The supply-chain sample of a Hospitality Unit

## Πρόβλεψη - Εκτίμηση πωλήσεων

- Ο Manager προβλέπει τις μελλοντικές πωλήσεις, υπολογίζει απαραίτητα αναλώσιμα και πρώτες ύλες
- Κάνει απογραφή αποθεμάτων
- Δημιουργεί παραγγελίες για προμηθευτές προσαρμόζοντας για αποθηκευτικές δυνατότητες της μονάδας, διάρκεια ζωής προϊόντων και μεγιστοποίηση φρεσκάδας

## Προμηθευτές

- Πρώτες ύλες (λαχανικά, φρούτα, κρέατα, καφές, γάλα και υποκατάστατα, ζάχαρη και γλυκαντικά, συνοδευτικά ροφημάτων, κλπ)
- Σκεύη σερβιρίσματος (ποτήρια, κούπες)
- Αναλώσιμα (χαρτικά, συσκευασίες πακέτου, καλαμάκια, καθαριστικά και είδη καθαρισμού)
- Εργαλεία και εξοπλισμός

## Αποθήκευση και Αρχική Επεξεργασία

- Αποθήκευση σε χώρους με κατάλληλες συνθήκες (ψύξη, κατάψυξη, αποθήκη ξηρών, κλπ)
- Προώθηση σε ανάλογα τμήματα εντός επιχείρησης
- Αρχική επεξεργασία - προεργασία (τεμαχισμός, μαγείρεμα, μεριδοποίηση, κλπ)

## Τελική παρασκευή ανά παραγγελία

- Η τελική επεξεργασία των προϊόντων γίνεται με την λήψη της παραγγελίας του πελάτη

# Typical Key-Roles

and occupations in the hospitality industry

# Key Roles & Positions per unit

Key Roles and Positions per unit		Μπαρ	Καφέ	Εστιατόριο	Ξενοδοχείο	
1	Διευθυντής	✓	✓	✓	✓	<p>Ο ρόλος F&amp;B Manager υπάρχει σε πολύ μεγάλες μονάδες (π.χ. ξενοδοχεία). Σε αυτές τις μονάδες ο ρόλος του Γεν. Διευθυντή είναι πιο επιτελικός και διαφορετικός από αυτόν που περιγράφεται στο παρόν. Σε όλες τις υπόλοιπες μονάδες αυτοί οι δύο ρόλοι έχουν μεγάλη επικάλυψη αρμοδιοτήτων</p>
2	Food & Beverage Director/Manager	✗	✗	✗	✓	
3	Bar Manager/ Maitre	✓	✓	✓	✓	<p>Αναλόγως το μέγεθος της επιχείρησης, τον αριθμό προσωπικού ή/και τον όγκο πωλήσεων του τμήματος. Μικρές επιχειρήσεις συχνά συγχωνεύουν τους ρόλους σε μία θέση</p>
4	Υπεύθυνος Σάλας / Service Manager	✓	✓	✓	✓	
5	Bartender	✓	—	✓	✓	<p>Αναλόγως το μέγεθος της επιχείρησης ή/και τον όγκο πωλήσεων του τμήματος. Μικρές επιχειρήσεις συχνά συγχωνεύουν τους ρόλους σε μία θέση</p>
6	Barista	—	✓	✓	✓	
7	Σερβιτόρος/α	✓	✓	✓	✓	<p>Συνήθως απαραίτητο σε κάθε μέγεθος επιχείρηση εκτός πολύ μικρές και self-service</p>

# Διευθυντής / Food & Beverage Director/Manager (Ξενοδοχείο)

Αποσαφηνίσεις:

Σε μικρές επιχειρήσεις το ρόλο του Διευθυντή, συνήθως τον καλύπτει ο Ιδιοκτήτης της επιχείρησης.

Ο ρόλος F&B Manager υπάρχει σε πολύ μεγάλες μονάδες (π.χ. ξενοδοχεία). Σε αυτή τη περίπτωση ο ρόλος του Διευθυντή είναι διαφορετικός. Πρόκειται για ανώτερη και πιο επιτελική θέση και διαφέρει από την παρακάτω περιγραφή.

Σε όλες τις υπόλοιπες μονάδες αυτοί οι δύο ρόλοι έχουν μεγάλη επικάλυψη αρμοδιοτήτων (ομοιότητες καθηκόντων).

# Διευθυντής / Food & Beverage Director/Manager (Ξενοδοχείο)

## Βασικές Επαγγελματικές Γνώσεις

- ο Βασικές αρχές επικοινωνίας και επιχειρηματικής πρακτικής
- ο Βασικές αρχές έρευνας αγοράς
- ο Βασικές τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας
- ο Βασικές αρχές λογιστικής
- ο Βασικές αρχές οικονομικής διαχείρισης εισροών-εκροών
- ο Βασικές αρχές οικονομικής οργάνωσης επιχειρήσεων
- ο Βασικές αρχές οινολογίας
- ο Βασικές αρχές ολικής ποιότητας (TQM)
- ο Βασικές αρχές οργάνωσης αποθήκης
- ο Βασικές αρχές οργάνωσης χρόνου εργασίας
- ο Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας
- ο Βασικές αρχές αγγλικής και γαλλικής ορολογίας με έμφαση στην προφορική επικοινωνία
- ο Βασικές γνώσεις για τη δομή και λειτουργία του τραπεζικού συστήματος
- ο Βασικές γνώσεις χρηματοοικονομικών ροών
- ο Βασικές τεχνικές προώθησης των εδεσμάτων και ποτών
- ο Βασικό πλαίσιο για την υποδοχή των πελατών
- ο Βασικό πλαίσιο ενεργειών της διεκπεραίωσης λογαριασμών
- ο Βασικό πλαίσιο οργάνωσης επιχειρήσεων
- ο Βασικές γνώσεις Η/Υ, Office suite, Internet



# Διευθυντής / Food & Beverage Director/Manager (Ξενοδοχείο)

## Ειδικές Επαγγελματικές Γνώσεις

- ο Γενικές αρχές εργατικής νομοθεσίας
- ο Γενικές αρχές οργάνωσης και διοίκησης προσωπικού
- ο Γενικές γνώσεις κοστολόγησης προϊόντων - υπηρεσιών
- ο Γνώσεις της κείμενης αγορανομικής νομοθεσίας
- ο Γνώσεις της κείμενης νομοθεσίας υγιεινής και ασφάλειας
- ο Γνώση της κείμενης περιβαλλοντικής νομοθεσίας
- ο Γνώση του συστήματος HACCP
- ο Κανόνες καλής συμπεριφοράς και εμφάνισης
- ο Γνώση των δεικτών απόδοσης όπως αυτοί εφαρμόζονται σε κάθε ειδική λειτουργία της επιχείρησης
- ο Γνώσεις αστικού, φορολογικού και ασφαλιστικού δικαίου

# Διευθυντής / Food & Beverage Director/Manager (Ξενοδοχείο)

## Δεξιότητες

- ο Κρίση Πρωτοβουλία και Λήψη αποφάσεων
- ο Ηγετική δεξιότητα
- ο Οργανωτική δεξιότητα
- ο Επικοινωνιακή δεξιότητα
- ο Διαχείριση Χρόνου
- ο Παρακολούθηση - Έλεγχος
- ο Αίσθηση Καλαισθησίας
- ο Ευγένεια
- ο Αποτελεσματική Επικοινωνία και ικανότητα πωλήσεων
- ο Ενεργητική ακρόαση
- ο Διακριτικότητα
- ο Ομαδική Εργασία
- ο Εκτέλεση οδηγιών και εντολών

## Ικανότητες

- ο Αυτοέλεγχος
- ο Επιμέλεια στη λεπτομέρεια
- ο Ικανότητα συγκέντρωσης
- ο Παρατηρητικότητα

# Υπεύθυνος Bar / Bar Manager / Assistant FnB Manager

## Γενικές γνώσεις

- ο Βασική Αριθμητική
- ο Ελληνική & άλλη μία ξένη γλώσσα (κυρίως Αγγλική)
- ο Ευχέρεια σε προφορική επικοινωνία & Δημόσιες Σχέσεις
- ο Βασικές αρχές προώθησης πωλήσεων

## Βασικές Επαγγελματικές Γνώσεις

- ο Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσα/ Ορολογίας με έμφαση στην προφορική επικοινωνία
- ο Βασικές γνώσεις κανόνων της τέχνης του μπαρ & cafe
- ο Βασικές γνώσεις οργάνωσης χώρων μπαρ/cafe
- ο Βασικές γνώσεις Η/Υ, Office suite, Internet
- ο Βασικές γνώσεις σερβιρίσματος ποτών, καφέ και ροφημάτων
- ο Αρχές Υγιεινής & Ασφάλειας Τροφίμων & ποτών & κανόνων ασφαλείας
- ο Βασικές αρχές οργάνωσης και διοίκησης προσωπικού
- ο Τύποι και κατηγορίες ποτών, καφέ και ροφημάτων
- ο Γνώση & ανάλυση όλων των προσφερομένων ειδών & κατηγορίες καταλόγου
- ο Γνώση και ικανότητα σωστής εκτέλεσης συνταγών ροφημάτων, ποτών & cocktails
- ο Βασικές γνώσεις χρήσης και ελέγχου σωστής λειτουργίας μηχανημάτων & συσκευών μπαρ
- ο Διαδικασίες είσπραξης λογαριασμού τρόπου πληρωμής (τοίς μετρητοίς, κάρτα, κλπ)
- ο Κανόνες καλής συμπεριφοράς & επικοινωνίας, ενδυμασίας και εμφάνισης
- ο Διαδικασίες λογαριασμών (χρέωση, έκδοση, είσπραξη χρημάτων, ρέστα)

# Υπεύθυνος Bar / Bar Manager / Assistant FnB Manager

## Ειδικές Επαγγελματικές Γνώσεις

- ο Βασικές αρχές επικοινωνίας και επιχειρηματικής πρακτικής
- ο Βασικές αρχές έρευνας αγοράς
- ο Βασικές αρχές λογιστικής, οικονομικής διαχείρισης εισροών-εκροών
- ο Βασικές γνώσεις κοστολόγησης και τιμολόγησης προϊόντων και υπηρεσιών
- ο Ειδικές γνώσεις σε συνταγές cocktail και τεχνικές δημιουργίας νέων συνταγών
- ο Τεχνικές σύνθεσης και δημιουργία καταλογου
- ο Βασικές αρχές προσέλκυσης και επιλογής προσωπικού
- ο Βασικές αρχές εκπαίδευσης, διαχείρισης και αξιολόγησης προσωπικού
- ο Βασικές γνώσεις δημιουργίας προγράμματος εργασίας προσωπικού
- ο Χρήση και παραμετροποίηση συστημάτων λήψης παραγγελιών
- ο Γνώσεις νομοθεσίας (Αγορανομική, Υγιεινής και Ασφάλειας, Ασφάλειας Τροφίμων & Ποτών, HACCP)
- ο Κοινωνική Ευθύνη - υπεύθυνο σερβίρισμα αλκοόλ
- ο Οργάνωση εργασίας και προτεραιοτήτων
- ο Τεχνικές διακόσμησης & αισθητικής φροντίδας χώρου
- ο Χειρισμός παραπόνων και κρίσιμων καταστάσεων
- ο Διαχείριση προμηθευτών, παραγγελιών, παραλαβών
- ο Βασικές αρχές διαχείρισης αποθήκης
- ο Τεχνικές πρώτων βοηθειών

# Υπεύθυνος Bar / Bar Manager / Assistant FnB Manager

## Δεξιότητες

- ο Κρίση Πρωτοβουλία και Λήψη αποφάσεων
- ο Ηγετική δεξιότητα
- ο Οργανωτική δεξιότητα
- ο Επικοινωνιακή δεξιότητα
- ο Διαχείριση Χρόνου
- ο Παρακολούθηση - Έλεγχος
- ο Αίσθηση Καλαισθησίας
- ο Ευγένεια
- ο Αποτελεσματική Επικοινωνία και ικανότητα πωλήσεων
- ο Ενεργητική ακρόαση
- ο Διακριτικότητα
- ο Ομαδική Εργασία
- ο Εκτέλεση οδηγιών και εντολών

## Ικανότητες

- ο Αίσθηση τάξης
- ο Αυτοέλεγχος
- ο Επιμέλεια στη λεπτομέρεια
- ο Ικανότητα συγκέντρωσης
- ο Παρατηρητικότητα
- ο Σωστή εκφορά λόγου

# Υπεύθυνος Σάλας / Service Manager / Maitre / Captain

## Γενικές γνώσεις

- ο Βασική Αριθμητική
- ο Ελληνική & άλλη μία ξένη γλώσσα (κυρίως Αγγλική)
- ο Ευχέρεια σε προφορική επικοινωνία & Δημόσιες Σχέσεις

## Βασικές Επαγγελματικές Γνώσεις

- ο Βασικές αρχές της παρουσίασης τραπεζιών
- ο Βασικές αρχές και τεχνικές επιχειρησιακής επικοινωνίας
- ο Βασικές αρχές Οινολογίας - Μπαρ
- ο Βασικές αρχές οργάνωσης χρόνου εργασίας
- ο Βασικές αρχές Υγιεινής & Ασφάλειας Τροφίμων
- ο Βασικές τεχνικές προώθησης προϊόντων
- ο Βασικές αρχές υποδοχής πελατών
- ο Βασικές αρχές οργάνωσης και διοίκησης προσωπικού
- ο Βασικές αρχές διαχείρισης συστημάτων κρατήσεων
- ο Κανόνες καλής συμπεριφοράς & επικοινωνίας, ενδυμασίας και εμφάνισης
- ο Γνώσεις λειτουργίας επαγγελματικού χώρου (εστιατόρια, καφέ, μπαρ)
- ο Κανόνες & Τρόποι σερβιρίσματος σε σχέση με την υγιεινή τροφίμων και αρτιότητα παρουσίασης
- ο Τεχνικές διαχείρισης Παραπόνων
- ο Γνώση νομοθεσίας (αγορανομική, υγιεινής και ασφάλειας, HACCP)

# Υπεύθυνος Σάλας / Service Manager / Maitre / Captain

## Ειδικές Επαγγελματικές Γνώσεις

- ο Κανόνες διαχείρισης συστημάτων κρατήσεων
- ο Βασικές αρχές προσέλκυσης και επιλογής προσωπικού
- ο Βασικές αρχές εκπαίδευσης, διαχείρισης και αξιολόγησης προσωπικού
- ο Βασικές γνώσεις δημιουργίας προγράμματος εργασίας προσωπικού
- ο Ειδικό κανόνες εδεσματολογίας-οινολογίας ανάλογα με τα προσφερόμενα προϊόντα
- ο Ειδικό κανόνες στρωσίματος τραπεζιών ανάλογα την επιχείρηση
- ο Τεχνικές διακόσμησης & φροντίδας χώρου
- ο Τεχνικές λήψης, προώθησης και σερβιρίσματος παραγγελίας
- ο Τεχνικές διαχείρισης παραπόνων
- ο Τεχνικές διαχείρισης κρίσεων και εκτάκτων συμβάντων
- ο Τεχνικές πρώτων βοηθειών

# Υπεύθυνος Σάλας / Service Manager / Maitre / Captain

## Δεξιότητες

- ο Κρίση Πρωτοβουλία και Λήψη αποφάσεων
- ο Ηγετική δεξιότητα
- ο Οργανωτική δεξιότητα
- ο Επικοινωνιακή δεξιότητα
- ο Διαχείριση Χρόνου
- ο Παρακολούθηση - Έλεγχος
- ο Αίσθηση Καλαισθησίας
- ο Ευγένεια
- ο Αποτελεσματική Επικοινωνία και ικανότητα πωλήσεων
- ο Ενεργητική ακρόαση
- ο Διακριτικότητα
- ο Ομαδική Εργασία
- ο Εκτέλεση οδηγιών και εντολών

## Ικανότητες

- ο Αίσθηση τάξης
- ο Αυτοέλεγχος
- ο Επιμέλεια στη λεπτομέρεια
- ο Ικανότητα συγκέντρωσης
- ο Παρατηρητικότητα
- ο Σωστή εκφορά λόγου



# Bartender / Barista



# Bartender / Barista



# Bartender

## Γενικές γνώσεις

- Βασική Αριθμητική
- Ελληνική & άλλη μία ξένη γλώσσα (κυρίως Αγγλική)
- Ευχέρεια σε προφορική επικοινωνία & Δημόσιες Σχέσεις
- Βασικές αρχές προώθησης πωλήσεων

## Βασικές Επαγγελματικές Γνώσεις

- Αρχές Υγιεινής & Ασφάλειας Τροφίμων & ποτών & κανόνων ασφαλείας
- Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσα/ Ορολογίας με έμφαση στην προφορική επικοινωνία
- Γνώσεις λειτουργίας του επαγγελματικού χώρου (εστιατόρια, καφέ, μπαρ)
- Βασικές γνώσεις κανόνων της τέχνης του μπαρ
- Βασικές γνώσεις οργάνωσης χώρων μπαρ.
- Βασικές γνώσεις σερβιρίσματος ποτών
- Βασικές γνώσεις χρήσης και ελέγχου σωστής λειτουργίας μηχανημάτων & συσκευών μπαρ
- Διαδικασίες τρόπου πληρωμής (τοίς μετρητοίς, κάρτα, κλπ)
- Γνώση και ικανότητα σωστής εκτέλεσης συνταγών ροφημάτων & cocktails
- Κανόνες καλής συμπεριφοράς & επικοινωνίας, ενδυμασίας και εμφάνισης

# Bartender

## Ειδικές Επαγγελματικές Γνώσεις

- ο Γνώση & ανάλυση όλων των προσφερομένων ειδών του καταλόγου
- ο Τύποι και κατηγορίες ποτών.
- ο Διαδικασίες λογαριασμών (χρέωση, έκδοση, είσπραξη χρημάτων, ρέστα)
- ο Ειδικοί κανόνες αρμονίας ποτού-φαγητού
- ο Χρήση συστημάτων λήψης παραγγελιών
- ο Κατηγορίες προϊόντων στον κατάλογο
- ο Κοινωνική Ευθύνη - υπεύθυνο σερβίρισμα αλκοόλ
- ο Οργάνωση εργασίας και προτεραιοτήτων
- ο Τεχνικές διακόσμησης & αισθητικής φροντίδας χώρου
- ο Τεχνικές παρασκευής ποτών
- ο Χειρισμός παραπόνων και κρίσιμων καταστάσεων
- ο Διαδικασίες είσπραξης λογαριασμού

# Bartender

## Δεξιότητες

- ο Κρίση και Λήψη αποφάσεων
- ο Επικοινωνία
- ο Πρωτοβουλία
- ο Διαχείριση Χρόνου
- ο Παρακολούθηση - Έλεγχος
- ο Αίσθηση Καλαισθησίας
- ο Υπολογιστική Δεξιότητα (αριθμητική)
- ο Ευγένεια
- ο Αποτελεσματική Επικοινωνία και ικανότητα πωλήσεων
- ο Ενεργητική ακρόαση
- ο Διακριτικότητα
- ο Συνεργασία με άλλους
- ο Εκτέλεση οδηγιών και εντολών

## Ικανότητες

- ο Αίσθηση τάξης
- ο Αυτοέλεγχος
- ο Επιμέλεια στη λεπτομέρεια
- ο Ικανότητα συγκέντρωσης
- ο Καλή μνήμη
- ο Παρατηρητικότητα
- ο Αίσθηση κίνησης, ισορροπία και δεξιοτεχνία χεριών (μεταφορά δίσκου, ποτηριών)
- ο Σωστή εκφορά λόγου
- ο Ταχύτητα και ακρίβεια αντίληψης
- ο Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
- ο Φυσική κατάσταση

# Barista



# Barista

## Γενικές γνώσεις

- Ελληνική & άλλη μία ξένη γλώσσα (κυρίως Αγγλική)
- Ευχέρεια σε προφορική επικοινωνία & Δημόσιες Σχέσεις
- Βασικές αρχές προώθησης πωλήσεων

## Βασικές Επαγγελματικές Γνώσεις

- Αρχές Υγιεινής & Ασφάλειας Τροφίμων & ποτών & κανόνων ασφαλείας
- Βασικό επίπεδο Ξένης Γλώσσα/ Ορολογίας με έμφαση στην προφορική επικοινωνία
- Γνώσεις λειτουργίας του επαγγελματικού χώρου (εστιατόρια, καφέ, μπαρ)
- Βασικές γνώσεις κανόνων της τέχνης του καφέ
- Βασικές γνώσεις οργάνωσης χώρων καφέ.
- Βασικές γνώσεις παρασκευής και σερβιρίσματος καφέ και ροφημάτων
- Βασικές γνώσεις χρήσης και ελέγχου σωστής λειτουργίας μηχανημάτων & συσκευών καφέ
- Διαδικασίες τρόπου πληρωμής (τοις μετρητοίς, κάρτα, κλπ)
- Κανόνες καλής συμπεριφοράς & επικοινωνίας, ενδυμασίας και εμφάνισης

# Barista

## Δεξιότητες

- ο Κρίση και λήψη αποφάσεων
- ο Επικοινωνία
- ο Πρωτοβουλία
- ο Διαχείριση Χρόνου
- ο Παρακολούθηση - Έλεγχος
- ο Αίσθηση Καλαισθησίας
- ο Ευγένεια
- ο Αποτελεσματική Επικοινωνία και ικανότητα πωλήσεων
- ο Ενεργητική ακρόαση
- ο Διακριτικότητα
- ο Συνεργασία με άλλους
- ο Εκτέλεση οδηγιών και εντολών

## Ικανότητες

- ο Αίσθηση τάξης
- ο Αυτοέλεγχος
- ο Επιμέλεια στη λεπτομέρεια
- ο Ικανότητα συγκέντρωσης
- ο Καλή μνήμη
- ο Παρατηρητικότητα
- ο Αίσθηση κίνησης, ισορροπία και δεξιότητα χεριών (μεταφορά δίσκου, ποτηριών)
- ο Σωστή εκφορά λόγου
- ο Ταχύτητα και ακρίβεια αντίληψης
- ο Ταχύτητα και ακρίβεια αντίδρασης
- ο Φυσική κατάσταση



# Σερβιτόρος/α

## Γενικές γνώσεις

- ο Βασική Αριθμητική
- ο Ελληνική & άλλη μία ξένη γλώσσα (κυρίως Αγγλική)
- ο Ευχέρεια σε προφορική επικοινωνία & Δημόσιες Σχέσεις

## Βασικές Επαγγελματικές Γνώσεις

- ο Αρχές Υγιεινής & Ασφάλειας Τροφίμων
- ο Κανόνες καλής συμπεριφοράς & επικοινωνίας, ενδυμασίας και εμφάνισης
- ο Γνώσεις λειτουργίας του επαγγελματικού χώρου (εστιατόρια, καφέ, μπαρ)
- ο Κανόνες & Τρόποι σερβιρίσματος σε σχέση με την υγιεινή τροφίμων και αρτιότητα παρουσίασης
- ο Στοιχειώδεις αρχές Οινολογίας - Μπαρ

## Ειδικές Επαγγελματικές Γνώσεις

- ο Τρόποι υποδοχής πελατών (αναλόγως του χώρου)
- ο Τεχνικές διακόσμησης & αισθητικής φροντίδας χώρου
- ο Τεχνικές Λήψης Παραγγελίας
- ο Βασικοί κανόνες ελέγχου αρτιότητας της παραγγελίας
- ο Διαδικασίες λογαριασμών (χρέωση, έκδοση, είσπραξη χρημάτων, ρέστα)

# Σερβιτόρος/α

## Δεξιότητες

- ο Κρίση και Λήψεις αποφάσεων
- ο Παρακολούθηση - Έλεγχος
- ο Πρωτοβουλία
- ο Ενεργητική ακρόαση
- ο Αποτελεσματική Επικοινωνία
- ο Ευγένεια
- ο Διακριτικότητα
- ο Διαχείριση χρόνου
- ο Έμφαση στη λεπτομέρεια
- ο Συνεργασία με άλλους
- ο Εκτέλεση οδηγιών και εντολών

## Ικανότητες

- ο Αντίληψη χώρου & προσανατολισμού
- ο Αντοχή σε συνθήκες πίεσης χρόνου και φόρτου εργασίας
- ο Αυτοέλεγχος
- ο Αίσθηση τάξης
- ο Ικανότητα Συγκέντρωσης
- ο Καλή μνήμη & παρατηρητικότητα
- ο Όραση
- ο Καλή αίσθηση κίνησης, ισορροπίας & δεξιοτεχνία χεριών (μεταφορά δίσκου και σερβίρισμα)
- ο Φυσική κατάσταση
- ο Χειρισμός ασύρματων-ηλεκτρονικών μέσων παραγγελιοληψίας

# THANK YOU!

Lambrou Katsoni 36A, Ambelokipi, 11471 - Athens

**T** +30 210 6400540 **E** [info@baracademy.gr](mailto:info@baracademy.gr) **W** [baracademy.gr](http://baracademy.gr)