SKILLBOX
E-LEARNING EDUCATION



Advanced Online Course

FOOD & BEVERAGE

Certified by ACTA

Πιστοποιημένη πλατφόρμα e-learning εκπαίδευσης κατά το πρότυπο **QTL της ACTA** Τεχνοβλαστός Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το σεμινάριο Food & Beverage είναι ένα ασύγχρονο πρόγραμμα 4 εβδομάδων που σου δίνει τη δυνατότητα να αποκτήσεις γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της εστίασης και της διαχείρισης τροφίμων και ποτών. Μέσα από το πρόγραμμα θα μάθεις πώς να οργανώνεις και να διαχειρίζεσαι τη λειτουργία κουζίνας, μπαρ και εστιατορίου, να σχεδιάζεις μενού, να κοστολογείς προϊόντα, να διασφαλίζεις την ποιότητα και να προσφέρεις άριστη εξυπηρέτηση πελατών

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΟΔΗΓΟΥ

1. Παρουσίαση του εκπαιδευτικού προγράμματος «Food & Beverage»

1.1. Σε ποιους απευθύνεται

1.2. Τι θα μάθω

1.3. Περιεχόμενα Σεμιναρίου

1.4. Εισηγητής Σεμιναρίου

2. Τρόπος παρακολούθησης

2.1 Εισαγωγή στην πλατφόρμα του Skillbox

2.2 Χρονοδιάγραμμα εκπαιδευτικού προγράμματος

2.3 Forum

2.4 Facebook Community

3. Πιστοποίηση - ACTA Advanced

4. Ολοκλήρωση του προγράμματος

5. Συχνές ερωτήσεις

1.1 Σε ποιους απευθύνεται;

Το σεμινάριο απευθύνεται σε:

- Εργαζόμενους στον τομέα της εστίασης και του F&B, που θέλουν να ενισχύσουν τις γνώσεις και δεξιότητές τους σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας, από την κουζίνα και την αποθήκη έως την εξυπηρέτηση και το μπαρ.
- Στελέχη F&B, προϊσταμένους εστίασης, αρχιμάγειρες και υπευθύνους μπαρ που επιδιώκουν την αναβάθμιση της αποδοτικότητας της ομάδας τους και την καθιέρωση δομημένων, ποιοτικών διαδικασιών.
- Ιδιοκτήτες και διαχειριστές καταλυμάτων, εστιατορίων και χώρων εκδηλώσεων που επιθυμούν να οργανώσουν με επαγγελματικό τρόπο τις υπηρεσίες τροφίμων και ποτών και να βελτιώσουν τη συνολική εμπειρία του επισκέπτη.
- Διευθυντές ξενοδοχειακών μονάδων και τουριστικών επιχειρήσεων, που επιθυμούν να αποκτήσουν εις βάθος γνώση του τομέα F&B ως κρίσιμο παράγοντα ποιότητας, εσόδων και ανταγωνιστικότητας.
- Σπουδαστές τουριστικών επαγγελμάτων και απόφοιτους σχολών διοίκησης τουριστικών μονάδων, που προετοιμάζονται για καριέρα στον κλάδο της φιλοξενίας και επιδιώκουν μια σφαιρική κατανόηση του τομέα της εστίασης.
- Επιχειρήσεις που παρέχουν εξωτερικές υπηρεσίες catering ή bar service σε τουριστικούς ή επαγγελματικούς χώρους και ενδιαφέρονται να διαμορφώσουν σύγχρονες και πιστοποιημένες διαδικασίες λειτουργίας.
- Επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται σε συναφείς κλάδους (event planning, διοργάνωση συνεδρίων, τουριστικές υπηρεσίες), οι οποίοι επιθυμούν να κατανοήσουν τον τομέα του F&B στο πλαίσιο των δικών τους υπηρεσιών.

Απευθύνεται γενικότερα σε όσους αντιλαμβάνονται ότι το Τμήμα Τροφίμων και Ποτών δεν είναι απλώς μια λειτουργική υποστήριξη, αλλά ένας στρατηγικός πυλώνας που επηρεάζει καθοριστικά την ικανοποίηση του πελάτη, την εικόνα της επιχείρησης και τη βιωσιμότητα κάθε μονάδας φιλοξενίας ή εστίασης.

1.2 Τι θα μάθω

Στο σεμινάριο Food & Beverage θα μάθεις πώς να διαχειρίζεσαι ολοκληρωμένα τον τομέα Τροφίμων και Ποτών σε ξενοδοχεία, καταλύματα ή επισιτιστικές επιχειρήσεις. Θα κατανοήσεις τη βασική δομή και στρατηγική σημασία του τμήματος F&B, θα μάθεις να σχεδιάζεις και να οργανώνεις την κουζίνα, να εφαρμόζεις μεθόδους παραγωγής τροφίμων και να χρησιμοποιείς τον κατάλληλο εξοπλισμό.
Θα αποκτήσεις δεξιότητες στη διαχείριση προμηθειών, αποθεμάτων και ροής προϊόντων, καθώς και στην εξυπηρέτηση πελατών, τη διαχείριση παραπόνων και την οργάνωση προσωπικού. Επιπλέον, θα εξοικειωθείς με τη λειτουργία του μπαρ, τις βασικές κατηγορίες ποτών, την παρακολούθηση πωλήσεων, τη διοργάνωση εκδηλώσεων και συνεδρίων, τον σχεδιασμό μενού, την κοστολόγηση φαγητού και τη διαχείριση ποιότητας υπηρεσιών.

1.3 Περιεχόμενα σεμιναρίου

Το εκπαιδευτικό υλικό είναι δομημένο σε τέσσερις θεματικές ενότητες, οι οποίες καλύπτουν κάθε πτυχή της θεωρητικής κατάρτισης στο Food & Beverage.

1. Η ΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ & ΠΟΤΩΝ ΚΑΙ Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ

1.1 Εισαγωγή, στόχος και σκοπός κεφαλαίου

1.2 Ο ρόλος και η σημασία του τομέα τροφίμων και ποτών

1.3 Ταξινόμηση, οργάνωση και τάσεις του τομέα

1.4 Δομές εστίασης και ποτών

1.5 Επιλογές διαχείρισης στον τομέα των τροφίμων και ποτών - Μέρος Α

1.6 Επιλογές διαχείρισης στον τομέα των τροφίμων και ποτών - Μέρος Β

1.7 Τρόφιμα και ποτά σε ξενοδοχεία & καταλύματα

1.8 Ανεξάρτητα εστιατόρια, μονάδες catering, μεταφορές & οργανισμοί

1.9 Εισαγωγή στην κουζίνα

1.10 Σχεδιασμός κουζίνας και παράγοντες προγραμματισμού

1.11 Μέθοδοι παραγωγής τροφίμων & οργάνωση

1.12 F&B και συνεργαζόμενα τμήματα εσωτερικά & εξωτερικά

1.13 Έλεγχος τροφίμων & τροφική δηλητηρίαση

1.14 Εξοπλισμός κουζίνας

2. ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟ F&B

2.1 Εισαγωγή, στόχος και σκοπός κεφαλαίου

2.2 Προμήθειες τροφίμων

2.3 Τμήμα αγορών & αρμοδιότητες

2.4 Επιλογή προμηθευτών & διαδικασία αγοράς

2.5 Αποθήκευση προϊόντων & διαχείριση αποθεμάτων

2.6 Παραλαβή προϊόντων

2.7 Διανομή & διαχείριση διάθεσης αποθεμάτων

2.8 Εισαγωγή στην εξυπηρέτηση πελατών

2.9 Προσωπικό εξυπηρέτησης

2.10 Μέθοδοι εξυπηρέτησης και περιγραφές

2.11 Περισσότερες μέθοδοι εξυπηρέτησης

2.12 Η δυναμική της εξυπηρέτησης - Μέρος Α’ Προετοιμασία

2.13 Η δυναμική της εξυπηρέτησης - Μέρος Β’ Εξυπηρέτηση

2.14 Η δυναμική της εξυπηρέτησης - Μέρος Γ’ Μετά την εξυπηρέτηση

2.15 Αντιμετώπιση παραπόνων και αρνητικές κριτικές

3. ΜΠΑΡ, ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ & ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

3.1 Εισαγωγή, στόχος και σκοπός κεφαλαίου

3.2 Εισαγωγή στη λειτουργία των bar

3.3 Δομή λειτουργίας ξενοδοχειακού bar

3.4 Η σημασία των πωλήσεων στο bar

3.5 Παρακολούθηση και ανάλυση των πωλήσεων στο Bar

3.6 Σχεδιασμός bar

3.7 Εξοπλισμός bar

3.8 Διαδικασία ανοίγματος και κλεισίματος bar

3.9 Κατηγορίες ποτών | Αναψυκτικά, καφές μπύρα

3.10 Κατηγορίες ποτών | Αποστάγματα, Λικέρ, Cocktails

3.11 Κατηγορίες ποτών | Κρασιά

3.12 Έλεγχος bar

3.13 Διοργάνωση εκδηλώσεων & συνεδρίων

3.14 Δομή τμήματος εκδηλώσεων & συνεδρίων & προκλήσεις

3.15 Στρατηγική & πελάτες εκδηλώσεων & συνεδρίων

3.16 Διαδικασία οργάνωσης & Yield Management εκδηλώσεων

3.17 Παρουσίαση πελάτη & βασική διαχείριση

3.18 Η διαδικασία διεξαγωγής εκδήλωσης

4. ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ, ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΜΕΝΟΥ, ΚΟΣΤΗ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

4.1 Εισαγωγή, στόχος και σκοπός κεφαλαίου

4.2 Η σημασία του σωστού σχεδιασμού ενός menu

4.3 Βασικές δομές menu

4.4 Βασικοί παράγοντες στον σχεδιασμό menu

4.5 Σχεδιασμός και ευελιξία του καταλόγου

4.6 Η σημασία της μερίδας

4.7 Επιλογές menu στα ξενοδοχεία - Μέρος Α’

4.8 Επιλογές menu στα ξενοδοχεία - Μέρος Β’

4.9 Αξιολόγηση και απόδοση menu

4.10 Υπολογισμός κόστους φαγητού | Percentage Method & Recipe Method

4.11 Υπολογισμός κόστους φαγητού | Inventory Method & Yield Costing Method

4.12 Υπολογισμός κόστους φαγητού | Gross Profit, Weighted Cost & FIFO - LIFO Method

4.13 Εισαγωγή στην έννοια της ποιότητας στις επιχειρήσεις φιλοξενίας

4.14 Εργαλεία διαχείρισης ποιότητας στις υπηρεσίες εστίασης και φιλοξενίας

4.15 Διαχείριση παραπόνων πελατών & η σημασία των ανθρωπίνων πόρων στη βελτίωση της εξυπηρέτησης

4.16 Προγράμματα διασφάλισης ποιότητας & εργαλεία μέτρησης

4.17 Μέθοδοι συλλογής πληροφοριών & δεδομένων στο F&B

5. Ολοκλήρωση σεμιναρίου

5.1 Αξιολόγηση σεμιναρίου

5.2 Τελικό test – Βεβαίωση συμμετοχής Acta Advanced Certification

1.4. Εισηγητής σεμιναρίου



Στέφανος Βαγιάνος

Σύμβουλος Επιχειρήσεων

Ο Στέφανος Βαγιάνος είναι οικονομολόγος με πτυχίο οικονομικών από το Sussex University του Brighton στη Μ. Βρετανία. Έχει εικοσαετή επαγγελματική εμπειρία στους τομείς της Επιχειρησιακής συμβουλευτικής, στο Marketing, και στον τομέα Ανθρωπίνου Δυναμικού. Έχει υπάρξει στέλεχος σημαντικών πολυεθνικών επιχειρήσεων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη. Έχει αναλάβει και εκπληρώσει έργα ως Σύμβουλος Ανάπτυξης Επιχειρήσεων και Εκπαιδευτής, μέσα από χρηματοδοτικά προγράμματα Ε.Σ.Π.Α και Ο.Α.Ε.Δ για πάνω από 500 επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Σήμερα είναι ιδιοκτήτης της Spaces 3D με αντικείμενο το Marketing και την ανάπτυξη μικρών επιχειρήσεων στον τομέα του Real Estate και του Τουρισμού.

2.1 Εισαγωγή στην πλατφόρμα του Skillbox

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΓΟΡΑ

Πριν προχωρήσετε στην αγορά του Σεμιναρίου θα πρέπει να δημιουργήσετε Λογαριασμό στο Skillbox. Πατήστε εγγραφή πάνω δεξιά στην ιστοσελίδα του Skillbox και συμπληρώστε τα στοιχεία σας. Στη συνέχεια θα σας σταλεί ένα email στο οποίο πατώντας το σύνδεσμο που περιλαμβάνει ενεργοποιείται ο λογαριασμός σας.

Αφού ενεργοποιηθεί, μπορείτε να προβείτε στην αγορά πατώντας «Αγορά Σεμιναρίου» στη σελίδα του Σεμιναρίου, «Food & Beverage».

Το Σεμινάριο διεξάγεται αποκλειστικά μέσω της e-learning πλατφόρμας του Skillbox. Δείτε παρακάτω αναλυτικές πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο διεξαγωγής του Σεμιναρίου.

2.2 Χρονοδιάγραμμα εκπαιδευτικού προγράμματος

Η συνολική διάρκεια του σεμιναρίου είναι 4 εβδομάδες.

Κάθε εβδομάδα ξεκλειδώνει μία ενότητα. Κάθε ενότητα περιλαμβάνει βιντεομαθήματα και ενότητες με υλικό προς ανάγνωση. Οι μαθητές μπορούν να τα δουν όποτε αυτοί επιθυμούν μέσα στην εβδομάδα σύμφωνα με το δικό τους χρονοδιάγραμμα.

Στο τέλος του προγράμματος και για την απόκτηση της Advanced Βεβαίωσης από την ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, οι μαθητές θα πρέπει να περάσουν το τελικό test με βαθμολογία τουλάχιστον 60%. Μπορούν να επαναλάβουν όσες φορές επιθυμούν το test..

	ΜΑΘΗΜΑΤΑ & ΤΕΣΤ	SKILLBOX FORUM
1η εβδομάδα	Παρακολούθηση 1ης ενότητας: Η ΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ & ΠΟΤΩΝ ΚΑΙ Η ΔΟΜΗ ΤΟΥ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	ΝΑΙ
2η εβδομάδα	Παρακολούθηση της 2ης ενότητας: ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΑΛΥΣΙΔΑ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟ F&B Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	ΝΑΙ
3η εβδομάδα	Παρακολούθηση 3ης ενότητας: ΜΠΑΡ, ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ & ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	ΝΑΙ
4η εβδομάδα	Παρακολούθηση 4ης ενότητας: ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ, ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΜΕΝΟΥ, ΚΟΣΤΗ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	ΝΑΙ
	Συμμετοχή στο τελικό test για την απόκτηση της Βεβαίωσης από την ACTA	
Από την 4η εβδομάδα και μετά	Η πρόσβαση σε όλες τις ενότητες του προγράμματος παραμένει ανοιχτή για να ξαναδούν όσες φορές επιθυμούν οι συμμετέχοντες τις ενότητες που τους ενδιαφέρουν.	Ενεργό για ερωτήσεις

2.3 Forum

Κατά τη διάρκεια παρακολούθησης του προγράμματος «Food & Beverage» - Advanced Certified Course by ACTA, θα μπορείτε να επικοινωνείτε απευθείας με τον εισηγητή μέσω ειδικού Forum. Εκεί, θα μπορείτε να θέτετε τα ερωτήματά σας και τις απορίες που μπορεί να προκύψουν σχετικά με την εκπαίδευση και τα θέματα που παρουσιάζονται και ο εισηγητής θα σας απαντάει εντός 72 ωρών. Όταν η απάντηση στο ερώτημά σας δημοσιεύεται στο Forum, θα λαμβάνετε ειδοποίηση μέσω email. Παράλληλα, θα βλέπετε όλες τις ερωτήσεις και τις απαντήσεις που έχουν δημοσιευτεί εκεί από τους υπόλοιπους μαθητές.

2.4 Skillbox Facebook Community

Η παρακολούθηση του προγράμματος σας δίνει τη δυνατότητα να συμμετέχετε και στην κοινότητα του Skillbox στο Facebook. Εκεί, θα μπορείτε να μαθαίνετε νέα του φορέα, πληροφορίες για καινούρια προγράμματα, να διαβάζετε ενδιαφέροντα εκπαιδευτικά άρθρα. Παράλληλα, θα μπορείτε να δικτυωθείτε με τους υπόλοιπους σπουδαστές, να συνομιλήσετε μαζί τους και να συζητήσετε για εκπαιδευτικά θέματα που σας απασχολούν. Η πρόσβαση στην κοινότητα παρέχεται αποκλειστικά στους σπουδαστές του Skillbox.

3. Πιστοποίηση - ACTA Advanced

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του Test Αξιολόγησης στο τέλος του σεμιναρίου, θα λάβετε Βεβαίωση Παρακολούθησης Πιστοποιημένου Προγράμματος κατά το πρότυπο Quality Training Label επιπέδου Advanced της ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, εντός 20 εργάσιμων ημερών στο email σας.

4. Ολοκλήρωση του προγράμματος

Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου Food & Beverage θα έχεις αποκτήσει ολοκληρωμένη γνώση και πρακτικές δεξιότητες για τη διαχείριση του τμήματος Τροφίμων και Ποτών, καλύπτοντας από την κουζίνα και τις προμήθειες μέχρι την εξυπηρέτηση πελατών, τη λειτουργία μπαρ, την οργάνωση εκδηλώσεων και τον σχεδιασμό μενού. Θα μπορείς να εφαρμόζεις σύγχρονες μεθοδολογίες κοστολόγησης, να διασφαλίζεις την ποιότητα των υπηρεσιών και να βελτιώνεις την εμπειρία του επισκέπτη, ενισχύοντας την επαγγελματική σου αξία και ανταγωνιστικότητα στον χώρο της φιλοξενίας και της εστίασης.

5 Συχνές ερωτήσεις

Μπορώ να παρακολουθήσω τα μαθήματα όποτε μπορώ;

Τα μαθήματα του προγράμματος είναι κατανεμημένα σε 4 εβδομάδες: 1 ενότητα ανά εβδομάδα. Μπορείτε να παρακολουθήσετε τα μαθήματα αργότερα και αφού έχουν ξεκλειδώσει όλα ή να ακολουθήσετε τον τρόπο παρακολούθησης που προτείνουμε, ώστε να αξιοποιήσετε πλήρως τα οφέλη του σεμιναρίου και της πλατφόρμας μας.

Πόσο κοστίζει το πρόγραμμα; Παρέχεται πλάνο πληρωμών;

Το σεμινάριο «Food & Beverage» - Advanced Certified Course by ACTA κοστίζει 220€. Παρέχεται η δυνατότητα τριών (3) άτοκων δόσεων, αν επιλέξετε πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας. Οι online πληρωμές στο Skillbox πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος ασφαλών πληρωμών της Eurobank και της Πειραιώς.

Ακολουθείται κάποια πολιτική εκπτώσεων;

Το Skillbox παρέχει έκπτωση 15% σε Φοιτητές & Ανέργους. Η έκπτωση αυτή δεν ισχύει όταν υπάρχει εκπτωτική τιμή Early Bird (-30%) κατά τις πρώτες ημέρες έναρξης των εγγραφών ή κάποια άλλη παρόμοια έκπτωση.

Πότε λαμβάνω την πιστοποίηση ACTA;

Το σεμινάριο «Food & Beverage» - Advanced Certified Course by ACTA είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο QTL Advanced της ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του τελικού test αξιολόγησης (60% επιτυχία), θα λάβετε την πιστοποίηση σε διάστημα 20 εργάσιμων ημερών. Να σημειωθεί πως μπορείτε να επαναλάβετε το test όσες φορές θέλετε σε περίπτωση αποτυχίας.

Πώς θα με ωφελήσει το «Food & Beverage» - Advanced Certified Course by ACTA;

Το σεμινάριο «Food & Beverage» – Advanced Certified Course by ACTA θα σε ωφελήσει δίνοντάς σου μια ολοκληρωμένη κατανόηση της λειτουργίας και διαχείρισης του τομέα Τροφίμων και Ποτών. Μέσα από πρακτικές και θεωρητικές γνώσεις, θα μάθεις να οργανώνεις προμήθειες, αποθέματα και την εξυπηρέτηση πελατών, να διαχειρίζεσαι μπαρ και εκδηλώσεις, να σχεδιάζεις μενού και να εφαρμόζεις αποτελεσματικές μεθόδους κοστολόγησης και ποιοτικού ελέγχου. Το πρόγραμμα σε προετοιμάζει να αναλάβεις υπεύθυνους ρόλους σε ξενοδοχειακές ή επισιτιστικές επιχειρήσεις, ενισχύοντας τις δεξιότητές σου, την αυτοπεποίθησή σου και την ικανότητά σου να βελτιώσεις την εμπειρία των επισκεπτών, καθιστώντας σε ανταγωνιστικό επαγγελματία στον χώρο της φιλοξενίας.