

Working together for a **green**, **competitive** and inclusive Europe

Επικύρωση Δεξιοτήτων στον Τουρισμό: ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ



ΣΑΡΩΝΙΣ Κε.Δι.Βι.Μ.2

Σερβιτόρος – ορισμός

- **Ορισμός του επαγγέλματος:** Λαμβάνει παραγγελίες φαγητού και σερβίρει φαγητό και ποτό σε πελάτες σε χώρους εστίασης.

Σερβιτόρος – προσόντα

- Τα απαραίτητα **προσόντα**, για την εκτέλεση του επαγγέλματος του σερβιτόρου χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:
 - ικανότητες
 - η γνώσεις
 - δεξιότητες
- Η διαδικασία της επικύρωσης θα βασιστεί σε συγκεκριμένες ικανότητες, γνώσεις και δεξιότητες, οι οποίες αναφέρονται παρακάτω σε σειρά **σημαντικότητας**.

Σερβιτόρος– ικανότητες (1/2)

1. Παίρνει παραγγελία από τον πελάτη για φαγητό ή ποτό, καταγράφοντας την παραγγελία ή απομνημονεύοντάς την.
2. Δίνει την παραγγελία στην κουζίνα ή την εισάγει σε υπολογιστή.
3. Σερβίρει φαγητό ή ποτό στον πελάτη.
4. Παρατηρεί τους πελάτες για να ανταποκριθεί σε πρόσθετα αιτήματα και αναλόγως αν έχει ολοκληρωθεί το γεύμα ή έχει καταναλωθεί το ποτό.
5. Παρουσιάζει το μενού στον πελάτη, προτείνει επιλογές φαγητού ή ποτού και απαντά σε ερωτήσεις σχετικά με την προετοιμασία και την εξυπηρέτηση.
6. Λαμβάνει και συμπληρώνει προμήθειες τροφίμων, επιτραπέζιων σκευών και λευκών ειδών.
7. Εξυπηρετεί ή βοηθά τους πελάτες να εξυπηρετηθούν σε μπουφέ
8. Υπολογίζει το κόστος του γεύματος ή του ποτού.

Σερβιτόρος– ικανότητες (2/2)

9. Πληρώνεται τον λογαριασμό του γεύματος, επιστρέφει τα ρέστα ή παραπέμπει τον πελάτη στον ταμιά.

10. Αφαιρεί τα πιάτα και τα ποτήρια από το τραπέζι ή τον πάγκο και τα μεταφέρει στην κουζίνα.

11. Προετοιμάζει τα ποτά για τους πελάτες.

12. Γαρνίρει και διακοσμεί τα πιάτα πριν το σερβίρισμα.

13. Καθαρίζει, τακτοποιεί και προετοιμάζει το τραπέζι για τον επόμενο πελάτη.

14. Κόβει το κρέας, καθαρίζει το ψάρι και ετοιμάζει ειδικά πιάτα και επιδόρπια.

15. Ετοιμάζει σαλάτες, ορεκτικά, κρύα πιάτα και επιδόρπια, παρασκευάζει καφέ και εκτελεί άλλες υπηρεσίες όπως καθορίζεται από το μέγεθος και τις πρακτικές του εκάστοτε καταστήματος.

16. Γεμίζει τα δοχεία αλατιού, πιπεριού, ζάχαρης, καρυκευμάτων και τις θήκες με τις χαρτοπετσέτες.

Σερβιτόρος – γνώσεις (1/4)

Εξυπηρέτηση πελατών	Γνώση των αρχών και διαδικασιών για την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων τεχνικών αξιολόγησης αναγκών, προτύπων ποιοτικών υπηρεσιών και τεχνικών αξιολόγησης της ικανοποίησης των πελατών
Μαθηματικά	Γνώση των αριθμών και των συσχετισμών τους που περιλαμβάνουν αριθμητική, άλγεβρα, στατιστική και τις εφαρμογές τους
Εθνική Γλώσσα	Γνώση της δομής και του περιεχομένου της εθνικής γλώσσας, συμπεριλαμβανομένης της έννοιας και της ορθογραφίας των λέξεων, των γραμματικών κανόνων
Πωλήσεις και Μάρκετινγκ	Γνώση των αρχών και των μεθόδων που συνδέονται με την παρουσίαση, την προώθηση και την πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών. Αυτό περιλαμβάνει στρατηγικές και τεχνικές μάρκετινγκ, τεχνικές επίδειξης προϊόντων και πωλήσεων καθώς και συστήματα ελέγχου πωλήσεων
Ψυχολογία	Γνώση της ανθρώπινης συμπεριφοράς και των νοητικών διαδικασιών
Δημόσια Ασφάλεια και Προστασία	Γνώση των νόμων και των κανονισμών για την ασφάλεια και την προστασία των ανθρώπων και της ιδιοκτησίας

Σερβιτόρος – γνώσεις (2/4)

Παρασκευή Τροφίμων	Γνώση των τεχνικών και του εξοπλισμού για φύτευση, καλλιέργεια και συγκομιδή τροφίμων για κατανάλωση, συμπεριλαμβανομένων της κτηνοτροφίας και των τεχνικών αποθήκευσης / χειρισμού τροφίμων
Επικοινωνία και Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	Γνώση τεχνικών και μεθόδων επικοινωνίας και διαφήμισης, συμπεριλαμβανομένων εναλλακτικών τρόπων ενημέρωσης μέσω γραπτών, προφορικών και οπτικών μέσων
Υπολογιστές και Ηλεκτρονικές Εφαρμογές	Γνώση λογισμικών και υλισμικού (hardware), συμπεριλαμβανομένων εφαρμογών και προγραμμάτων
Μηχανική	Γνώση μηχανών και εργαλείων, συμπεριλαμβανομένων των σχεδίων, των χρήσεων, των πλεονεκτημάτων, της επισκευής και της συντήρησής τους
Βιολογία	Γνώση φυτικών και ζωικών ιστών, κυττάρων, οργανισμών και οντοτήτων, συμπεριλαμβανομένων των λειτουργιών τους, των αλληλεξαρτήσεων και των αλληλεπιδράσεων μεταξύ τους και με το περιβάλλον
Κοινωνιολογία και Ανθρωπολογία	Γνώση της ομαδικής συμπεριφοράς και της δυναμικής των ομάδων, των κοινωνικών τάσεων και επιρροών, των πολιτισμών, της ιστορίας τους, των μεταναστεύσεων, της εθνικότητας και της προέλευσης των εθνών

Σερβιτόρος – γνώσεις (3/4)

Χημεία	Γνώση της σύνθεσης, της δομής και των ιδιοτήτων των ουσιών και των χημικών διεργασιών και των μετασχηματισμών που υφίστανται. Αυτό περιλαμβάνει χρήσεις χημικών και τις αλληλεπιδράσεις τους, επικινδυνότητα, τεχνικές παραγωγής και μεθόδους διάθεσης
Γνώσεις υπαλλήλου γραφείου	Γνώση διοικητικών διαδικασιών και συστημάτων, όπως συστήματα επεξεργασίας κειμένου, συστήματα αρχειοθέτησης και διαχείρισης αρχείων, στενογραφία, αρχές σχεδιασμού εντύπων και άλλες διαδικασίες και ορολογία που σχετίζονται με εργασίες υπαλλήλου γραφείου
Οικονομικά και Λογιστική	Γνώση οικονομικών και λογιστικών αρχών και πρακτικών, καθώς και ανάλυση και δημιουργία αναφορών χρηματοοικονομικών δεδομένων
Γεωγραφία	Γνώση διαφόρων μεθόδων για την περιγραφή της θέσης και της κατανομής των χερσαίων, θαλάσσιων και αέριων μαζών, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών τους θέσεων, σχέσεων και χαρακτηριστικών
Φυσική	Γνώση και πρόβλεψη φυσικών αρχών, νόμων και εφαρμογών, συμπεριλαμβανομένου του αέρα, του νερού, της δυναμικής των υλικών, του φωτός, των ατομικών αρχών, της θερμότητας, της ηλεκτρικής θεωρίας, των σχηματισμών της γης και των μετεωρολογικών και συναφών φυσικών φαινομένων

Σερβιτόρος – γνώσεις (4/4)

Ξένη Γλώσσα	Γνώση της δομής και του περιεχομένου μιας ξένης γλώσσας, συμπεριλαμβανομένης της έννοιας και της ορθογραφίας των λέξεων, των κανόνων σύνθεσης, της γραμματικής και της προφοράς
Καλές Τέχνες	Γνώση της θεωρίας και των τεχνικών που απαιτούνται για την παραγωγή, σύνθεση και εκτέλεση έργων μουσικής, χορού, εικαστικών τεχνών, δράματος και γλυπτικής
Τηλεπικοινωνίες	Γνώση της μετάδοσης, του ελέγχου και της λειτουργίας συστημάτων τηλεπικοινωνιών
Φιλοσοφία και Θεολογία	Γνώση διαφορετικών φιλοσοφικών συστημάτων και θρησκειών, συμπεριλαμβανομένων των βασικών τους αρχών, αξιών, ηθικής, τρόπων σκέψης, εθίμων και πρακτικών και του αντίκτυπου τους στον ανθρώπινο πολιτισμό
Παραγωγή και Μεταποίηση	Γνώση εισροών, εκροών, πρώτων υλών, απορριμμάτων, ποιοτικού ελέγχου, κόστους και τεχνικών μεγιστοποίησης της κατασκευής και διανομής αγαθών

Σερβιτόρος – δεξιότητες (1/4)

Προσανατολισμός στην εξυπηρέτηση	Ενεργή αναζήτηση τρόπων για την εξυπηρέτηση άλλων ανθρώπων
Ενεργός Ακρόαση	Ακρόαση αυτών που λένε οι άλλοι και κάνοντας τις κατάλληλες ερωτήσεις
Ομιλία	Αποτελεσματική μεταφορά πληροφοριών στους άλλους
Γραφή	Αποτελεσματική επικοινωνία με τους άλλους γραπτώς
Κοινωνική αντιληπτότητα	Αναγνώριση και κατανόηση των αντιδράσεων των άλλων ανθρώπων
Μαθηματικά	Χρήση μαθηματικών για την επίλυση προβλημάτων
Επιθεώρηση προϊόντων	Επίβλεψη και αξιολόγηση της ποιότητας των προϊόντων
Συντονισμός	Προσαρμογή των ενεργειών σε σχέση με τις ενέργειες άλλων
Παρακολούθηση	Αξιολόγηση του πόσο καλά μαθαίνει ή κάνει κάτι κάποιος
Εντοπισμός προβλημάτων	Εντοπισμός της φύσης των προβλημάτων

Σερβιτόρος – δεξιότητες (2/4)

Ανάγνωση	Κατανόηση γραπτών προτάσεων και παραγράφων σε έγγραφα που σχετίζονται με την εργασία
Εκτίμηση των λύσεων	Παρατήρηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων μιας λύσης σε ένα πρόβλημα για τον εντοπισμό καλών πρακτικών ή την αναπροσαρμογή των προσπαθειών
Επιλογή Εξοπλισμού	Προσδιορισμός του είδους των εργαλείων και του εξοπλισμού που απαιτούνται για την εκτέλεση μιας εργασίας
Εντοπισμός των Βασικών Αιτίων	Προσδιορισμός των πραγμάτων που πρέπει να αλλάξουν για την επίτευξη ενός στόχου
Στρατηγικές Μάθησης	Χρήση πολλαπλών προσεγγίσεων κατά την εκμάθηση ή τη διδασκαλία νέων πραγμάτων
Κρίση και Λήψη Αποφάσεων	Αξιολόγηση του σχετικού κόστους και των οφελών μιας πιθανής δράσης
Πειθώ	Να πείθουμε τους άλλους να προσεγγίζουν τα πράγματα διαφορετικά
Καθοδήγηση	Η διδασκαλία άλλων πώς να κάνουν κάτι

Σερβιτόρος – δεξιότητες (3/4)

Οργάνωση Πληροφοριών	Εύρεση τρόπων δόμησης ή ταξινόμησης πολλών πληροφοριών
Αντίληψη Συστημάτων	Προσδιορισμός πότε έχουν σημειωθεί σημαντικές αλλαγές σε ένα σύστημα ή είναι πιθανό να συμβούν
Συγκέντρωση Πληροφοριών	Γνώση του τρόπου εύρεσης πληροφοριών και του προσδιορισμού βασικών πληροφοριών
Οραματισμός	Οραματισμός του πώς ένα σύστημα πρέπει να λειτουργεί υπό ιδανικές συνθήκες
Διαχείριση Οικονομικών Πόρων	Προσδιορισμός του τρόπου με τον οποίο θα πρέπει να δαπανηθούν χρήματα για την ολοκλήρωση της εργασίας και ο υπολογισμός αυτών των δαπανών
Ανάλυση Λειτουργιών	Ανάλυση αναγκών και απαιτήσεων προϊόντων για τη δημιουργία ενός σχεδίου
Διαχείριση Υλικών Πόρων	Απόκτηση και παρακολούθηση της κατάλληλης χρήσης του εξοπλισμού, των εγκαταστάσεων και των υλικών που απαιτούνται για την εκτέλεση συγκεκριμένης εργασίας

Σερβιτόρος – δεξιότητες (4/4)

Συντήρηση Εξοπλισμού	Εκτέλεση καθιερωμένης συντήρησης εξοπλισμού και προσδιορισμός του πότε και τι είδους συντήρηση απαιτείται
Διαχείριση Χρόνου	Διαχείριση του χρόνου και του χρόνου των άλλων
Κριτική Σκέψη	Χρησιμοποίηση της λογικής και ανάλυση για να προσδιορίσουμε τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες των διαφορετικών προσεγγίσεων
Επισκευή	Επισκευή εργαλείων ή συστημάτων με τη χρήση των κατάλληλων εργαλείων
Παρακολούθηση Λειτουργίας	Παρακολούθηση μετρητών ή άλλων ενδείξεων για την επιβεβαίωση ότι ένα μηχάνημα λειτουργεί σωστά
Αξιολόγηση Ιδεών	Αξιολόγηση της πιθανής επιτυχίας μιας ιδέας σε σχέση με τις απαιτήσεις της εκάστοτε κατάστασης
Επίλυση Προβλημάτων	Προσδιορίζοντας τι προκαλεί σφάλμα λειτουργίας και αποφασίζοντας τι πρέπει να κάνουμε
Δημιουργία Ιδεών	Δημιουργία διαφορετικών προσεγγίσεων σε ένα πρόβλημα