

Γενική Γραμματεία  
Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης &  
Διά Βίου Μάθησης

# ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Ειδικότητα: Στέλεχος Μονάδων  
Φιλοξενίας

Κωδικός: 26-00-01-1

## ΣΑΕΚ

Ημερομηνία Έκδοσης

Σεπτέμβριος 2024



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



**Συγγραφή Οδηγού Κατάρτισης  
στην ειδικότητα:  
«Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας»**

**Συγγραφική ομάδα**

Κωνσταντίνος Τσαγκαράκης

Μαρία Κρουσανιωτάκη

Αλέξανδρος Δαρδούφας

**Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης**

**του Οδηγού Κατάρτισης**

Δρ. Σοφοκλής Σκούλτσος

Το περιεχόμενο του Οδηγού Κατάρτισης της ειδικότητας διαμορφώθηκε από τη συγγραφική ομάδα με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που επεξεργάστηκε το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» (κωδικός ΟΠΣ [MIS] 5069281) του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020», που υλοποιήθηκε από σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και, ειδικότερα, από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρος της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ, καθώς και από τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΚΤ).

## Περιεχόμενα

|  |    |
|--|----|
| Περιεχόμενα  | 3  |
| 1. Πρόλογος  | 7  |
| 2. Εισαγωγή  | 8  |
| <b>Μέρος Α΄ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ</b>  | 11 |
| 1. Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού  | 12 |
| 1.1 Τίτλος ειδικότητας   | 12 |
| 1.2. Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)   | 12 |
| 2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας   | 12 |
| 2.1. Ορισμός ειδικότητας   | 12 |
| 2.2 Αρμοδιότητες/Καθήκοντα   | 14 |
| 2.3. Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα   | 16 |
| 3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια προγράμματος κατάρτισης  | 17 |
| 3.1. Προϋποθέσεις εγγραφής   | 17 |
| 3.2. Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης  | 17 |
| 4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά  | 17 |
| 5. Κατατάξεις τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα                                 | 18 |
| 5.1 Κατάταξη στην ειδικότητα κατόχων διπλώματος άλλων ειδικοτήτων της ίδιας ομάδας προσανατολισμού             | 18 |
| 5.2 Κατάταξη των τίτλων της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης στην ειδικότητα                          | 18 |
| 6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ   | 20 |
| 7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων  | 20 |
| 8. Πιστωτικές μονάδες  | 21 |
| 9. Επαγγελματικά δικαιώματα  | 22 |
| 10. Σχετική νομοθεσία  | 22 |
| 11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης   | 23 |
| <b>Μέρος Β΄ – ΣΚΟΠΟΣ &amp; ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ</b> | 25 |
| 1. Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας  | 26 |
| 2. Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης   | 26 |

**Μέρος Γ' - ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ  
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ  
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

35

**Γ1 – ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

36

1. Ωρολόγιο πρόγραμμα 36

2. Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής  
κατάρτισης 38

2.1. ΕΞΑΜΗΝΟ Α' 38

2.1.Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ 38

2.1.Β. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ 39

2.1.Γ. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ 40

2.1.Δ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ 40

2.1.Ε. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ MARKETING 41

2.1.ΣΤ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ 43

2.1.Ζ. ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ 44

2.1.Η. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Α' 45

2.2. ΕΞΑΜΗΝΟ Β' 46

2.2.Α. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ 46

2.2.Β. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ 46

2.2.Γ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (FRONT OFFICE) 47

2.2.Δ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ 48

2.2.Ε. ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ – ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑ 50

2.2.ΣΤ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ  
(HOUSEKEEPING) 51

2.2.Ζ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ BAR 52

2.2.Η. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Β' 53

2.3. ΕΞΑΜΗΝΟ Γ' 54

2.3.Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ 54

2.3.Β. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ 55

2.3.Γ. ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ 56

2.3.Δ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ 57

2.3.Ε. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ (CRM) 58

|  |    |
|--|----|
| 2.3.ΣΤ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ   | 59 |
| 2.3.Ζ. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ  | 60 |
| 2.3.Η. ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ  | 61 |
| 2.3.Θ. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Γ΄  | 62 |
| 2.4. ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄  | 63 |
| 2.4.Α. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ                                   | 63 |
| 2.4.Β. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ                                  | 64 |
| 2.4.Γ. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ   | 65 |
| 2.4.Δ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ   | 66 |
| 2.4.Ε. ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ   | 67 |
| 2.4.ΣΤ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ   | 68 |
| 2.4.Ζ. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Δ΄  | 68 |
| Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ | 70 |
| 1. Αναγκαίος και επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας                              | 70 |
| 1.1. Θεωρητική κατάρτιση   | 70 |
| 1.2. Εργαστήρια  | 70 |
| 2. Διδακτική μεθοδολογία   | 71 |
| 3. Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης                                    | 72 |
| 3.1. Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας  | 72 |
| 3.2. Μέσα ατομικής προστασίας  | 74 |
| <b>Μέρος Δ΄ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ</b>                              | 75 |
| 1. Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης  | 76 |
| 2. Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/η  | 77 |
| 2.1. Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης                               | 77 |
| 2.2. Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκούμενου/ης                           | 78 |
| 2.3. Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης   | 79 |
| 3. Οδηγίες για τους/τριες εργοδότες/τριες που προσφέρουν θέση πρακτικής άσκησης          | 80 |
| 4. Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/τριας της πρακτικής άσκησης                                | 81 |
| 5. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης                 | 81 |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| Παράρτημα Α΄  | <b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b> |     |
| Κατάταξη βάσει διεθνών μοντέλων ταξινόμησης   | <b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b> |     |
| Κατάταξη βάσει ESCO   | <b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b> |     |
| Κατάταξη βάσει International Standard Classification of Occupations – ISCO (Διεθνή Τυποποιημένη Ταξινόμηση των Επαγγελματιών – ΔΙΤΤΕ) | <b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b> |     |
| Κατάταξη βάσει ΣΤΑΚΟΔ 2003 και 2008   | <b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b> |     |
| Κατάταξη βάσει ΣΤΕΠ 92  | <b>Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.</b> |     |
| Παράρτημα Β΄: Προφίλ εκπαιδευτών/τριών  |  | 90  |
| BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ  |  | 98  |
| Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα   |  | 98  |
| Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης   |  | 100 |
| Γ. Σχετική εθνική νομοθεσία   |  | 101 |

## 1. Πρόλογος

Ο Οδηγός Κατάρτισης της ειδικότητας «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)<sup>1</sup>» (κωδικός ΟΠΣ [MIS] 5069281), η οποία υλοποιήθηκε από σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και, ειδικότερα από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρος της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ, καθώς και από τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΚΤ).

Το έργο αυτό αποτέλεσε μία ολοκληρωμένη παρέμβαση για τη βελτίωση και ενίσχυση του θεσμού της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης σε μια περίοδο κατά την οποία, περισσότερο από ποτέ, το αίτημα της διασύνδεσής του με την αγορά εργασίας είναι επιτακτικό και επίκαιρο. Ιδιαίτερα, μετά τη μακρά περίοδο οικονομικής κρίσης και ύφεσης την οποία αντιμετώπισε η ελληνική κοινωνία αλλά και τις συνέπειες από την πανδημική κρίση Covid-19, οι αναδυόμενες προκλήσεις καθιστούν αναγκαία στοχευμένα μέτρα εκσυγχρονισμού του. Το συγκεκριμένο έργο αποτέλεσε μία συστηματική προσπάθεια αντιμετώπισης χρόνιων αδυναμιών του πεδίου, αναβάθμισης του επιπέδου των παρεχόμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, και βελτίωσης των μαθησιακών αποτελεσμάτων που απορρέουν από την επαγγελματική κατάρτιση σε συγκεκριμένες ειδικότητες.

Περικλείοντας μία καινοτόμα δέσμη αλληλοσυμπληρούμενων δράσεων, μεθόδων και πρακτικών επιδίωξε να συμβάλει με πολλαπλασιαστικό τρόπο στην ενίσχυση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του πεδίου της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης. Ειδικότερα, στο πλαίσιο του έργου:

- Διεξήχθη ποιοτική έρευνα με στόχο τη διερεύνηση των χαρακτηριστικών και της δυναμικής που διέπουν το πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στη χώρα μας και στον ευρωπαϊκό χώρο, με στόχο τη διαμόρφωση σχετικών προτάσεων πολιτικής.
- Αναπτύχθηκαν:
  - Επικαιροποιημένοι «Οδηγοί Κατάρτισης» για εκατόν τριάντα (130) ειδικότητες αρχικής κατάρτισης.
  - Αντίστοιχα Εκπαιδευτικά Εγχειρίδια για την υποστήριξη της κατάρτισης/εκπαίδευσης των σπουδαστών/τριών.
  - Συναφείς Τράπεζες Θεμάτων για κάθε ειδικότητα.

---

<sup>1</sup> Όπου αναφέρεται ο όρος «Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης» ή το αρκτικόλεξο «ΙΕΚ», νοούνται οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο «Σ.Α.Ε.Κ», αντίστοιχα, παρ. 2 άρθρο 3 του ν. 5082/2024(Α'9)

- Το σύνολο των παραπάνω στηρίχθηκε σε ένα ενιαίο μεθοδολογικό πλαίσιο, μέσω του οποίου επιδιώχθηκε η σύνδεση της κοινωνικής εμπειρίας της εργασίας, της εκπαίδευσης και της πιστοποίησής της, λαμβάνοντας υπόψη του το ισχύον θεσμικό πλαίσιο καθώς και τις ιδιαιτερότητες του πεδίου της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.
- Τέλος, με γνώμονα την ενίσχυση της θετικής επενέργειας του έργου σε θεσμικό επίπεδο, αναπτύχθηκε μια μεθοδολογία ευέλικτης, τακτικής περιοδικής επανεξέτασης και επικαιροποίησης των περιεχομένων των Οδηγών Κατάρτισης, των Εγχειριδίων και των Τραπεζών Θεμάτων, έτσι ώστε αυτά να βρίσκονται –κατά το δυνατόν– σε αντιστοιχία με τα νέα τεχνολογικά, οργανωσιακά, εργασιακά, περιβαλλοντικά, κοινωνικά και οικονομικά δεδομένα και τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και των εκπαιδευομένων.

## 2. Εισαγωγή

Στόχος του παρόντος εγχειριδίου είναι η περιγραφή των εκπαιδευτικών και λοιπών προδιαγραφών υλοποίησης ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στην ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» και η ενημέρωση του συνόλου των συντελεστών του, λαμβάνοντας υπόψη τα περιεχόμενα των καθηκόντων και τις ιδιαιτερότητές της καθώς και τους ισχύοντες θεσμικούς περιορισμούς του πεδίου.

Απευθύνεται κυρίως στα στελέχη σχεδιασμού, στους/στις εκπαιδευτές/τριες των προγραμμάτων καθώς και στους σχετικούς φορείς υλοποίησής τους – στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης. Επιπλέον, αποτελεί ένα χρήσιμο εγχειρίδιο για τους/τις εκπαιδευόμενους/ες αλλά και για το σύνολο των υπόλοιπων δυνάμει συντελεστών ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, ιδιαίτερα για όσους/ες συμμετέχουν στην υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Ο Οδηγός αυτός αποτελεί μία συστηματική βάση η οποία περιλαμβάνει σημαντικές πληροφορίες για την κατανόηση του ίδιου του πεδίου της συγκεκριμένης ειδικότητας αλλά και των απαραίτητων προϋποθέσεων για τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση ενός οποιουδήποτε προγράμματος που στοχεύει στην ποιοτική και αποτελεσματική κατάρτιση μιας ομάδας εκπαιδευομένων.

Στην κατεύθυνση αυτή, για το κάθε πρόγραμμα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης το οποίο δύναται να υλοποιηθεί, είναι απαραίτητο να ληφθούν συστηματικά υπόψη τα εκπαιδευτικά περιεχόμενα αλλά και οι μεθοδολογικές προδιαγραφές που περιλαμβάνονται.

Ειδικότερα, ο Οδηγός Κατάρτισης αποτελείται από τέσσερα (Α'-Δ') Μέρη.



- Το Α΄ Μέρος παρέχει όλες τις πληροφορίες που αφορούν την περιγραφή της ειδικότητας, τόσο ως ενεργό πεδίο εργασιακής εμπειρίας όσο και ως πεδίο υλοποίησης σχετικών προγραμμάτων αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.

Περιλαμβάνει την περιγραφή της ειδικότητας, των βασικών εργασιακών καθηκόντων της, των προοπτικών απασχόλησης σε αυτήν, τη σχετική νομοθεσία και τα αναγνωρισμένα επαγγελματικά της δικαιώματα, τις ισχύουσες αντιστοιχίσεις της, τις προϋποθέσεις εγγραφής και τη διάρκεια κατάρτισης των υλοποιούμενων προγραμμάτων, τις κατατάξεις εγγραφής άλλων τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα, καθώς και την κατάταξη του προγράμματος στο Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων, συνοδευόμενα από την παράθεση προτεινόμενων πηγών πληροφόρησης για την ειδικότητα.

- Το Β΄ Μέρος εστιάζεται στον καθορισμό των ευρύτερων αλλά και των επιμέρους ενότητων προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων του προγράμματος κατάρτισης.

Αναφέρεται στις δραστηριότητες που θα είναι σε θέση να επιτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/ες μετά το πέρας της συνολικής κατάρτισής τους στη συγκεκριμένη ειδικότητα.

- Το Γ΄ Μέρος εστιάζεται στο περιεχόμενο και τη διάρθρωση του προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης, καθώς και στις εκπαιδευτικές προδιαγραφές της υλοποίησής του.

Περιλαμβάνει το ωρολόγιο πρόγραμμα καθώς και την περίληψη, τους εκπαιδευτικούς στόχους και τις ώρες διδασκαλίας ανά εβδομάδα της κάθε μαθησιακής ενότητας. Επιπλέον, αναφέρεται σε μία σειρά άλλων προδιαγραφών, όπως στον αναγκαίο εξοπλισμό, στους απαραίτητους κανόνες υγείας και ασφάλειας και στην προτεινόμενη διδακτική μεθοδολογία.

- Το Δ΄ Μέρος εστιάζεται στην περιγραφή του περιεχομένου, των χαρακτηριστικών και των προδιαγραφών υλοποίησης της πρακτικής άσκησης.

Περιλαμβάνεται η περιγραφή του θεσμού της πρακτικής άσκησης και παρέχονται χρήσιμες οδηγίες για τους/τις εκπαιδευόμενους/ες, τους/τις εργοδότες/τριες και τους/τις εκπαιδευτές/τριες στον χώρο εργασίας. Στα περιεχόμενα συγκαταλέγονται, επίσης, οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης.

Τέλος, στο παράρτημα του Οδηγού Κατάρτισης περιλαμβάνεται το προσήκον, ανά μαθησιακή ενότητα, προφίλ εκπαιδευτών/τριών.

Οι Οδηγοί Κατάρτισης ολοκληρώθηκαν σε συνεργασία με τη Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης & Διά Βίου Μάθησης και ιδιαίτερα με τους Όλγα Καφετζοπούλου, Δημήτρη Σουλιώτη και Αθανάσιο Τσαγκατάκη. Στηρίχθηκαν σε

ένα σύνολο πηγών και κειμένων αναφοράς, συμπεριλαμβανομένων των προηγούμενων Οδηγών Κατάρτισης (σπουδών) των ειδικοτήτων, καθώς και σε μια ειδικά προσαρμοσμένη μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης. Για τη σύνταξή τους συνεργάστηκαν οι Ρένα Βαρβιτσιώτη, Χρήστος Γούλας, Ελένη Θεοδωρή, Ιάκωβος Καρατράσογλου, Κωνσταντίνος Μαρκίδης, Δέσποινα Μπαμπανέλου και Παναγιώτης Νάτσης.

## ***Μέρος Α' – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ***

## 1. Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού

### 1.1 Τίτλος ειδικότητας

«Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας»<sup>2</sup>

### 1.2. Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

Η ειδικότητα ανήκει στην ομάδα προσανατολισμού «Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας».

## 2. Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

### 2.1. Ορισμός ειδικότητας

Το «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» είναι ο/η επαγγελματίας ο/η οποίος/α έχει τις απαραίτητες δεξιότητες για να εργαστεί σε όλες τις θέσεις εργασίας οι οποίες προσφέρονται στον κλάδο παραγωγής της φιλοξενίας. Σε αυτόν τον κλάδο περιλαμβάνονται οι αστικού και παραθεριστικού τύπου ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (κύριες, μη κύριες και βοηθητικές), καθώς και οι μονάδες διαμονής σε λουτροπόλεις και σε αρχαιολογικούς χώρους όλης της χώρας με τη μορφή του ξενοδοχείου. Περιλαμβάνονται, επίσης, οι ξενώνες, οι επιχειρήσεις επιπλωμένων διαμερισμάτων, οι επιχειρήσεις θερέρων από τουριστικούς οικίσκους (μπάνγκαλους [bungalows]), τα μοτέλ (motel), οι οργανωμένες κατασκηνώσεις (κάμπινγκ [camping]) καθώς και οι μονάδες βραχυχρόνιας αστικής μίσθωσης. Περιλαμβάνονται ακόμα τα συνεδριακά κέντρα, τα χιονοδρομικά κέντρα, τα γήπεδα γκολφ, τα κέντρα θαλασσοθεραπείας, τα υδροθεραπευτικά κέντρα-εγκαταστάσεις αξιοποίησης ιαματικών πηγών.

Το επάγγελμα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» αφορά μία πλειάδα θέσεων εργασίας σε όλα τα τμήματα μια μονάδας εστίασης. Σε επίπεδο εργασίας, στο Τμήμα Υποδοχής το «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» στοχεύει στη διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας των υπηρεσιών υποδοχής και φιλοξενίας σύμφωνα πάντα με τους κανονισμούς, την πολιτική και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στις εγκαταστάσεις διαμονής και φιλοξενίας και σύμφωνα με το σύστημα ποιότητας που αποσκοπεί στην ικανοποίηση των προσδοκιών του/της πελάτη/ισσας. Προβαίνει ακόμα στους αναγκαίους διακανονισμούς τόσο όσον αφορά το δικό του πόστο όσο και τις λοιπές υπηρεσίες των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας,

---

<sup>2</sup> ΦΕΚ 2661/Β'/30-5-2022

προκειμένου η διαμονή του/της πελάτη/ισσας να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο τρόπο στις προσδοκίες του/της. Συντονίζει τις ενέργειες διαχείρισης που αφορούν την έκδοση τιμολογίων, επιβλέπει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, βασίζεται στις εν γένει υπηρεσίες υποδοχής για την προβολή της εικόνας της επιχείρησης και παρακολουθεί ο/η ίδιος/α τον φάκελο του/της πελάτη/ισσας προκειμένου να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη του/της. Εμπλέκεται στην εφαρμογή της εμπορικής πολιτικής, συμμετέχει στη δρομολόγηση προωθητικών δράσεων και συμβάλλει στην εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης ολικής ποιότητας (ΕΚΕΠΙΣ, 2008).

Αναφορικά με το Τμήμα Οροφοκομίας μιας μονάδας φιλοξενίας, φροντίζει για την καθαριότητα και τακτοποίηση των δωματίων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης καθώς και για τον εξοπλισμό τους με όλα τα απαραίτητα υλικά, προσφέροντας στους/στις πελάτες/ισσες μία άνετη διαμονή σε ένα καθαρό, υγιεινό, άνετο και ήσυχο περιβάλλον (Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς, 2017).

Σε ό,τι αφορά την εργασία στο Επισιτιστικό Τμήμα, το «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας», γνωρίζοντας την εστιατορική τέχνη και τους κανόνες γαστρονομίας-οιολογίας, σερβίρει φαγητά και ποτά στους/στις πελάτες/ισσες που συχνάζουν σε χώρους εστίασης-αναψυχής (ξενοδοχεία, εστιατόρια, επιχειρήσεις κέτερινγκ, αναψυκτήρια, λέσχες, οργανισμούς, καφετέριες κτλ.) εφαρμόζοντας με ευπρέπεια και ευγένεια τους κανόνες σερβιρίσματος. Φροντίζει για την προετοιμασία του χώρου εστίασης-αναψυχής, ώστε να παρέχονται οι κατάλληλες υπηρεσίες σερβιρίσματος εδεσμάτων και ποτών στους/στις πελάτες/ισσες, δημιουργώντας φιλικό περιβάλλον για να τους/τις προτρέψει να γίνουν τακτικοί/ές επισκέπτες/τριες. Τέλος, διεκπεραιώνει τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών και συμμετέχει στην ολοκλήρωση των διαδικασιών κλεισίματος του χώρου εστίασης-αναψυχής μετά το τέλος της βάρδιας. Γνωρίζοντας δε βασικά στοιχεία μαγειρικής και ζαχαροπλαστικής, παρασκευάζει κυρίως εδέσματα και ροφήματα τα οποία σερβίρει στον πελάτη/ισσα. Επίσης, είναι σε συνεργασία με το Τμήμα της Κουζίνας (ΕΚΕΠΙΣ, 2008).

Αναφορικά με τα επαγγέλματα αυτά καθεαυτά τα οποία αναλαμβάνει το «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας», αυτά χωρίζονται βάσει συλλογικής σύμβασης εργασίας στις παρακάτω κατηγορίες:<sup>3</sup>

- Κατηγορία Α: Υπάλληλος υποδοχής (ρεσεψιονίστ), μετρ, υπομέτρ (ή κάπτεν), θυρωρός Α (concierge), νυχτοθυρωρός Α (night-auditor), μπουφετζής Α, προϊστάμενος υπνοδωματίων και κοινοχρήστων χώρων και μάγειρας Α.
- Κατηγορία Β: Προϊστάμενος πλυντηρίου και λινόθηκης, βοηθός υποδοχής, θυρωρός Β, σερβιτόρος/α τραπεζαρίας-σαλονιού ή ορόφων (θαλαμηπόλος),

---

<sup>3</sup> Κάποιες από τις αναφερόμενες ειδικότητες οι οποίες αναγράφονται στη σχετική συλλογική σύμβαση εργασίας ξενοδοχοϋπαλλήλων θεωρούνται πλέον παρωχημένες λόγω εξέλιξης της τεχνολογίας και της τεχνικής της διοίκησης ξενοδοχείων. Αυτές είναι: ασημοκέρης και βουτηριέρης.

μπάρμαν/μπαρμείντ (barman/barmaid), ασημοκέρηδες και μάγειρας Β. Επίσης, με την προϋπόθεση ότι θα προτιμήσουν την παρούσα διαιτητική απόφαση οι τηλεφωνητές, οι ελεγκτές ή ταμπλίστες (tablist) και οι μαϊνκουραντιέ (main-courantie).

- Κατηγορία Γ: Βοηθός σερβιτόρου, οροφοκόμος (βαλές – valet), θυρωρός υπηρεσίας, βοηθοί θυρωρείου ή μπουφέ ή εστιατορίου ή μπαρ ή ορόφων ή λινόθηκης, γκρουμ (groom), ντόρμαν (doorman) ή εξωτερικός θυρωρός, λινόθηκάριος και βουτυριέρης, εφόσον δεν καλύπτονται από άλλη συλλογική σύμβαση ή διαιτητική απόφαση μάγειρας Γ και καμαριέρης/α.
- Κατηγορία Δ: Πλύντρια, σιδερώτρια, καθαρίστρια κοινοχρήστων χώρων, μοδίστρα, μανταρίστρια, λαντζέρης, λουτρονόμος, προϊστάμενος και βοηθός ιατρείου (ΕΚΕΠΙΣ, 2011α).<sup>4</sup>

## 2.2 Αρμοδιότητες/Καθήκοντα

Το «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» ασκεί (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) τις παρακάτω αρμοδιότητες/καθήκοντα:

- Υποδέχεται και εξυπηρετεί τους πελάτες/ισσες στο ξενοδοχείο και σε άλλες μονάδες φιλοξενίας, και εκτελεί τις σχετικές εργασίες στην Υποδοχή.
- Διευθετεί και προλαμβάνει παράπονα πελατών/ισσών.
- Πραγματοποιεί κρατήσεις δωματίων και άλλες υπηρεσίες σε μία μονάδα φιλοξενίας.
- Ασχολείται με πελάτες/ισσες και υπηρεσίες επαγγελματικού τουρισμού (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions tourism and travel – MICE tourism and travel).
- Διευθετεί διάφορες μορφές ψυχαγωγίας και αναψυχής για τους πελάτες/ισσες (animation).
- Πραγματοποιεί εργασίες στο Τμήμα Οροφοκομίας και στα δωμάτια του ξενοδοχείου.
- Ασχολείται με την προμήθεια και τη διαχείριση του αποθέματος εμπορευμάτων και του υλικού.
- Ασχολείται με την πώληση και παράθεση εδεσμάτων σε εστιατόριο ή σε άλλη μονάδα εστίασης.
- Παρασκευάζει και παραθέτει κοκτέιλ και αλκοολούχα ή μη ποτά στο μπαρ και στις άλλες μονάδες παράθεσης ποτών (Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς, 2017).

---

<sup>4</sup> Για την κατάταξη με βάση ΣΤΑΚΟΔ 2003 και 2008 και με βάση διεθνή μοντέλα ταξινόμησης (ESCO και ISCO), βλ. Παράρτημα Α'.

Βάσει των παραπάνω, είναι κατανοητό ότι το «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» είναι ειδικευμένος/η εργαζόμενος/η που μπορεί να εκτελεί τις εξής εργασίες:

- **Στο Τμήμα της Υποδοχής ενός ξενοδοχείου.** Καλωσορίζει και εγγράφει τους/τις επισκέπτες/τριες στο ξενοδοχείο ή σε άλλες εγκαταστάσεις που παρέχουν υπηρεσίες διαμονής. Επίσης, εκχωρεί δωμάτια, παρέχει κλειδιά, παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, κάνει κρατήσεις δωματίων, τηρεί αρχείο των δωματίων που είναι διαθέσιμα για χρήση, παρουσιάζει καταστάσεις χρεώσεων στους/στις επισκέπτες/τριες που αναχωρούν και λαμβάνουν πληρωμή.<sup>5</sup> Ειδικά δε ως νυχτερινός/ή υπάλληλος υποδοχής επιβλέπει τη νυχτερινή εξυπηρέτηση των πελατών/ισσών σε εγκαταστάσεις φιλοξενίας και εκτελεί ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, από τη λειτουργία του χώρου υποδοχής μέχρι λογιστικές εργασίες.<sup>6</sup>
- Ως επόπτης/τρια καθαριότητας σε γραφεία, ξενοδοχεία και άλλες εγκαταστάσεις οργανώνει, επιβλέπει και εκτελεί εργασίες καθαριότητας προκειμένου να διατηρούνται καθαροί και τακτοποιημένοι οι εσωτερικοί χώροι, τα φωτιστικά και οι εγκαταστάσεις.<sup>7</sup>
- Ως υπάλληλος υποδοχής-θυρωρείου ξενοδοχείου παρέχει πληροφορίες στους/στις πελάτες/ισσες και εξυπηρετεί τους/τις επισκέπτες/τριες με διάφορους τρόπους: κρατήσεις θέσεων σε εστιατόρια, κρατήσεις μεταφορικών μέσων (λιμουζίνες, αεροπλάνα, σκάφη κ.ά.), προτάσεις για ψυχαγωγικά θεάματα, προμήθεια εισιτηρίων για ειδικές εκδηλώσεις και παροχή βοήθειας κατά την οργάνωση των ταξιδιών και των περιηγήσεων σε τοπικά αξιοθέατα.
- Ως υπεύθυνος της ψυχαγωγίας των πελατών/ισσών του ξενοδοχείου είναι αρμόδιος/α να διαχειρίζεται την ομάδα που υλοποιεί ψυχαγωγικές δραστηριότητες για τους/τις πελάτες/ισσες μιας ξενοδοχειακής εγκατάστασης.
- Στον τουριστικό κλάδο παραγωγής, και ειδικότερα ως υπάλληλος υπηρεσιών εστίασης παρασκευάζει φαγητά και εξυπηρετεί τους/τις πελάτες/ισσες. Παρασκευάζει απλά φαγητά τα οποία προορίζονται για χώρους όπου σερβίρονται τρόφιμα, όπως εστιατόρια, καφετέριες, ξενοδοχεία, νοσοκομεία, καθώς και σε αεροπορικές πτήσεις, και διασφαλίζει ότι η λειτουργία της κουζίνας διεξάγεται ομαλά και αποτελεσματικά. Όταν εργάζεται στον επισιτισμό, όπως, για παράδειγμα, ο/η σερβιτόρος/α, φέρνει στους/στις επισκέπτες/τριες τα φαγητά και τα ποτά που παραγγέλνουν. Ως σερβιτόρος/α εργάζεται συνήθως σε εστιατόρια, μπαρ και ξενοδοχεία. Η εργασία του περιλαμβάνει την

---

<sup>5</sup> Βλ. <<http://data.europa.eu/esco/isco/C4224>>.

<sup>6</sup> Βλ. <<http://data.europa.eu/esco/occupation/6e6e44ba-d9f0-403b-93d4-a8d4bd67787a>>.

<sup>7</sup> Βλ. <<http://data.europa.eu/esco/isco/C9112>> και <<http://data.europa.eu/esco/occupation/fae51298-03a8-4df4-829a-685dddc1580e>>.

προετοιμασία των τραπεζιών, το σερβίρισμα φαγητών και ποτών και τη λήψη πληρωμής για τον λογαριασμό.<sup>8</sup>

Το «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας», βασιζόμενο σε εντολές εργασίας και λαμβάνοντας υπόψη του τους ισχύοντες κανόνες, ιδιαίτερα της φιλοξενίας, της αποδοτικότητας, της υγιεινής και της πρόληψης ατυχημάτων, ασκεί μόνο του ή και σε συνεργασία με άλλους (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά) συγκεκριμένα καθήκοντα, τα οποία έχουν χωριστεί, σύμφωνα με τις σχετικές οδηγίες, σε τρία επίπεδα βάσει ομαδοποίησης: Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΚΕΛ), Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΕΕΛ) και Επαγγελματικές Εργασίες. Για τους σκοπούς της συγκεκριμένης ανάλυσης, έχουν ληφθεί υπόψη πιστοποιημένα επαγγελματικά περιγράμματα στα οποία προβλέπονται κοινά εργασιακά καθήκοντα με αυτά του/της απόφοιτου της ειδικότητας «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας». Οι φόρμες αυτών των επαγγελματικών περιγραμμάτων είναι οι εξής:

- Μπουφετζής (ΕΚΕΠΙΣ, 2011α)
- Μπάρμαν (ΕΚΕΠΙΣ, 2011β)
- Σερβιτόρος
- Υπάλληλος Υποδοχής
- Καθαριστής
- Οροφοκόμος.

### 2.3. Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

Ο/Η κάτοχος διπλώματος της ειδικότητας «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» μπορεί, αφενός, να ασκήσει ελευθέριο επάγγελμα και, αφετέρου, να εργαστεί σε μία σειρά από επιχειρήσεις του χώρου της σίτισης, της καφεστίασης και της φιλοξενίας, όπως:

- Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (στην Ελλάδα και στο εξωτερικό)
- Εστιατόρια διαφόρων ειδών (κλασικά εστιατόρια, ειδικά εστιατόρια, ταβέρνες, ταχυφαγεία κ.ά.)
- τρένα, κρουαζιερόπλοια, πλοία ακτοπλοΐας
- Κέντρα Υποδοχής (ηλικιωμένων, ατόμων με ειδικές ανάγκες, νέων κτλ.)
- Κρουαζιερόπλοια
- Επιχειρήσεις τουρισμού υγείας (π.χ. κέντρα αναζωογόνησης [spa] – θαλασσοθεραπείας)
- Κάμπινγκ – Κατασκηνώσεις

---

<sup>8</sup> Βλ. <<http://data.europa.eu/esco/occupation/d5db9d5c-2ebf-4a54-a79a-1b7e7ff70471>>.



- Κέτερινγκ, επισιτιστικές μονάδες
- Ναυτιλιακές και τουριστικές επιχειρήσεις
- Επιχειρήσεις του τομέα της ψυχαγωγίας-διασκέδασης.

### 3. Προϋποθέσεις εγγραφής και διάρκεια προγράμματος κατάρτισης

#### 3.1. Προϋποθέσεις εγγραφής

Προϋπόθεση εγγραφής των ενδιαφερομένων είναι να είναι κάτοχοι απολυτηρίων τίτλων εκπαιδευτικών μονάδων της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ως ακολούθως: Γενικό Λύκειο (ΓΕΛ), Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Λύκειο (ΤΕΛ), Ενιαίο Πολυκλαδικό Λύκειο (ΕΠΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Εκπαιδευτήριο (ΤΕΕ) Β΄ κύκλου σπουδών, και οι ισότιμοι προς τους προαναφερόμενους τίτλους.

Οι γενικές προϋποθέσεις εγγραφής στα ΙΕΚ ρυθμίζονται στον εκάστοτε ισχύοντα «Κανονισμό Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ).

#### 3.2. Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης

Η φοίτηση στα ΙΕΚ διαρκεί πέντε (5) συνολικά εξάμηνα, επιμερισμένη σε τέσσερα (4) εξάμηνα θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης συνολικής διάρκειας 1.200 διδακτικών ωρών ειδικότητας σύμφωνα με τα εγκεκριμένα προγράμματα σπουδών, και σε ένα εξάμηνο πρακτικής άσκησης ή μαθητείας συνολικής διάρκειας 960 ωρών. Η φοίτηση δύναται να άρχεται κατά το χειμερινό ή εαρινό εξάμηνο για αποφοίτους δευτεροβάθμιας μη υποχρεωτικής τυπικής εκπαίδευσης ή και αποφοίτους ανώτερης από αυτή βαθμίδας ή και αποφοίτους ΣΕΚ. Το πέμπτο εξάμηνο πρακτικής άσκησης δύναται να λαμβάνει χώρα –παράλληλα– κατά τη διάρκεια του τρίτου (3ου) και του τέταρτου (4ου) εξαμήνου φοίτησης.

### 4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά

Οι απόφοιτοι/ες των ΙΕΚ, μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους, λαμβάνουν Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΒΕΚ) και μετά την επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ) λαμβάνουν Δίπλωμα Ειδικότητας της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου πέντε (5). Οι απόφοιτοι/ες των ΙΕΚ οι οποίοι/ες πέτυχαν στις

εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο ΕΟ-ΠΠΕΠ, μέχρι την έκδοση του διπλώματος, λαμβάνουν Βεβαίωση Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

## 5. Κατατάξεις τίτλων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ειδικότητα

### 5.1 Κατάταξη στην ειδικότητα κατόχων διπλώματος άλλων ειδικοτήτων της ίδιας ομάδας προσανατολισμού

Λόγω της μεγάλης διαφοροποίησης μεταξύ τους, σε επίπεδο προετοιμασίας επαγγέλματος αλλά και διδασκόμενων μαθησιακών ενοτήτων, δεν μπορεί να υπάρξει κατάταξη από άλλη ειδικότητα της ίδιας ή αλλότριας ομάδας προσανατολισμού σε οποιοδήποτε εξάμηνο της ειδικότητας «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας».

Η ομάδα προσανατολισμού «Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» αποτελείται από τις κάτωθι ειδικότητες:

1. Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής – Υπηρεσία ορόφων – Εμπορευματογνωσία)
2. Τεχνικός Αρτοποιός – Ζαχαροπλαστικής
3. Τεχνικός Μαγειρικής τέχνης – Αρχιμάγειρας (chef) (Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων Δικτυακός Τόπος Διαβουλεύσεων, 2013).

### 5.2 Κατάταξη των τίτλων της δευτεροβάθμιας επαγγελματικής εκπαίδευσης στην ειδικότητα

Λόγω σχετικότητας σε επίπεδο αντικειμένου, οι απόφοιτοι/ες των κάτωθι αντίστοιχων ειδικοτήτων δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης έχουν τη δυνατότητα να εγγραφούν στο τρίτο (3ο) εξάμηνο σπουδών της ειδικότητας «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας».

1. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΛΥΚΕΙΟ (ΕΠΑΛ)  
τομέας: οικονομικών και διοικητικών υπηρεσιών
  - 1.1. ειδικότητα: Υπαλλήλων τουριστικών επιχειρήσεων
  - 1.2. ειδικότητα: Οικονομικών και διοικητικών υπηρεσιών
2. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ (ΕΠΑΣ)  
τομέας: ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
  - 2.1. ειδικότητα: Ξενοδοχειακών επισιτιστικών υπηρεσιών
  - 2.2. ειδικότητα: Ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
3. ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ ΕΠΑΣ ΟΑΕΔ
  - 3.1. ειδικότητα: Τεχνίτης/τρια επισιτισμού

- 3.2. ειδικότητα: Υπάλληλος υποδοχής πελατών/ισσών ξενοδοχείου
4. ΤΕΧΝΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΟ (ΤΕΕ) Β' κύκλου
  - 4.1. ειδικότητα: Οικονομίας και διοίκησης
  - 4.2. ειδικότητα: Ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
5. ΤΕΧΝΙΚΟ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΛΥΚΕΙΟ (ΤΕΛ)
  - 5.1. Τμήμα: ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
6. ΣΧΟΛΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΣΕΚ)

Ομάδα προσανατολισμού «Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας»

  - 6.1. Ειδικότητα: Τεχνίτης/τρια Τουριστικών μονάδων και Επιχειρήσεων φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής – Υπηρεσία ορόφων – Εμπορευματογνωσία)
  - 6.2. Τεχνίτης/τρια Ποτών και Οινολογίας (Μπαρίστας/α)
  - 6.3. Τεχνίτης/τρια Εστιατορίου – Επισιτισμού (Σερβιτόρος/α)

Αναφορικά με την απαλλαγή παρακολούθησης μαθησιακών ενοτήτων, όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, δεν δύναται να υπάρξει κατάταξη των υποψηφίων εκπαιδευομένων στο τρίτο (3ο) εξάμηνο, οι οποίοι προηγουμένως αποφοίτησαν από ειδικότητα της ίδιας ή αλλότριας ομάδας προσανατολισμού.

Όμως, απαλλαγή από την παρακολούθηση κάποιων μαθησιακών ενοτήτων δικαιούνται λόγω σχετικότητας με το αντικείμενο του τμήματος οι απόφοιτοι/ες της ειδικότητας: «Βοηθός Εστιατορικής τέχνης». Ο λόγος είναι διότι υπάρχουν συγκεκριμένες μαθησιακές ενότητες οι οποίες προβλέπονταν από τον Ν. 2009/1992. Αυτές οι ενότητες είναι οι εξής:

1. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ
2. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ
3. ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ – ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑ
4. ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ
5. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ BAR ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ
6. ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ
7. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Αναφορικά με την τυχόν αντιστοίχιση με καταργημένες πλέον ειδικότητες, αντιστοίχιση υπάρχει με την ειδικότητα η οποία προβλεπόταν από τον Ν. 2009/1992: «Ειδικός Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφοδοσίας». Αυτό πιστοποιείται δυνάμει της Υπουργικής Απόφασης: «Αντιστοίχιση Παλαιών Ειδικοτήτων με Νέες Ειδικότητες των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)» (Αριθμ. 5955 – ΦΕΚ 1817/Β' – 2.7.2014, 2022).

**Σημείωση:** Οι ανωτέρω κατατάξεις και αντιστοιχίσεις δεν αποτελούν σε καμιά περίπτωση ισοτιμία τίτλων. Έχουν μόνο πληροφοριακή αξία για κάθε ενδιαφερόμενο/η που θέλει να συνεχίσει την εκπαίδευση ή την κατάρτιση στην ειδικότητα.

## 6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ

Η διαδικασία πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) της ειδικότητας «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» διενεργείται από τον ΕΟΠΠΕΠ σύμφωνα με το Ν.4763/20 (254 Α'). Το εξεταστικό σύστημα καθώς και η Τράπεζα Θεμάτων δύνανται να υιοθετούν τις αρχές του διεθνές προτύπου EN ISO/IEC 17024 ως προς την εγκυρότητα, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα.

## 7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων

Το «Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων» κατατάσσει τους τίτλους σπουδών που αποκτώνται στη χώρα σε οκτώ (8) Επίπεδα. Το Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης που χορηγείται στους/στις αποφοίτους ΙΕΚ, ύστερα από πιστοποίηση, αντιστοιχεί στο πέμπτο (5ο) από τα οκτώ (8) επίπεδα.

Τα επίπεδα των τίτλων σπουδών που χορηγούν τα ελληνικά εκπαιδευτικά ιδρύματα και η αντιστοιχισή τους με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων είναι τα παρακάτω:

*Πίνακας 1. Τύποι προσόντων*

## Αντιστοίχιση Ευρωπαϊκού & Ελληνικού Πλαισίου Προσόντων



Η δράση υλοποιείται με συγχρηματοδότηση της Ε.Ε. Πρόγραμμα ERASMUS+ (Δράσεις 2018-2020 του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. για το Εθνικό Σημείο Συντονισμού του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων, EOF-NCP).

<https://www.eoppep.gr/index.php/el/qualification-certificate/national-qualification-framework>.

### 8. Πιστωτικές μονάδες

Οι πιστωτικές μονάδες προσδιορίζονται με βάση το Ευρωπαϊκό Σύστημα Πιστωτικών Μονάδων για την Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ECVET) από τον φορέα που έχει το νόμιμο δικαίωμα σχεδιασμού και έγκρισης των προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης. Το ECVET είναι ένα από τα ευρωπαϊκά εργαλεία που αναπτύχθηκαν για την αναγνώριση, συγκέντρωση και μεταφορά πιστωτικών μονάδων (credits)

στον χώρο της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Με το σύστημα αυτό μπορούν να αξιολογηθούν και να πιστοποιηθούν οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι ικανότητες (μαθησιακά αποτελέσματα) που απέκτησε ένα άτομο κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής του εκπαίδευσης και κατάρτισης, τόσο εντός των συνόρων της χώρας του όσο και σε άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι πιστωτικές μονάδες για τις ειδικότητες των ΙΕΚ θα προσδιοριστούν από τους αρμόδιους φορείς όταν εκπονηθεί το εθνικό σύστημα πιστωτικών μονάδων για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

## 9. Επαγγελματικά δικαιώματα

Δεν απαιτείται σχετική επαγγελματική άδεια, αρκεί το δίπλωμα ΙΕΚ. Δεν πρόκειται για νομοθετικά ρυθμιζόμενη επαγγελματική δραστηριότητα (ΕΟΠΠΕΠ, 2015).

Στην περίπτωση δε κατά την οποία το «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» εργάζεται σε επισιτιστική επιχείρηση ή σε επισιτιστικό τμήμα ξενοδοχείου, τότε είναι απαραίτητη η έκδοση ατομικού βιβλιαρίου υγείας προκειμένου να μπορέσει ένας/μία απόφοιτος της ειδικότητας να εργαστεί σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση Αριθ. Υ1γ/Γ.Π/οικ 35797/2012 (Β'1199) (ΦΕΚ 1199 Β11-4-2012, 2022).

## 10. Σχετική νομοθεσία

Παρατίθεται παρακάτω το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που αφορά τη λειτουργία των ΙΕΚ καθώς και τις συγκεκριμένες ρυθμίσεις που αφορούν την ειδικότητα:

- «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας (ΓΓΕΕΚ-ΔΒΜ& Ν)», όπως εκάστοτε ισχύει.
- ΦΕΚ 1199/Β' /11-4-2012. Απόφαση υπ' αριθμόν Υ1γ/Γ.Π/οικ 35797. *Πιστοποιητικό υγείας εργαζομένων σε επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος.*
- ΦΕΚ 1817/Β' /2-7-2014. Απόφαση υπ' αριθμόν 5955. *Αντιστοίχιση Παλαιών Ειδικοτήτων με Νέες Ειδικότητες των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ).*
- ΦΕΚ 254/Α' /21-12-2020. Νόμος υπ' αριθμ. 4763/2020. *Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης, ενσωμάτωση*

στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελματιών (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις.

- ΦΕΚ 2546/Β'/16-6-2021. Απόφαση υπ' αριθμόν 30357. Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων. Κήρυξη γενικώς υποχρεωτικής της από 20.1.2021 Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας (Σ.Σ.Ε.) «Για τους όρους αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όλης της χώρας». <https://ypergasias.gov.gr/wp-content/uploads/2021/09/document-2.pdf>
- ΦΕΚ 3938/Β'/26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.
- ΦΕΚ 4146/Β'/9-9-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3. Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας.
- ΦΕΚ 2662/Β'/2022. Απόφαση υπ' αριθμόν Κ5/63547. Ειδικότητες παράλληλου μηχανογραφικού δελτίου για την εισαγωγή καταρτιζόμενων στα Δημόσια ΙΕΚ.

Σε κάθε περίπτωση, ανατρέχετε στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων (<http://www.minedu.gov.gr>) καθώς και της Γενικής Γραμματείας Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης & Διά Βίου Μάθησης (<https://gsvetlly.minedu.gov.gr/>).

## 11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

- ΕΟΤ – Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, <http://www.gnto.gr/>
- ΕΦΕΤ – Εθνικός Φορέας Ελέγχου Τροφίμων, <http://www.efet.gr>
- ΙΤΕΠ – Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων, <http://www.itep.gr/gr/index.htm>
- ΟΤΕΚ – Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης, <http://www.otek.edu.gr/>
- ΞΕΕ – Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος, <http://www.grhotels.gr/>
- Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, <http://www.unwto.org/index.php>
- Πανελλήνια Ένωση Ιδιοκτητών Κάμπινγκ, <http://www.panhellenic-camping-union.gr>, <http://www.greececamping.org>

- ΠΟΕΕΤ – Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών στον Επισιτισμό – Τουρισμό, <http://www.poeeyte.gr>
- ΠΟΕΣΕ – Πανελλήνια Ομοσπονδία Εστιατορικών και Συναφών Επαγγελματιών, <http://www.poesse.gr>
- ΠΟΕΤ – Πανελλήνια Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού, <http://www.poet.gr/>
- ΠΟΞ – Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων, [www.hhf.gr](http://www.hhf.gr)
- ΣΕΤΕ – Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, <http://www.sete.gr/>
- ΣΕΕΔΔΕ – Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Ενοικιαζόμενων Δωματίων Διαμερισμάτων Ελλάδος, <http://www.familyhotels.gr/>
- Σύλλογος Housekeepers Ελλάδος, [www.housekeepers.gr](http://www.housekeepers.gr)
- Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων Δικτυακός Τόπος Διαβουλεύσεων. (2013, 8 12η), <http://www.opengov.gr/yppepth/?p=1662>
- ESCO – Ευρωπαϊκή ταξινόμηση δεξιοτήτων, ικανοτήτων και επαγγελματιών, <http://data.europa.eu/esco/isco/C4224>
- WEF – World Economic Forum, <http://www.weforum.org/en/initiatives/gcp/TravelandTourismReport/index.htm>



***Μέρος Β' – ΣΚΟΠΟΣ & ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑ-  
ΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ-  
ΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ***

## 1. Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

Ο βασικός σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας είναι να προετοιμάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία στην ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας». Επιδιώκεται, μέσω της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης αλλά και της πρακτικής άσκησης ή της μαθητείας, να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση της ειδικότητας «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας».

## 2. Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης

Οι γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που θα αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι/ες κατά τη διάρκεια της κατάρτισής τους οργανώνονται σε ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων που καλύπτουν το σύνολο του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας.

Πιο συγκεκριμένα, για την ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» διακρίνουμε τις παρακάτω ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων:

- α) «Συγκρότηση εργασιών Τμήματος Υποδοχής μιας επιχείρησης φιλοξενίας, ξενοδοχειακής και μη»,
- β) «Οργάνωση και λειτουργία Επισιτιστικών Τμημάτων μιας μονάδας φιλοξενίας»,
- γ) «Επαγγελματικός τρόπος συμπεριφοράς, επικοινωνίας και συνδιαλλαγής με τον/την πελάτη/ισσα»,
- δ) «Διαχείριση λογαριασμού πελατών/ισσών»,
- ε) «Χειρισμός ηλεκτρονικών μέσων και λογισμικού των μονάδων φιλοξενίας»,
- στ) «Υγιεινή και ασφάλεια χώρου εργασίας, καθώς και προσωπική»,
- ζ) «Υπηρεσίες καθαρισμού και καθαριότητας χώρων σε μονάδες φιλοξενίας»,
- η) «Χειρισμός εξοπλισμού όλων των ειδών και τμημάτων», και
- θ) «Άσκηση διοικητικών καθηκόντων στο πλαίσιο της λειτουργίας της μονάδας φιλοξενίας».

Στον πίνακα που ακολουθεί παρουσιάζονται τα επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα ανά ενότητα που προσδιορίζουν με σαφήνεια όσα οι εκπαιδευόμενοι/ες θα γνωρίζουν ή/και θα είναι ικανοί/ές να πράττουν αφού ολοκληρώσουν το πρόγραμμα κατάρτισης της συγκεκριμένης ειδικότητας.

### *Πίνακας 2. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων*

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ  |   |
|--|---|
| ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ   | ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ<br><br>Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:   |
| <p><b>A. «Συγκρότηση εργασιών Τμήματος Υποδοχής μιας επιχείρησης φιλοξενίας, ξενοδοχειακής και μη»</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● εκτελούν όλες τις εργασίες του Τμήματος Υποδοχής που απαιτούνται σε κάθε φάση της αλληλεπίδρασης πελάτη/ισσας και Τμήματος Υποδοχής μίας μονάδας φιλοξενίας: α. επικοινωνία, β. κράτηση, γ. άφιξη, δ. παραμονή, ε. αναχώρηση, και στ. πληρωμή,</li> <li>● αποδίδουν το κατάλληλο δωμάτιο στον/στην κατάλληλο/η πελάτη/ισσα βάσει των απαιτήσεών του/της,</li> <li>● περιγράφουν τα βήματα κατά την επίλυση τυχόν προβλημάτων κατά την εξυπηρέτηση ενός/μιας πελάτη/ισσας ώστε να προληφθούν οι διαμαρτυρίες,</li> <li>● κατανοούν και να συντάσσουν γραπτές συμφωνίες μεταξύ ξενοδοχείου και άλλων συνεργαζόμενων επιχειρήσεων,</li> <li>● απαριθμούν στον/στην πελάτη/ισσα τις υπηρεσίες οι οποίες διατίθενται μέσω του Τμήματος Υποδοχής,</li> <li>● περιγράφουν τους διαφορετικούς τρόπους χρέωσης ενός/μιας πελάτη/ισσας,</li> <li>● περιγράφουν τους διαφορετικούς τρόπους εξόφλησης ενός/μιας πελάτη/ισσας,</li> <li>● συντάσσουν αναφορές και για τη σύνταξή τους να αντλούνται στοιχεία από το Τμήμα Υποδοχής,</li> <li>● περιγράφουν στον/στην πελάτη/ισσα με χρήση ορολογίας τις παροχές της μονάδας φιλοξενίας,</li> <li>● ασκούν τεχνικές μεγιστοποίησης εσόδων κατά τη διαπραγμάτευση της ενοικίασης ενός δωματίου ή μιας άλλης υπηρεσίας η οποία παρέχεται από τη μονάδα φιλοξενίας,</li> <li>● περιγράφουν τα καθήκοντα και τις υπηρεσίες του Τμήματος Υποδοχής σε περίπτωση μαζικών εκδηλώσεων,</li> </ul> |

| <b>ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>                             |   |
|--|---|
| <b>ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>                              | <b>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b><br><b>Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:</b>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● επιλύουν ζητήματα ταμειολογιστικού χαρακτήρα τα οποία προκύπτουν σε σχέση με τους πελάτες/ισσες,</li> <li>● εφαρμόζουν διακριτικό και επαγγελματικό τρόπο επικοινωνίας με τον/την πελάτη/ισσα αναφορικά με ζητήματα που προκύπτουν κατά την παραμονή του/της,</li> <li>● περιγράφουν τους τρόπους εξυπηρέτησης του/της πελάτη/ισσας σχετικά με υπηρεσίες εκτός της μονάδας φιλοξενίας,</li> </ul>  |
| <b>Β. «Οργάνωση και λειτουργία Επισιτιστικών Τμημάτων μιας μονάδας φιλοξενίας»</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● δίνουν παραδείγματα σωστής επίδοσης της καρτέλας-τιμοκαταλόγου εδεσμάτων και ποτών στον/στην πελάτη/ισσα,</li> <li>● αναγνωρίζουν τον σωστό τρόπο παραγγελιοληψίας,</li> <li>● αναγνωρίζουν τον σωστό τρόπο τροποποίησης και ακύρωσης μιας παραγγελίας,</li> <li>● εφαρμόζουν τον επαγγελματικό τρόπο μεταφοράς εδεσμάτων και ποτών,</li> <li>● αναφέρουν τους τρόπους με τους οποίους γίνονται οι προμήθειες του Επισιτιστικού Τμήματος μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,</li> <li>● κατανοούν τους σωστούς τρόπους διαχείρισης και καθαρισμού των υλικών –αναλώσιμων και μη– μίας επισιτιστικής επιχείρησης κατά τρόπο που να διασφαλίζεται η προστασία και η μακροχρόνια χρήση τους,</li> <li>● περιγράφουν τους σωστούς τρόπους παρασκευής και ανάμειξης ποτών, αλκοολούχων και μη,</li> <li>● περιγράφουν τη σωστή προετοιμασία των χώρων εστίασης πριν από την άφιξη και μετά την αναχώρηση του/της πελάτη/ισσας,</li> <li>● κατανοούν τους σωστούς τρόπους παράθεσης και απόσυρσης ειδών επισιτισμού (ποτά, ροφήματα και</li> </ul> |

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ  |  |
|--|--|
| ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ   | ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ<br><br>Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:  |
|  | <p>τρόφιμα) από όλους τους πιθανούς χώρους παράθεσης τροφίμων,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● κατανοούν τους σωστούς τρόπους τοποθέτησης και απόσυρσης ειδών ιματισμού του χώρου εστίασης,</li> <li>● απαριθμούν τις τεχνικές με τις οποίες γίνεται η παραλαβή και ο έλεγχος των πρώτων υλών μιας επισιτιστικής επιχείρησης,</li> <li>● απαριθμούν τα διαφορετικά είδη ποτών και ροφημάτων ανά κατηγορία,</li> <li>● απαριθμούν τα διαφορετικά είδη δεσμάτων με βάση τα υλικά τους και τη θέση που έχουν στο γεύμα,</li> <li>● δίνουν παραδείγματα συνταιριάσματος δεσμάτων και ποτών,</li> <li>● αναγνωρίζουν την ύπαρξη αλλεργιών καθώς και αλλεργιογόνων τροφίμων,</li> </ul>   |
| <b>Γ. «Επαγγελματικός τρόπος συμπεριφοράς, επικοινωνίας και συνδιαλλαγής με τον/την πελάτη/ισσα»</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● αναφέρουν τον σωστό τρόπο επαγγελματικής εμφάνισης εν ώρα υπηρεσίας,</li> <li>● δίνουν παραδείγματα επαγγελματικής συμπεριφοράς και ομιλίας εν ώρα υπηρεσίας,</li> <li>● δίνουν παραδείγματα αναφορικά με την προώθηση και πώληση του συνόλου των προσφερομένων υπηρεσιών και των προϊόντων/ειδών ενός ξενοδοχείου,</li> <li>● αναφέρουν τις κατάλληλες φράσεις οι οποίες ενδείκνυνται ανά τμήμα και ειδικότητα της μονάδας φιλοξενίας,</li> <li>● εφαρμόζουν τρόπους χειρισμού των αντικειμένων και των υποθέσεων των πελατών/ισσών κατά τρόπο εχέμυθο και διακριτικό,</li> <li>● δίνουν παραδείγματα για τον τρόπο με τον οποίο ο/η σερβιτόρος/α θα διατυπώνει τις προτάσεις του/της</li> </ul> |

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ  |   |
|--|---|
| ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ   | ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ<br><br>Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:   |
|  | <p>προς τον/την πελάτη/ισσα αναφορικά με την επιλογή εδεσμάτων και ποτών,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● αναφέρουν πόσο σημαντική είναι η ενεργητική ακοή κατά την εξυπηρέτηση ενός/μιας πελάτη/ισσας,</li> <li>● δίνουν παραδείγματα χειρισμού παραπόνων ή διαμαρτυριών πελατών/ισσών κατά τρόπο επαγγελματικό,</li> </ul>   |
| <b>Δ. «Διαχείριση λογαριασμού πελατών/ισσών»</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● αναφέρουν όλους τους πιθανούς τρόπους χρέωσης μίας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος,</li> <li>● εκτελούν λογαριασμούς ημερήσιας καταχώρισης χρέωσης δωματίων,</li> <li>● χειρίζονται με επιτυχία τα μηχανήματα χρέωσης καρτών,</li> <li>● ανταλλάσσουν συνάλλαγμα από ή προς τους/τις πελάτες/ισσες,</li> <li>● γνωρίζουν τους τρόπους επιβεβαίωσης της γνησιότητας των καρτών ή/και των μετρητών ενός/μιας πελάτη/ισσας,</li> <li>● ενημερώνουν τους/τις πελάτες/ισσες σχετικά με τις διαδικασίες χρήσης πιστωτικών και άλλων καρτών,</li> <li>● μεριμνούν για την έκδοση του λογαριασμού σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και συνθήκες διαμονής,</li> <li>● παρουσιάζουν τον λογαριασμό στον/στην πελάτη/ισσα και να πραγματοποιούν την εξόφλησή του με την έκδοση των απαραίτητων παραστατικών,</li> <li>● προβαίνουν στην ενημέρωση των σχετικών λογιστικών/διοικητικών εγγράφων με τα στοιχεία του λογαριασμού,</li> </ul> |

| <b>ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>                         |   |
|--|---|
| <b>ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>                          | <b>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b><br><br><b>Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:</b>   |
| <b>Ε. «Χειρισμός ηλεκτρονικών μέσων και λογισμικού των μονάδων φιλοξενίας»</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας των λογισμικών ηλεκτρονικού υπολογιστή τα οποία χρησιμοποιούνται σε όλα τα τμήματα της μονάδας φιλοξενίας,</li> <li>● διενεργούν τις διαδικασίες καταχώρισης μίας κράτησης στο λογισμικό ηλεκτρονικού υπολογιστή του Τμήματος της Υποδοχής και να ενημερώνουν το αρχείο (δελτίο) κράτησης,</li> <li>● προετοιμάζουν τα ηλεκτρονικά έντυπα άφιξης και αναχώρησης του/της πελάτη/ισσας,</li> <li>● εισάγουν στοιχεία πελατών/ισσών σε βάσεις δεδομένων,</li> <li>● εξάγουν αποτελέσματα από τις βάσεις δεδομένων εκδίδοντας στατιστικά στοιχεία, απογραφές και άλλες πληροφορίες,</li> <li>● χειρίζονται το λογισμικό ηλεκτρονικού υπολογιστή σχετικά με την τήρηση και το κλείσιμο ταμείου,</li> <li>● εμπεδώνουν την κουλτούρα διαρκούς τεχνολογικής εξέλιξης του λογισμικού,</li> <li>● αντιλαμβάνονται την ανάγκη διαρκούς επιμόρφωσης και μετεκπαίδευσης επί του νέου λογισμικού,</li> <li>● αντιλαμβάνονται τη σημασία των εφαρμογών ψηφιακού μάρκετινγκ,</li> <li>● συντάσσουν το σχέδιο για μία εκστρατεία διαδικτυακού ψηφιακού μάρκετινγκ μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,</li> </ul> |
| <b>ΣΤ. «Υγιεινή και ασφάλεια χώρου εργασίας, καθώς και προσωπική»</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● κατανοούν τους τρόπους υγειονομικής διαχείρισης μίας επισιτιστικής μονάδας και τους κανόνες που διέπουν την υγειονομικώς σωστή λειτουργία της,</li> <li>● αναφέρουν τον υγειονομικώς ορθό τρόπο χειρισμού της εκάστοτε επαγγελματικής ενδυμασίας,</li> </ul>   |

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ                               |   |
|---|---|
| ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ                                | ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ<br><br>Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα ατομικής προστασίας βάσει καθκόντων εντός της μονάδας φιλοξενίας,</li> <li>● χειρίζονται σωστά τον εξοπλισμό καθαριότητας και απολύμανσης,</li> <li>● τηρούν τα πρωτόκολλα υγείας, υγιεινής και ασφάλειας, και τα νομικώς υποχρεωτικά και τα προαιρετικά,</li> <li>● αναφέρουν το τι απαιτείται για τη σωστή προσωπική υγιεινή,</li> <li>● αναγνωρίζουν τη διαδικασία ενημέρωσης σε περίπτωση που αντιληφθούν ότι ο/η πελάτης/ισσα ασθενεί με μεταδοτική ασθένεια,</li> </ul>   |
| <b>Z. «Υπηρεσίες καθαρισμού και καθαριότητας χώρων σε μονάδες φιλοξενίας»</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● προετοιμάζουν καταλλήλως το τροχήλατο εργαλείο (καρότσι) το οποίο χρησιμεύει στον καθαρισμό των ορόφων και των χώρων διαμονής των πελατών/ισσών,</li> <li>● αναφέρουν τον υγειονομικώς σωστό τρόπο αποκομιδής των απορριμμάτων από κάθε χώρο της μονάδας φιλοξενίας,</li> <li>● αναφέρουν τον υγειονομικώς σωστό τρόπο ανακύκλωσης των απορριμμάτων βάσει νόμου και κανονισμού της μονάδας φιλοξενίας,</li> <li>● γνωρίζουν την οικολογική και περιβαλλοντικώς ορθή χρήση απορρυπαντικών, καθαριστικών και απολυμαντικών,</li> <li>● περιγράφουν τον κατάλληλο τρόπο καθαρισμού των χώρων διαμονής των πελατών/ισσών,</li> <li>● περιγράφουν τον κατάλληλο τρόπο καθαρισμού των κοινόχρηστων χώρων μιας μονάδας φιλοξενίας,</li> <li>● αναφέρουν τον κατάλληλο τρόπο αποκομιδής του χρησιμοποιημένου ιματισμού,</li> </ul> |



| <b>ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>                                       |   |
|--|---|
| <b>ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>  | <b>ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</b><br><b>Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:</b>   |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• αναγνωρίζουν τυχόν φθορές και ζημιές στον εξοπλισμό του δωματίου του/της πελάτη/ισσας,</li> <li>• δίνουν παραδείγματα συμπλήρωσης εντύπων του Τμήματος Οροφοκομίας,</li> <li>• αναφέρουν τον τρόπο χειρισμού κατά την εύρεση (ή μη) απολεσθέντων αντικειμένων των πελατών/ισσών,</li> </ul>  |
| <b>Η. «Χειρισμός εξοπλισμού όλων των ειδών και τμημάτων»</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• περιγράφουν τους σωστούς τρόπους διαχείρισης του χειροκίνητου και ηλεκτροκίνητου εξοπλισμού μίας επισιτιστικής επιχείρησης ή ενός Επισιτιστικού Τμήματος σε μονάδα φιλοξενίας,</li> <li>• περιγράφουν τον σωστό τρόπο διαχείρισης του χειροκίνητου και ηλεκτροκίνητου εξοπλισμού του Τμήματος Οροφοκομίας,</li> <li>• περιγράφουν τον σωστό τρόπο διαχείρισης του χειροκίνητου και ηλεκτροκίνητου εξοπλισμού του Τμήματος Υποδοχής,</li> <li>• περιγράφουν τον σωστό και ασφαλή τρόπο χειρισμού των ταμειακών μηχανών,</li> <li>• αντιλαμβάνονται τη σημασία της συντήρησης του εξοπλισμού,</li> <li>• αντιλαμβάνονται τη σημασία της παράδοσης του εξοπλισμού στην καλύτερη δυνατή κατάσταση προς χρήση για την επόμενη βάρδια,</li> <li>• κατανοούν τον εξοπλισμό που προορίζεται για άτομα με αναπηρία (ΑΜΕΑ),</li> </ul> |
| <b>Θ. «Άσκηση διοικητικών καθηκόντων στο πλαίσιο της λειτουργίας της μονάδας φιλοξενίας»</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ελέγχουν και να οργανώνουν τις βάρδιες και τις άδειες του προσωπικού,</li> <li>• οργανώνουν την κατάρτιση και την εκπαίδευση του προσωπικού,</li> </ul>  |

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ |   |
|---|---|
| ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ  | ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ<br><br>Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ελέγχουν την ορθή τήρηση της εργατικής νομοθεσίας, των συλλογικών συμβάσεων και των συνθηκών ασφάλειας και υγιεινής στην εργασία,</li> <li>● ελέγχουν την ορθή τήρηση των σχετικών αγορανομικών διατάξεων,</li> <li>● ελέγχουν την ορθή τήρηση των διατάξεων που είναι σχετικές με τη διασφάλιση της ποιότητας και της υγιεινής (HACCP),</li> <li>● ελέγχουν την ορθή τήρηση των διατάξεων ασφαλείας μαζικών χώρων (π.χ. πυρασφάλεια),</li> <li>● ελέγχουν την ορθή τήρηση των σχετικών περιβαλλοντικών διατάξεων,</li> <li>● παρακολουθούν και να επιβλέπουν την ορθή οργάνωση και διαχείριση της αποθήκης,</li> <li>● πραγματοποιούν τις αναγκαίες παραγγελίες,</li> <li>● πραγματοποιούν έλεγχο για την ποιότητα των προμηθειών,</li> <li>● καταγράφουν και να επικαιροποιούν τις ανάγκες πάγιου εξοπλισμού της αίθουσας πελατών/ισσών,</li> <li>● επιβλέπουν την εξυπηρέτηση των πελατών/ισσών από το προσωπικό κάνοντας τις απαραίτητες προτάσεις,</li> <li>● κατανοούν την έννοια της εταιρικής κουλτούρας.</li> </ul> |

***Μέρος Γ' – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ &  
ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜ-  
ΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ-  
ΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ***

## Γ1 – ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

### 1. Ωρολόγιο πρόγραμμα

Παρατίθεται το ωρολόγιο πρόγραμμα της ειδικότητας «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας»,<sup>9</sup> με παρουσίαση των εβδομαδιαίων ωρών θεωρίας (Θ), εργαστηρίων (Ε) καθώς και του συνόλου (Σ) αυτών ανά μάθημα και ανά εξάμηνο:

Πίνακας 4. Ωρολόγιο πρόγραμμα

| ΕΞΑΜΗΝΟ |  | Α |   |   | Β |   |   | Γ |   |   | Δ |   |   |
|---------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Α/Α     | ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ                              | Θ | Ε | Σ | Θ | Ε | Σ | Θ | Ε | Σ | Θ | Ε | Σ |
| 1       | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ                   | 2 |   | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 2       | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ                  | 2 |   | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 3       | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ                           | 3 |   | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4       | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ | 3 |   | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5       | ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ MARKETING                           | 3 |   | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 6       | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ                   | 2 |   | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 7       | ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ                  | 2 |   | 2 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8       | ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Α΄                             |   | 3 | 3 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9       | ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ                   |   |   |   | 2 |   | 2 |   |   |   |   |   |   |

<sup>9</sup> Τέως τίτλος «Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής – Υπηρεσία ορόφων – Εμπορευματογνωσία)».

| ΕΞΑΜΗΝΟ |   | Α |   |   | Β |   |   | Γ |   |   | Δ |   |   |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Α/Α     | ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ                                       | Θ | Ε | Σ | Θ | Ε | Σ | Θ | Ε | Σ | Θ | Ε | Σ |
| 10      | ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ                           |   |   |   | 2 |   | 2 |   |   |   |   |   |   |
| 11      | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (FRONT OFFICE)  |   |   |   | 3 |   | 3 |   |   |   |   |   |   |
| 12      | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ                       |   |   |   | 2 |   | 2 |   |   |   |   |   |   |
| 13      | ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ - ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑ                                    |   |   |   | 2 |   | 2 |   |   |   |   |   |   |
| 14      | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ (HOUSEKEEPING) |   |   |   | 2 |   | 2 |   |   |   |   |   |   |
| 15      | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ BAR                               |   |   |   | 1 | 3 | 4 |   |   |   |   |   |   |
| 16      | ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Β΄                                      |   |   |   |   | 3 | 3 |   |   |   |   |   |   |
| 17      | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ           |   |   |   |   |   |   | 2 |   | 2 |   |   |   |
| 18      | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ          |   |   |   |   |   |   | 2 |   | 2 |   |   |   |
| 19      | ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ                    |   |   |   |   |   |   | 2 |   | 2 |   |   |   |
| 20      | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ                 |   |   |   |   |   |   | 2 |   | 2 |   |   |   |
| 21      | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ (CRM)          |   |   |   |   |   |   | 2 |   | 2 |   |   |   |
| 22      | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ                        |   |   |   |   |   |   | 2 |   | 2 |   |   |   |

| ΕΞΑΜΗΝΟ       |  | Α         |          |           | Β         |          |           | Γ         |          |           | Δ         |           |           |
|---------------|--|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Α/Α           | ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ                              | Θ         | Ε        | Σ         | Θ         | Ε        | Σ         | Θ         | Ε        | Σ         | Θ         | Ε         | Σ         |
| 23            | ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ             |           |          |           |           |          |           |           | 3        | 3         |           |           |           |
| 24            | ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ                     |           |          |           |           |          |           | 2         |          | 2         |           |           |           |
| 25            | ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Γ΄                             |           |          |           |           |          |           |           | 3        | 3         |           |           |           |
| 26            | ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ  |           |          |           |           |          |           |           |          |           | 2         |           | 2         |
| 27            | ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ |           |          |           |           |          |           |           |          |           | 2         |           | 2         |
| 28            | ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ                  |           |          |           |           |          |           |           |          |           |           | 2         | 2         |
| 29            | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ          |           |          |           |           |          |           |           |          |           | 2         |           | 2         |
| 30            | ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ              |           |          |           |           |          |           |           |          |           | 2         |           | 2         |
| 31            | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ                             |           |          |           |           |          |           |           |          |           | 2         |           | 2         |
| 32            | ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Δ΄                             |           |          |           |           |          |           |           |          |           |           | 8         | 8         |
| <b>ΣΥΝΟΛΟ</b> |  | <b>17</b> | <b>3</b> | <b>20</b> | <b>14</b> | <b>6</b> | <b>20</b> | <b>14</b> | <b>6</b> | <b>20</b> | <b>10</b> | <b>10</b> | <b>20</b> |

## 2. Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

### 2.1. ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

#### 2.1.Α. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη βασική αγγλική ορολογία, η οποία αποτελεί σημείο αναφοράς ως η κύρια γλώσσα στον τουρισμό σε παγκόσμιο επίπεδο.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- κατανοούν σε αρχικό επίπεδο την αγγλική γλώσσα,
- συντάσσουν γραπτό και προφορικό λόγο στην αγγλική γλώσσα,
- διαχειρίζονται ζητήματα καθημερινής επικοινωνίας στα αγγλικά, ανταλλάσσοντας απλές πληροφορίες για δραστηριότητες και οικεία θέματα,
- χρησιμοποιούν τον αγγλικό λόγο κατά τη διάρκεια εκπαιδευτικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- μετατρέπουν την αγγλική ορολογία στην ελληνική και το αντίστροφο,
- διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος στα αγγλικά,
- εντοπίζουν συγκεκριμένες πληροφορίες σε αγγλικά συνοπτικά κείμενα, όπως είναι οι κατάλογοι εστιατορίων, τα έντυπα με τις ώρες αφίξεων και αναχωρήσεων των μέσων μαζικής μεταφοράς κ.ά., και
- πραγματοποιούν μέσω της αγγλικής γλώσσας τη συμπλήρωση ταξιδιωτικών εντύπων.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

#### **2.1.B. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ**

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη βασική γερμανική ορολογία, η οποία αποτελεί σημείο αναφοράς ως μία από τις σημαντικότερες γλώσσες στον τουρισμό σε παγκόσμιο επίπεδο.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- κατανοούν σε αρχικό επίπεδο τη γερμανική γλώσσα,
- συντάσσουν γραπτό και προφορικό λόγο στη γερμανική,
- διαχειρίζονται ζητήματα καθημερινής επικοινωνίας στα γερμανικά ανταλλάσσοντας απλές πληροφορίες για θέματα σχετικά με την εξυπηρέτηση σε ένα τουριστικό γραφείο,
- χρησιμοποιούν τον γερμανικό λόγο κατά τη διάρκεια συλλογικών εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων,
- μετατρέπουν τη γερμανική ορολογία σε ελληνική και το αντίστροφο,
- διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος στα γερμανικά, και
- συμπληρώνουν ταξιδιωτικά έντυπα στη γερμανική γλώσσα.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

#### 2.1.Γ. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να κατανοήσουν τον τουρισμό ως κοινωνικό και οικονομικό φαινόμενο αλλά και πώς αυτός έχει εξελιχθεί μέσα στην πορεία του χρόνου. Για αυτόν τον λόγο έρχονται σε επαφή με την τυπολογία και τις διακρίσεις του τουρισμού, τις ειδικές μορφές του, τους φορείς που τον υπηρετούν, την πολιτιστική αξία που προσδίδει στον τόπο όπου αναπτύσσεται, καθώς και με τις τεχνικές διαχείρισής του. Επίσης, έρχονται σε επαφή με τη γεωγραφική κατανομή των σημαντικότερων τουριστικών μνημείων σε εθνικό, ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο, τα οποία αποτελούν σημεία ενδιαφέροντος και έλξης τουριστών/τριών στον εκάστοτε τόπο και συνθέτουν τον χάρτη της παγκόσμιας πολιτιστικής κληρονομιάς.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ερμηνεύουν την ιστορική εξέλιξη του τουρισμού,
- αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου τουρισμού,
- επεξηγούν την τυπολογία του τουρισμού,
- αναλύουν το τουριστικό φαινόμενο σε επίπεδο κοινωνικό, οικονομικό, πολιτισμικό και περιβαλλοντικό,
- ερμηνεύουν τις εννοιολογικές προσεγγίσεις των εναλλακτικών και των ειδικών μορφών τουρισμού,
- διακρίνουν τους τουριστικούς φορείς και τις δράσεις τους,
- κατατάσσουν γεωγραφικά τα ιστορικά μνημεία, τα πολιτιστικά στοιχεία και τα σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος σε εθνικό, ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο, και
- επιδεικνύουν την πολιτιστική κληρονομιά και την αξία που προσδίδει στην τουριστική ανάπτυξη κάθε τόπου, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3)

#### 2.1.Δ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού των μονάδων φιλοξενίας από τους/τις εκπαιδευόμενους/ες διότι οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, και ειδικά οι μονάδες φιλοξενίας, είναι επιχειρήσεις έντασης εργασίας, οπότε εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τον ανθρώπινο παράγοντα ως προς τη λειτουργία τους αλλά και ως



προς την εξασφάλιση της μακρόχρονης βιωσιμότητάς τους. Οι σύγχρονες δε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις χαρακτηρίζονται ως ανθρωποκεντρικές, δίνοντας την ίδια βαρύτητα στη σημαντικότητα του/της «εσωτερικού/ής πελάτη/ισσας», δηλαδή του ανθρώπινου δυναμικού, σε σχέση με τους πελάτες/ισσες-τουρίστες/τριες. Οπότε, στο πλαίσιο της συγκεκριμένης ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες κατανοούν ότι για την εξασφάλιση της ανταγωνιστικότητας των μονάδων φιλοξενίας προτεραιότητα αποτελεί η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού μέσα από τις διαδικασίες της πρόσληψης, της εκπαίδευσης και της διοίκησης ικανών εργαζομένων, οι οποίοι/ες εντάσσονται στις επιχειρήσεις φιλοξενίας υιοθετώντας την κουλτούρα αλλά και τους στρατηγικούς στόχους των οργανισμών όπου απασχολούνται.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν το οργανωτικό και διοικητικό πλαίσιο των επιχειρήσεων φιλοξενίας,
- ερμηνεύουν το οργανόγραμμα μίας επιχείρησης και τις σχέσεις μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης αυτής,
- συσχετίζουν τον τρόπο αλληλεξάρτησης του τμήματος προσωπικού με τα άλλα τμήματα της επιχείρησης,
- σχεδιάζουν τις διαδικασίες της εκτίμησης των ανθρώπινων πόρων, της στελέχωσης, της επιλογής και της εκπαίδευσης του προσωπικού μέσω συλλογικών δραστηριοτήτων,
- εφαρμόζουν τις μεθόδους της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, τον προγραμματισμό κατανομής έργων, τον σχεδιασμό και τη στελέχωση των υπηρεσιών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- επικυρώνουν τα συστήματα αμοιβών και αξιολόγησης του προσωπικού στοχεύοντας στη βελτίωση της ποιότητας κατά την προσφορά υπηρεσιών,
- αποδέχονται τυχόν προβλήματα που μπορεί να προκύπτουν από τις ιδιαιτερότητες του ξενοδοχειακού προϊόντος ή υπηρεσίας, και
- απορρίπτουν ενέργειες που προκύπτουν μέσα από διακρίσεις μεταξύ υπαλλήλων ή πελατών/ισσών κατά τη διάρκεια άσκησης των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3)

### 2.1.E. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ MARKETING

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της ενότητας είναι η εισαγωγή στην έννοια και στο περιβάλλον του μάρκετινγκ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/ες αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με τη συμπεριφορά του καταναλωτή αλλά και με το πώς διεξάγεται η έρευνα του μάρκετινγκ στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις με

σκοπό την αύξηση της κερδοφορίας του οργανισμού. Μέσα από την τμηματοποίηση της αγοράς, τη στόχευση αλλά και τη σύνθεση του κατάλληλου μείγματος μάρκετινγκ οι εκπαιδευόμενοι/ες κατανοούν πώς το ξενοδοχειακό προϊόν/υπηρεσία προσπαθεί να παραμείνει ανταγωνιστικό στην παγκόσμια αγορά. Μαθαίνουν πώς η πρόβλεψη και η ικανοποίηση των αναγκών των ξενοδοχειακών πελατών/ισσών, η ανάπτυξη ενός στρατηγικού σχεδιασμού κατανοώντας το περιβάλλον στο οποίο δρα η επιχείρηση, η δράση των φορέων και των μέσων που υποστηρίζουν όλο αυτό το πλαίσιο το πλαίσιο λειτουργίας του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένης και της ψηφιακής διάστασης του μάρκετινγκ, καθιστούν τους ξενοδοχειακούς οργανισμούς ικανούς να διαχειρίζονται το συγκεκριμένο αντικείμενο, επιτυγχάνοντας μετρήσιμα αποτελέσματα. Στο πλαίσιο της παρούσας μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες έρχονται σε επαφή και με τα εργαλεία και τις τεχνικές του ψηφιακού μάρκετινγκ, όπως με τη δημιουργία διαδικτυακής παρουσίας, την κατανόηση της λειτουργίας των ιστότοπων, την online διαφήμιση και πώληση προϊόντων/υπηρεσιών, καθώς με τον χειρισμό των στατιστικών εργαλείων για την απόδοση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

#### ● Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν τις λειτουργίες του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των ξενοδοχειακών προϊόντων/υπηρεσιών,
- διακρίνουν τη σημαντικότητα του μείγματος μάρκετινγκ και του αποτελεσματικού συνδυασμού των μεταβλητών του (των 4 P's) ως προς την παραγωγή σύγχρονων προγραμμάτων τοποθέτησης προϊόντων καθώς και ως προς την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους/στις πελάτες/ισσες τους,
- εφαρμόζουν, μέσω μελετών περίπτωσης, στο πλαίσιο συνεργασίας ιδιωτικών και δημόσιων φορέων, στρατηγικές που θα αφορούν την επιλογή ερευνητικών προσεγγίσεων, την τμηματοποίηση των αγορών, την προβολή και προώθηση του ξενοδοχειακού προϊόντος/υπηρεσίας,
- αναγνωρίζουν μοντέλα συμπεριφοράς του καταναλωτή-τουρίστα/τριας ως προς τη λήψη της αγοραστικής απόφασης μέσω πρακτικών εφαρμογών,
- παροτρύνουν τον σχεδιασμό αποτελεσματικών στρατηγικών μάρκετινγκ, οι οποίες έχουν ως στόχο την αποφυγή εξάρτησης από ένα/μία και μόνο συνεργάτη/τρια κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- υιοθετούν αποτελεσματικές εφαρμογές ψηφιακού μάρκετινγκ στον χώρο όπου δραστηριοποιούνται,
- περιγράφουν τα εργαλεία και τις τεχνικές μάρκετινγκ όσον αφορά την διαδικτυακή παρουσία της ξενοδοχειακής επιχείρησης στον χώρο όπου αναπτύσσεται,
- ερμηνεύουν τα αποτελέσματα απόδοσης μιας ξενοδοχειακής μονάδας μέσω των στατιστικών εργαλείων, και

- εφαρμόζουν στρατηγικές branding κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3)

### 2.1.ΣΤ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες πάνω στα θέματα του τουριστικού δίκαιου και των κανόνων που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ ξενοδόχων, πελατών/ισσών, ταξιδιωτικών πρακτόρων και υπαλλήλων των οργανισμών στον χώρο της φιλοξενίας. Παράλληλα διερευνούν τον κοινωνικό ρόλο της εργασίας τους μέσα από τη μελέτη του εργασιακού περιβάλλοντος, τις κοινωνικές και ψυχολογικές αλληλεπιδράσεις που αναπτύσσονται στους σύγχρονους χώρους εργασίας και τις κοινωνικές και ψυχολογικές προϋποθέσεις που απαιτούνται για την εργασιακή ειρήνη και την αύξηση της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων φιλοξενίας. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με το νομικό πλαίσιο το οποίο αφορά: την κατάταξη των καταλυμάτων σε κατηγορίες, τη διαδικασία έναρξης μίας τουριστικής επιχείρησης, τη βραχυχρόνια μίσθωση μη τουριστικών καταλυμάτων, τα υπάρχοντα υγειονομικά πρωτόκολλα λειτουργίας ενός καταλύματος, τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των πελατών/ισσών των τουριστικών επιχειρήσεων καθώς και τις αρχές δεοντολογίας της άσκησης της τουριστικής δραστηριότητας αλλά και της προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Τέλος, γνωρίζουν τον ρόλο των κεντρικών κρατικών και ιδιωτικών φορέων άσκησης τουριστικής πολιτικής, όπως είναι το Υπουργείο Τουρισμού, ο Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ), ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) και το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- απαριθμούν τις απαραίτητες τυπικές προϋποθέσεις για τη λειτουργία των επιχειρήσεων φιλοξενίας,
- διακρίνουν τους κανόνες και τους περιορισμούς της λειτουργίας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων βάσει του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου,
- απαριθμούν τις απαιτήσεις και τα δικαιώματα των εργαζομένων, όπως ο χρόνος διακοπών, τα επιδόματα κ.ά.,
- περιγράφουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του/της τουρίστα/τριας ως καταναλωτή,
- ελαχιστοποιούν καταστάσεις οι οποίες προκύπτουν από ενέργειες όπως η απουσία της επαγγελματικής συνείδησης, παρενοχλήσεις και κάθε είδους διακρίσεις στον χώρο ευθύνης τους,
- αναφέρουν τις κυριότερες τουριστικές συμβάσεις,
- συνοψίζουν το νομικό πλαίσιο της βραχυχρόνιας μίσθωσης,

- εντοπίζουν το περιεχόμενο του νόμου περί κατάταξης καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών,
- αναγνωρίζουν τον ρόλο των δημόσιων και ιδιωτικών φορέων άσκησης της τουριστικής πολιτικής (Υπουργείο Τουρισμού, ΕΟΤ, ΣΕΤΕ και Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο),
- εφαρμόζουν τις αρχές δεοντολογίας (ethics) που διέπουν κάθε τουριστική δραστηριότητα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, και
- απορρίπτουν κάθε μορφής διενέξεις οι οποίες απορρέουν από μη επαγγελματική συμπεριφορά.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

### 2.1.Ζ. ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες πάνω σε θέματα ατομικής υγιεινής και ασφάλειας κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Γνωρίζουν έννοιες οι οποίες αφορούν όλο το φάσμα της υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας αλλά και τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του/της κάθε εμπλεκόμενου/ης. Επίσης, κατανοούν όσον αφορά την απόλυτη αναγκαιότητα της εφαρμογής των διατάξεων του υγειονομικού κώδικα και των Μέσων Ατομικής Προστασίας (ΜΑΠ) στον επαγγελματικό τους χώρο με σκοπό να προστατέψουν την υγεία των ιδίων αλλά και των πελατών/ισσών τους.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της υγιεινής και ασφάλειας τόσο των ιδίων όσο και των επιχειρήσεων όπου απασχολούνται,
- απαριθμούν τις αρμοδιότητες του/της τεχνικού εργασίας, ιατρού εργασίας και του σώματος επιθεώρησης εργασίας,
- ερμηνεύουν τους κινδύνους της υγείας και ασφάλειας που μπορεί να προκύψουν στον χώρο εργασίας τους,
- αναγνωρίζουν τις σημάνσεις στους χώρους εργασίας μέσω πρακτικών παραδειγμάτων,
- εφαρμόζουν τις κατάλληλες διαδικασίες που αφορούν την υγιεινή των τροφίμων και ποτών στους χώρους εστίασης κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- υιοθετούν τον υγειονομικά ορθό τρόπο χειρισμού της εκάστοτε επαγγελματικής ενδυμασίας και εξοπλισμού,
- χρησιμοποιούν, μέσω πρακτικών εφαρμογών, τα μαθήματα πρώτων βοηθειών σε περιπτώσεις άμεσης επέμβασης,
- εφαρμόζουν τα μέτρα αντιμετώπισης πανδημιών και άλλων νοσημάτων για την προφύλαξη όλων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,

- αποδέχονται τα κατάλληλα Μέσα Ατομικής Προστασίας ώστε να προφυλάσσονται από τους κινδύνους στον χώρο ευθύνης τους,
- υιοθετούν τις αρχές της σωστής προσωπικής υγιεινής κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

### 2.1.Η. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Α΄

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να διδαχθούν οριζόντιες δεξιότητες γενικής φύσης, όπως ομαδικότητα, συνέπεια, κοινωνικότητα και ευγένεια. Έρχονται σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Πραγματοποιούν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του πρώτου (1ου) εξαμήνου. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες έρχονται σε επαφή με τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων στις μονάδες φιλοξενίας, τις αρχές του τουρισμού όπως γεωγραφικά στοιχεία, εναλλακτικές μορφές, πολιτιστική ταυτότητα, καθώς επίσης και με το οργανωτικό πλαίσιο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και με τα στοιχεία μάρκετινγκ που εφαρμόζονται στους οργανισμούς φιλοξενίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν το οργανωτικό πλαίσιο ενός τουριστικού επιχειρησιακού συστήματος καθώς και τον τρόπο αλληλεξάρτησης των διαφορετικών παραγόντων εντός του τουριστικού παραγωγικού τομέα,
- αναδεικνύουν τον τρόπο διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, τον προγραμματισμό κατανομής έργου, τον σχεδιασμό και τη στελέχωση των τμημάτων της ξενοδοχειακής επιχείρησης, τον τρόπο αμοιβής του προσωπικού καθώς και την αξιολόγησή του στοχεύοντας στη βελτίωση των προσφερόμενων ποιοτικών υπηρεσιών,
- επαληθεύουν την αναγκαιότητα της ορθολογικής διαχείρισης της συμπεριφοράς όλων των τμημάτων, ειδικότερα των τμημάτων της πρώτης γραμμής,
- συνθέτουν πλάνα μάρκετινγκ για μια τουριστική υπηρεσία μέσα από μελέτη περιπτώσεων,
- υιοθετούν την τουριστική ορολογία στην εξυπηρέτηση ξενοδοχειακών πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- χειρίζονται έννοιες όπως πολιτιστική κληρονομιά, τουριστικοί φορείς, ξενοδοχειακές υπηρεσίες σε συλλογικές μαθησιακές δραστηριότητες,

- απορρίπτουν κάθε μορφή μη επαγγελματικής συμπεριφοράς, συμπεριλαμβανομένων δράσεων που συμβάλλουν σε διακρίσεις και σε κινδύνους υγείας και ασφάλειας, και
- εκτιμούν τις ανάγκες των πελατών/ισσών και να είναι σε ετοιμότητα να ανταποκριθούν έγκαιρα και αποτελεσματικά κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3)

## 2.2. ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

### 2.2.A. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη βασική αγγλική ορολογία η οποία αποτελεί σημείο αναφοράς ως η κύρια γλώσσα στον τουρισμό σε παγκόσμιο επίπεδο. Διά μέσου της κατανόησης της αγγλικής γλώσσας οι καταρτιζόμενοι/ες έρχονται σε πρώτη επαφή με την αγγλική τουριστική ορολογία.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της αγγλικής γλώσσας,
- αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο στα αγγλικά,
- παράγουν σημειώσεις και μηνύματα με απλό και σύντομο τρόπο, καθώς και να επαληθεύουν τις γνώσεις τους στην αγγλική γλώσσα όσον αφορά μια τηλεφωνική επικοινωνία στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,
- διαχειρίζονται μια συνομιλία τουριστικού περιεχομένου στην αγγλική γλώσσα,
- χρησιμοποιούν, στο πλαίσιο συζητήσεων, αγγλικές δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις εκτός κειμένου οι οποίες αφορούν κοινωνικά παραδείγματα όπως το άτομο, την οικογένεια, τις αγορές, την εργασία κ.ά., και
- αποδέχονται την αγγλική γλώσσα ως κύριο εργαλείο επικοινωνίας στον ξενοδοχειακό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

### 2.2.B. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη βασική γερμανική ορολογία η οποία αποτελεί μία από τις κύριες γλώσσες στον τουρισμό σε παγκόσμιο επίπεδο. Μέσα από την κατανόηση της γερμανικής γλώσσας αποκτούν τις βασικές γνώσεις και δεξιότητες που πλαισιώνουν την επικοινωνία στην εξυπηρέτηση των τουριστών/τριών στο πλαίσιο των τουριστικών επιχειρήσεων φιλοξενίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- διακρίνουν τις γραμματικές και συντακτικές δομές της γερμανικής γλώσσας,
- αφηγούνται ένα απλό και σύντομο κείμενο στα γερμανικά,
- παράγουν σημειώσεις και μηνύματα με απλό και σύντομο τρόπο, καθώς και να επαληθεύουν τις γνώσεις τους στη γερμανική γλώσσα όσον αφορά μια τηλεφωνική επικοινωνία στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,
- διαχειρίζονται μια συνομιλία τουριστικού περιεχομένου στη γερμανική γλώσσα,
- χρησιμοποιούν, στο πλαίσιο συζητήσεων, γερμανικές δημοφιλείς εκφράσεις και λέξεις εκτός κειμένου οι οποίες αφορούν κοινωνικά παραδείγματα όπως το άτομο, την οικογένεια, τις αγορές, την εργασία κ.ά., και
- αποδέχονται τη γερμανική γλώσσα ως βασικό εργαλείο επικοινωνίας στον ξενοδοχειακό τομέα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

#### **2.2.Γ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (FRONT OFFICE)**

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Στην ενότητα αυτή οι εκπαιδευόμενοι/ες αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες όσον αφορά το Τμήμα Υποδοχής των μονάδων φιλοξενίας. Διακρίνοντας τη δομή, τη διοίκηση και την οργάνωση του Τμήματος Υποδοχής, το οποίο περιλαμβάνει υπηρεσίες υποδοχής και κρατήσεων, αντιλαμβάνονται, αφενός, ότι το συγκεκριμένο τμήμα καλύπτει ένα ευρύ φάσμα του ξενοδοχειακού προϊόντος/υπηρεσίας και, αφετέρου, τις σχέσεις που αναπτύσσονται ανάμεσα στα υπόλοιπα τμήματα και στο Τμήμα της Υποδοχής. Ουσιαστικά, οι εκπαιδευόμενοι/ες επαληθεύουν ότι οι υπάλληλοι υποδοχής στόχο έχουν την απρόσκοπτη και αποτελεσματική λειτουργία των υπηρεσιών υποδοχής και φιλοξενίας σύμφωνα με τους κανονισμούς και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στους οργανισμούς που απασχολούνται, καθώς και την ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών/ισσών μέσω των συστημάτων ποιότητας.



- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- διακρίνουν τις κατηγορίες και τα καθήκοντα των επιμέρους ειδικοτήτων οι οποίες υπάρχουν στο Τμήμα Υποδοχής του ξενοδοχείου και τις βασικές λειτουργίες τους,
- πραγματοποιούν τις διαδικασίες των κρατήσεων, των τροποποιήσεων και των ακυρώσεων,
- διαχειρίζονται τις αφίξεις και τις αναχωρήσεις των πελατών/ισσών της μονάδας φιλοξενίας,
- υποδέχονται τους/τις πελάτες/ισσες δημιουργώντας μια ευχάριστη ατμόσφαιρα καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής τους στον χώρο ευθύνης τους, ειδικότερα τους VIP πελάτες/ισσες,
- αναγνωρίζουν τις υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου, διαβίβασης μηνυμάτων και αλληλογραφίας πελατών/ισσών, καθώς και την καταγραφή και υλοποίηση αιτημάτων για αφύπνιση των πελατών/ισσών στις μονάδες φιλοξενίας,
- εφαρμόζουν τεχνικές μεγιστοποίησης εσόδων κατά τη διαπραγμάτευση της ενοικίασης ενός δωματίου ή άλλης υπηρεσίας που παρέχεται από τη μονάδα φιλοξενίας (yield management),
- διακρίνουν τα κύρια λογισμικά του Τμήματος Υποδοχής και τις λειτουργίες τους: PMS (Property Management System), Channel Manager, CRM (Customer Relationship Manager), POS (Point Of Sales) και CRS (Central Reservation),
- διαχειρίζονται βασικά θέματα ταμείου και νυχτερινού ελέγχου,
- αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα της διαδικασίας κατάρτισης αναφορών για το Room Division, και
- χειρίζονται τις ανάγκες των πελατών/ισσών σχετικά με θεάματα, μετακινήσεις και αγορές παρέχοντάς τους σχετικές πληροφορίες κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (3), Εργαστήριο (0), Σύνολο (3)

#### 2.2.Δ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη λειτουργία και διοίκηση των Επισιτιστικών Τμημάτων μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης. Αναφέρονται όσα ζητήματα οφείλει να γνωρίζει ένας Food and Beverage Manager (F&B Manager) εντός μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Γίνεται αναφορά σε ζητήματα οργάνωσης και διαχείρισης προσωπικού, οικονομικού ελέγχου, προώθησης των πωλήσεων, τεχνικών παραγωγής και σερβιρίσματος εδεσμάτων των Επισιτιστικών Μονάδων των ξενοδοχείων και άλλων ανεξάρτητων εστιατορικών επιχειρήσεων.



- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ερμηνεύουν το οργανωτικό και διοικητικό πλαίσιο λειτουργίας μιας επισιτιστικής επιχείρησης, καθώς και τις διοικητικές σχέσεις των Επισιτιστικών Τμημάτων με τα υπόλοιπα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- κατατάσσουν τις επισιτιστικές εγκαταστάσεις βάσει μεγέθους, τύπου και μορφής μαζί με τον απαιτούμενο εξοπλισμό,
- οργανώνουν, μέσω πρακτικών εφαρμογών, τη σύνθεση του καταλόγου φαγητών και ποτών σε συνεργασία με την κουζίνα,
- αναπαριστούν εικονικά την προετοιμασία (Mise en Place) και την απόσυρση των σκευών (Débarrassage) του εστιατορίου στο πλαίσιο συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- εφαρμόζουν τον κατάλληλο τρόπο σερβιρίσματος ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της επισιτιστικής μονάδας, του μενού που προσφέρεται κατά περίπτωση και τους διεθνείς κανόνες, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- επαληθεύουν τη σημασία της καθαριότητας και της αρτιότητας των χώρων εργασίας τους, διαμορφώνοντάς τους ανάλογα με το είδος της επικείμενης εκδήλωσης,
- αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα της προετοιμασίας του τμήματος του μπουφέ φροντίζοντας για την επάρκεια των πρώτων υλών και την καλή κατάσταση των απαραίτητων σκευών και μηχανών,
- πραγματοποιούν την υποδοχή των πελατών/ισσών στους χώρους σίτισης φροντίζοντας να δημιουργούν μια ευχάριστη ατμόσφαιρα στον χώρο ευθύνης τους,
- αναπαράγουν, στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων, την ενημέρωση των πελατών/ισσών για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, το σερβίρισμα των προκαταρτικών στο τραπέζι και τη λήψη της παραγγελίας για εδέσματα και ποτά της επιλογής τους,
- εκτελούν τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης επισιτισμού, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- προεκτείνουν το εκτελούμενο έργο στα δευτερεύοντα τμήματα του εστιατορίου, όπως είναι το office, οι θερμοτράπεζες, το tableau, το βεστιάριο, οι αποθήκες, η κάβα κ.ά.,
- συσχετίζουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την άριστη λειτουργία του εστιατορίου σε ό,τι αφορά την ατμόσφαιρα, την υποδοχή των πελατών/ισσών, την παρουσίαση του καταλόγου και την αντιμετώπιση παραπόνων εκ μέρους των πελατών/ισσών, και
- εφαρμόζουν τη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης μετά το τέλος της βάρδιας, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

## 2.2.Ε. ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ – ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑ

### ● **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με την οινολογία και την οινογνωσία. Οι εκπαιδευόμενοι/ες γνωρίζουν ό,τι σχετίζεται με τον οίνο, όπως, για παράδειγμα, τη γεωγραφία του κρασιού, την οινοποίηση, τις ποικιλίες, το ταίριασμα με τα φαγητά, τη γευσίγνωσία και το σερβίρισμα. Το επάγγελμα του/της οινοχόου ή αλλιώς *Sommelier* ή *Winesteward* ορίζεται ως ο/η κατάλληλα εκπαιδευμένος/η και πεπειραμένος/η επαγγελματίας που ασχολείται στις επιχειρήσεις επισιτισμού ή/και οίνου και συμβουλεύει τους/τις πελάτες/ισσες για το ταίριασμα των γαστρονομικών γεύσεων με την πιο σωστή επιλογή οίνων και ποτών. Οπότε, οι εκπαιδευόμενοι/ες κατανοούν ότι σκοπός του/της οινοχόου είναι να προτείνει στους/στις πελάτες/ισσες μια γκάμα οίνων που ταιριάζουν με τα εδέσματα που έχουν παραγγείλει, ανάλογα με τις προτιμήσεις τους και τα χρήματα που διαθέτουν, εξασφαλίζοντας το σερβίρισμά τους στις ιδανικές θερμοκρασίες και σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους κανόνες σερβίρισματος. Τέλος, μαθαίνουν ότι μέσα στα καθήκοντα του/της οινοχόου περιλαμβάνονται ο σχεδιασμός, η προμήθεια, η αποθήκευση, η συντήρηση και η διαχείριση της κάβας της επισιτιστικής επιχείρησης, η σύνταξη του οινολογίου και της λίστας των αλκοολούχων και μη ποτών, καθώς και η παροχή πληροφοριών στους/στις πελάτες/ισσες για το «οινικό γίνεσθαι».

### ● **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- διατυπώνουν την πορεία του οίνου μέσα από την ιστορική αναδρομή του,
- ταξινομούν τις καλλιέργειες και τις ποικιλίες της αμπέλου μέσα από τις κατάλληλες κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες,
- αφηγούνται τις διαδικασίες του τρύγου, της μεταφοράς σταφυλιών και τα στάδια οινοποίησης,
- συνοψίζουν τις διακρίσεις του κρασιού ανάλογα με τη γεύση, το χρώμα και το άρωμα,
- αναφέρουν όλα τα στάδια τυποποίησης του κρασιού,
- ονομάζουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κρασιά, όπως είναι οι αφρώδεις οίνοι, οι σαμπάνιες και τα γλυκά κρασιά,
- ερμηνεύουν τη διάκριση των χαρακτηριστικών των κρασιών ως προς το χρώμα, το άρωμα, τη γεύση, το σήμα αλλά και την περιεκτικότητα σε οινόπνευμα,
- ορίζουν τα στάδια παρουσίασης του κρασιού, δηλαδή από το άνοιγμα, τον αερισμό έως την μετάγγιση σε καράφα (*Décantage*),
- διαχειρίζονται τον σχεδιασμό του καταλόγου κρασιών και της λίστας των αλκοολούχων ποτών σε συνεργασία με τους ανωτέρους τους, καθώς και την οργάνωση της κάβας επιχειρήσεων επισιτισμού και οίνου μέσω μελετών περίπτωσης, και

- εκτιμούν ποιος είναι ο κατάλληλος οίνος σε συνδυασμό με το φαγητό που καταναλώνεται στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

## 2.2.ΣΤ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ (HOUSEKEEPING)

### ● **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με την υπηρεσία ορόφων μιας μονάδας φιλοξενίας. Γνωρίζουν ότι το Τμήμα Οροφοκομίας αποτελείται από τον/την οροφοκόμο, τον/την καμαριέρη/α, τα πλυντήρια και τη λινόθηκη. Επιπλέον, κατανοούν ότι ο/η οροφοκόμος και ο/η καμαριέρης/α είναι οι εργαζόμενοι σε επιχειρήσεις φιλοξενίας οι οποίοι φροντίζουν για την καθαριότητα και την τακτοποίηση των δωματίων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, τον εξοπλισμό των δωματίων με όλα τα απαραίτητα υλικά, προσφέροντας στους/στις πελάτες/ισσες μία άνετη διαμονή σε ένα καθαρό, υγιεινό, άνετο και ήσυχο περιβάλλον. Επιπροσθέτως, μαθαίνουν ότι ο/η λινόθηκάριος ασχολείται με τον καθαρισμό του υφαντισμού του προσωπικού (φορέματα, κοστούμια κ.ά.) αλλά και γενικότερα με την καλή κατάσταση όλου του υφαντισμού της ξενοδοχειακής επιχείρησης εφοδιάζοντας με καθαρά λινά όλα τα τμήματα (εστιατόρια, ορόφους κ.ά.). Ως εκ τούτου, οι εκπαιδευόμενοι/ες αντιλαμβάνονται ότι το επίπεδο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της ομάδας του Τμήματος Οροφοκομίας μπορεί να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά τη γνώμη των πελατών/ισσών για την ξενοδοχειακή επιχείρηση.

### ● **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- προβάλλουν σε μορφή οργανογράμματος το προσωπικό του Τμήματος Οροφοκομίας,
- ταξινομούν τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα του προσωπικού του Τμήματος Οροφοκομίας,
- αναγνωρίζουν τα στοιχεία εσωτερικής διακόσμησης και εγκαταστάσεων των μονάδων φιλοξενίας,
- επιβλέπουν τις διαδικασίες καθαρισμού δωματίων και κοινόχρηστων χώρων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- αναγνωρίζουν τα κατάλληλα λινά, τα είδη εξοπλισμού και περιποίησης για τον καθαρισμό των ορόφων και των βοηθητικών χώρων των μονάδων φιλοξενίας,
- επαληθεύουν τη γενικότερη λειτουργική και τεχνική κατάσταση του χώρου ευθύνης τους, συμβάλλοντας με τις υπηρεσίες τους στην άνετη διαμονή των πελατών/ισσών σε ένα καθαρό και υγιεινό περιβάλλον,
- προετοιμάζουν καταλλήλως το τροχήλατο εργαλείο καθαρισμού ορόφων και διαμονής πελατών/ισσών μέσω της πρακτικής μαθητείας,
- αναφέρουν τις διαδικασίες του Τμήματος Πλυντηρίου και Λινόθηκης,

- εκτιμούν τις σχέσεις του Τμήματος Οροφοκομίας με τα άλλα τμήματα των μονάδων φιλοξενίας, όπως είναι το Τμήμα Υποδοχής, τα Επισιτιστικά Τμήματα, το Τμήμα Συντήρησης κ.ά.,
- αναφέρουν τον τρόπο καταγραφής τυχόν φθορών του εξοπλισμού των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων, και
- διαχειρίζονται τη διαδικασία τυχόν ευρεθέντων και απολεσθέντων αντικειμένων πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

### 2.2.Z. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ BAR

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να αποκτήσουν γνώσεις σε θέματα που αφορούν την οργάνωση και τη λειτουργία του μπαρ και των καφέ μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, καθώς και να εξοικειωθούν με τις μεθόδους προετοιμασίας και παρουσίασης των προσφερόμενων ειδών. Ως *barman/barwoman* ή *bartender* ορίζεται ο/η επαγγελματίας του κλάδου επισιτισμού ο/η οποίος/α είναι υπεύθυνος/η για τις εργασίες που πραγματοποιούνται πίσω από τον πάγκο σερβιρίσματος (μπάρα) ενός *bar* μιας επισιτιστικής ή/και ξενοδοχειακής επιχείρησης. Οι εκπαιδευόμενοι/ες μαθαίνουν ότι ο/η *barman/barwoman* αποτελεί μέρος του προσωπικού του Τμήματος *Bar* της επιχείρησης –υπό την ομπρέλα του *F&B Manager*–, και βασική του εργασία είναι η υλοποίηση των απαιτούμενων εργασιών πίσω από τον πάγκο σερβιρίσματος με ευγένεια και ευπρέπεια, δημιουργώντας ένα άνετο και φιλικό περιβάλλον για τους/τις πελάτες/ισσες. Επιπλέον, ενημερώνονται ότι στα καθήκοντα του/της *barman/barwoman* περιλαμβάνονται, επίσης, η προετοιμασία του χώρου, η χρήση του εξοπλισμού του μπαρ για την παρασκευή των αναμειξευμένων (*cocktails*), ο καθαρισμός του πάγκου εργασίας και του πάγκου σερβιρίσματος, η προμήθεια πρώτων υλών από την αποθήκη, η είσπραξη των λογαριασμών των πελατών/ισσών στην μπάρα και οι απογραφές. Τέλος, αναγνωρίζουν ότι σκοπός του/της *barman/barwoman* είναι η εξυπηρέτηση των πελατών/ισσών του *bar* και η ικανοποίηση των απαιτήσεών τους ώστε να ολοκληρώνεται η θετική εικόνα της τουριστικής εμπειρίας των επισκεπτών/τριών της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ταξινομούν τα είδη των *bar* καθώς και την επίπλωση, τη διακόσμηση, τον εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις που απαιτούνται,
- ερμηνεύουν το οργανόγραμμα, τα προσόντα, τα καθήκοντα, τον ρόλο της προσωπικότητας, της εμφάνισης και των τρόπων συμπεριφοράς του προσωπικού απέναντι στους/στις πελάτες/ισσες του *bar*,
- διαχειρίζονται την καθαριότητα, την καταλληλότητα, την αρτιότητα του απαιτούμενου εξοπλισμού σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,

- διακρίνουν τις απαραίτητες πρώτες ύλες και τις βοηθητικές ύλες,
- εφαρμόζουν τις βασικές αρχές λειτουργίας ενός bar, όπως είναι η ανάλυση εργασίας, οι κανόνες χρήσης των γυάλινων σκευών, η παρουσίαση και η πώληση ποτών και εδεσμάτων, καθώς και οι θερμοκρασίες των ποτών και αφεψημάτων μέσω μελετών περίπτωσης,
- διακρίνουν τα χαρακτηριστικά των αλκοολούχων ποτών και των αποσταγμάτων από κρασί, καθώς και την περιεκτικότητά τους, μεταξύ άλλων, σε οινόπνευμα,
- ορίζουν τα ορεκτικά, τα επιδόρπια ποτά και κρασιά, τα κυριότερα λικέρ αλλά και τα ποτά χωρίς αλκοόλ, όπως αναψυκτικά και χυμοί, που πωλούνται στο bar,
- αναδεικνύουν τα στοιχεία της μπίρας και του καφέ, δηλαδή από την παρασκευή και την προέλευσή τους μέχρι την παρουσίασή τους, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- ταξινομούν όλα τα βοηθητικά είδη του bar, όπως φρέσκα φρούτα, σάλτσες, ξηροί καρποί κ.ά., που χρησιμοποιούνται στην ετοιμασία ή στη συνοδεία ποτών,
- αναπαριστούν, μέσω πρακτικής μαθητείας, την προετοιμασία του bar με σκοπό τη λειτουργία του, την ενημέρωση των πελατών/ισσών για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, την προσφορά στους/στις πελάτες/ισσες των ποτών της παραγγελίας τους, και
- εκτελούν τη διαδικασία κλεισίματος του χώρου του bar, αποσύροντας τα χρησιμοποιημένα σκεύη και αποθηκεύοντάς τα, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (1), Εργαστήριο (3), Σύνολο (4)

## 2.2.Η. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Β΄

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να διδαχθούν οριζόντιες δεξιότητες γενικής φύσης, όπως ομαδικότητα, συνέπεια, κοινωνικότητα και ευγένεια. Έρχονται σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Πραγματοποιούν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του δεύτερου (2ου) εξαμήνου. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες ασχολούνται με το Τμήμα της Υποδοχής, τα Τμήματα Εστίασης καθώς και το Τμήμα Οροφοκομίας. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης ενότητας έρχονται σε επαφή με τις καθημερινές διαδικασίες των τμημάτων αυτών καθώς και με την αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων που μπορεί να δημιουργηθούν κατά τη λειτουργία των μονάδων φιλοξενίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- διενεργούν τις διαδικασίες ενοικίασης δωματίων, της κράτησης και της προετοιμασίας άφιξης και αναχώρησης των πελατών/ισσών στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,
- εφαρμόζουν, μέσω της πρακτικής μαθητείας, όλες τις διαδικασίες για το άνοιγμα του χώρου εστίασης, την υποδοχή των πελατών/ισσών, το σερβίρισμα των γευμάτων και των ποτών, καθώς και για το κλείσιμο του χώρου εστίασης, βάσει των διατυπωμένων κανόνων επαγγελματικής δεοντολογίας,
- αναλαμβάνουν τον σχεδιασμό του οινολογίου και της λίστας των αλκοολούχων ποτών, καθώς και τη διαχείριση και εποπτεία της κάβας μέσω μελετών περίπτωσης,
- πραγματοποιούν όλες τις ενέργειες για την υπηρεσία καθαριότητας, τακτοποίησης και ελέγχου ορόφων του χώρου ευθύνης τους, και
- εκτελούν την προετοιμασία του bar για το σερβίρισμα ποτών, αφεισημάτων και έτοιμων εδεσμάτων μέσω πρακτικής μαθητείας.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3)

## 2.3. ΕΞΑΜΗΝΟ Γ'

### 2.3.A. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη χρήση της αγγλικής ορολογίας που χρησιμοποιείται σε επίπεδο επικοινωνίας κατά την εξυπηρέτηση των πελατών/ισσών των μονάδων φιλοξενίας. Μέσα από τη χρήση της αγγλικής γλώσσας αποκτούν τις βασικές γνώσεις και δεξιότητες που πλαισιώνουν την επικοινωνία κατά την ποιοτική εξυπηρέτηση των τουριστών/τριών και την ικανοποίηση των αναγκών τους. Πιο συγκεκριμένα, ασχολούνται με την αγγλική ξενοδοχειακή ορολογία την οποία θα χρησιμοποιήσουν σε όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τις κρατήσεις, την υποδοχή και την εξυπηρέτηση των πελατών/ισσών στα Επισιτιστικά Τμήματα των επιχειρήσεων φιλοξενίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- εφαρμόζουν γραπτώς την αγγλική ξενοδοχειακή ορολογία μελετώντας πρακτικά παραδείγματα εξυπηρέτησης τουριστών/τριών σε μονάδες φιλοξενίας,
- συντάσσουν κείμενα και επιστολές στα αγγλικά στο πλαίσιο συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,

- πραγματοποιούν κρατήσεις μέσω email στην αγγλική γλώσσα μέσω πρακτικής εφαρμογής,
- διαχειρίζονται προφορικά την εξυπηρέτηση των αφίξεων και των αναχωρήσεων τουριστών/τριών σε μονάδες φιλοξενίας μέσω εικονικών αναπαραστάσεων,
- ελέγχουν την επάρκεια των γνώσεών τους στα αγγλικά μελετώντας πρακτικά παραδείγματα, όπως πληροφορίες για δρομολόγια καθώς και συμβουλές που οφείλει να γνωρίζει κάποιος/α που ταξιδεύει στο εξωτερικό,
- εκτελούν τη λήψη των παραγγελιών στην αγγλική γλώσσα, με τη χρήση της αντίστοιχης ορολογίας, στα Επισιτιστικά Τμήματα των ξενοδοχειακών μονάδων μέσω μοντελοποίησης, και
- υιοθετούν την αγγλική ορολογία στην εξυπηρέτηση ξενοδοχειακών πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

### 2.3.B. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη χρήση της γερμανικής ορολογίας η οποία χρησιμοποιείται σε επίπεδο επικοινωνίας κατά την εξυπηρέτηση πελατών/ισσών των μονάδων φιλοξενίας. Μέσα από τη χρήση της γερμανικής γλώσσας αποκτούν τις βασικές γνώσεις και δεξιότητες που πλαισιώνουν την επικοινωνία κατά την ποιοτική εξυπηρέτηση των τουριστών/τριών και την ικανοποίηση των αναγκών τους. Πιο συγκεκριμένα, ασχολούνται με τη γερμανική ξενοδοχειακή ορολογία την οποία θα χρησιμοποιήσουν σε όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τις κρατήσεις, την υποδοχή και την εξυπηρέτηση των πελατών/ισσών στα Επισιτιστικά Τμήματα των επιχειρήσεων φιλοξενίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- εφαρμόζουν γραπτώς τη γερμανική ξενοδοχειακή ορολογία μελετώντας πρακτικά παραδείγματα εξυπηρέτησης τουριστών/τριών σε μονάδες φιλοξενίας,
- συντάσσουν κείμενα και επιστολές στα γερμανικά στο πλαίσιο συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- πραγματοποιούν κρατήσεις μέσω email στη γερμανική γλώσσα μέσω πρακτικής εφαρμογής,



- διαχειρίζονται προφορικά στα γερμανικά την εξυπηρέτηση των αφίξεων και των αναχωρήσεων τουριστών/τριών σε μονάδες φιλοξενίας μέσω εικονικών αναπαραστάσεων,
- ελέγχουν την επάρκεια των γνώσεών τους στα γερμανικά μελετώντας πρακτικά παραδείγματα, όπως πληροφορίες για δρομολόγια καθώς και συμβουλές που οφείλει να γνωρίζει κάποιος/α που ταξιδεύει στο εξωτερικό,
- εκτελούν τη λήψη των παραγγελιών στη γερμανική γλώσσα, με τη χρήση της αντίστοιχης ορολογίας, στα Επισιτιστικά Τμήματα των ξενοδοχειακών μονάδων μέσω μοντελοποίησης, και
- υιοθετούν τη γερμανική ορολογία στην εξυπηρέτηση ξενοδοχειακών πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

● **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
 Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

### 2.3.Γ. ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

● **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη σύνθεση και την κοστολόγηση του εδεσματολογίου (μενού) μιας επισιτιστικής επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα οι εκπαιδευόμενοι/ες γνωρίζουν την προέλευση των τροφίμων, τα χαρακτηριστικά και τις ιδιότητές τους και, ως εκ τούτου, πώς συντίθεται ένα εδεσματολόγιο ανάλογα με την εποχή, την εθνικότητα και τις συνήθειες των πελατών/ισσών, τη σύγχρονη διαιτητική και τις ισχύουσες αγορανομικές διατάξεις. Κατανοούν τη σύνταξη εδεσματολογίου ανάλογα με τον τύπο του μενού (buffet, self-service, tabled'hôte και à la carte) και τον τύπο σερβιρίσματος (αγγλικός, γαλλικός, αυστριακός, ρωσικός και οικογενειακός). Επιπροσθέτως, κατανοούν τη λογική με την οποία προτείνονται τα πιάτα ημέρας αλλά και πώς συντάσσεται το μέρος του καταλόγου το οποίο αφορά τα διαθέσιμα ποτά. Τέλος, μαθαίνουν πώς να κοστολογούν το μενού που συνθέτουν καθώς η κοστολόγηση είναι απαραίτητο εργαλείο για τον προσδιορισμό του κατά πόσο επιτυγχάνονται οι στόχοι της κερδοφορίας της επισιτιστικής επιχείρησης.

● **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ερμηνεύουν όλα τα χαρακτηριστικά των τροφίμων όσον αφορά την ταξινόμησή τους, τη διατήρησή τους, τον έλεγχό τους καθώς και τη διατροφική τους αξία,
- ταξινομούν τα κυριότερα σπρωροκηπευτικά προϊόντα που ευδοκιμούν στην Ελλάδα σε εσπεριδοειδή, λαχανικά κ.ά.,
- αναφέρουν τις γλυκαντικές ύλες και την εμπορική αξία των τροφίμων,



- διακρίνουν τα κυριότερα ζωικά προϊόντα, τα έλαια, τα αρτύματα και τα καρυκεύματα, καθώς και την επίδρασή τους στον ανθρώπινο οργανισμό, την εμπορική τους αξία και τη χρησιμότητά τους στην επισιτιστική επιχείρηση,
- κωδικοποιούν τη διεθνή ορολογία του εδεσματολογίου,
- αναπτύσσουν τις απαραίτητες γνώσεις για τη σύνθεση του εδεσματολογίου ανάλογα με την κατηγορία του εστιατορίου, την εποχικότητα των τροφίμων, το κόστος τους κ.ά.,
- επαληθεύουν τους βασικούς κανόνες σύνθεσης του εδεσματολογίου με βάση τη διαιτητική, όπως καθημερινά μενού, επαναλαμβανόμενα μενού, μενού υγιεινής διατροφής, μενού με μη αλλεργιογόνα συστατικά, μενού για vegan/vegetarian, συνθέσεις για buffet κ.ά.,
- εφαρμόζουν τους βασικούς κανόνες σύνθεσης του καταλόγου ανάλογα με τον τύπο του μενού της επισιτιστικής επιχείρησης (buffet, self-service, à la carte ή table d'hôte) και τον τύπο σερβιρίσματος (αγγλικός, γαλλικός, αυστριακός, ρωσικός και οικογενειακός) κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- συνθέτουν εδεσματολόγια για ειδικές περιστάσεις, όπως γαμήλια γεύματα ή εορταστικές εκδηλώσεις, στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,
- προωθούν τα κυριότερα παραδοσιακά εδέσματα μέσα από τον τρόπο παρουσιάσής τους κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, και
- εκτιμούν το περιθώριο κέρδους κάθε πιάτου στο μενού με σκοπό την προώθηση των προϊόντων που αποδίδουν κέρδος στην επισιτιστική επιχείρηση, μέσω μελετών περίπτωσης.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

#### 2.3.Δ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη διαχείριση των αποθεμάτων των υλικών αγαθών που είναι απαραίτητα για την απρόσκοπτη λειτουργία των Επισιτιστικών κυρίως Τμημάτων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης και για αυτόν τον λόγο εντάσσονται στα Τμήματα F&B. Στο πλαίσιο της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/ες κατανοούν, αφενός, ότι οι προμήθειες αποτελούν μία από τις σπουδαιότερες λειτουργίες των επιχειρήσεων φιλοξενίας και, αφετέρου, ότι με την εμπορευματογνωσία μπορούν να εξετάσουν όλα τα αγαθά που αποτελούν τη συνισταμένη για την οικονομική επιτυχία της επιχείρησης.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ταξινομήσουν τις απαραίτητες προμήθειες ενός ξενοδοχείου βάσει των χαρακτηριστικών του,

- αναγνωρίζουν τα προσόντα και τις αρμοδιότητες του/της υπεύθυνου/ης αγορών,
- προγραμματίζουν τις διαδικασίες και τις προβλέψεις για την απόκτηση προμηθειών,
- επιλέγουν τους κατάλληλους προμηθευτές κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- αναλαμβάνουν την ορθή παραλαβή και αποθήκευση των προμηθειών στον χώρο ευθύνης τους,
- αμφισβητούν προμήθειες που δεν ικανοποιούν τα πρότυπα που έχουν τεθεί από τον οργανισμό όπου απασχολούνται,
- διατηρούν τα επίπεδα των αποθεμάτων βάσει του κόστους των αγαθών, της ζήτησης και της προσφοράς αλλά και βάσει των περιοριστικών κανόνων λόγω χωροταξίας και άλλων συνθηκών, ορίζοντας τα αποθέματα ασφαλείας μέσω μελετών περίπτωσης,
- αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά συντήρησης των φρούτων, των λαχανικών, των γαλακτοκομικών προϊόντων, των δημητριακών, των εδωδιμων λιπών και ελαίων, των βοτάνων, των καρυκευμάτων και των ποτών,
- εφαρμόζουν την αποθήκευση των τροφίμων βάσει των χαρακτηριστικών τους, όπως κατεψυγμένα και νωπά, στον χώρο ευθύνης τους,
- ταξινομούν τον απαραίτητο εξοπλισμό των Επισιτιστικών Τμημάτων όπως κεραμικά, ανοξείδωτα σκεύη, υφάσματα και καθαριστικά, και
- εκτελούν τη διανομή των προμηθειών και την ενημέρωση των αποθεμάτων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

### 2.3.Ε. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ (CRM)

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με την υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση των πελατών των μονάδων φιλοξενίας. Κατανοούν ότι οι πελάτες/ισσες αποτελούν το επίκεντρο της επιχειρηματικής δραστηριότητας και ότι η επιτυχία της ξενοδοχειακής επιχείρησης βασίζεται στην αποτελεσματικότητα της διαχείρισης των σχέσεων της με αυτούς/ές. Επιπλέον, έρχονται σε επαφή με την πελατοκεντρική φιλοσοφία, η οποία έχει τις ρίζες της στο Relation Management και από κοινού, σε συνδυασμό με την τεχνολογία της πληροφορίας, οδήγησαν στην ανάπτυξη της έννοιας «Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων» (Customer Relations Management – CRM). Οπότε, αντιλαμβάνονται ότι με τον όρο CRM αναφερόμαστε σε μια επιχειρηματική στρατηγική η οποία εστιάζει στον/στην πελάτη/ισσα και αναγνωρίζει την ικανότητα κατανόησης των αναγκών του/της και της αλληλεπίδρασής του/της με το προσωπικό ως τον κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον όπου αναπτύσσεται η επιχείρηση φιλοξενίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- κατανοούν τις ανάγκες των πελατών/ισσών των μονάδων φιλοξενίας,
- αναγνωρίζουν την αξία της υπηρεσίας διαχείρισης πελατών/ισσών και της ποιότητας με σκοπό την ικανοποίηση των πελατών/ισσών,
- υπερασπίζονται τους παράγοντες της πελατειακής αφοσίωσης,
- ενθαρρύνουν τους/τις πελάτες/ισσες να καταγράφουν τα παράπονά τους και τα αιτήματά τους προκειμένου αυτά να επιλυθούν, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- συνθέτουν το προφίλ των πελατών/ισσών και να διαχειρίζονται το πελατολόγιο με τέτοιο τρόπο ώστε να προφυλάσσουν τα προσωπικά δεδομένα των πελατών/ισσών, μέσω μελετών περίπτωσης,
- αναπτύσσουν πλάνα για την απόκτηση νέων πελατών/ισσών και τη διατήρηση των υφισταμένων, στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,
- διακρίνουν τις διαστάσεις του CRM (λειτουργικό, συνεργατικό, αναλυτικό),
- αναγνωρίζουν τις δυνατότητες του e-CRM, και
- συνθέτουν προγράμματα επιβράβευσης των πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

### 2.3.ΣΤ. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με το μαγειρείο μιας επισιτιστικής επιχείρησης, το οποίο ανήκει στο Τμήμα F&B, μαζί με το εστιατόριο και το bar. Πιο συγκεκριμένα, κατανοούν ότι οι εργαζόμενοι/ες στα μαγειρεία γνωρίζουν τη μαγειρική τέχνη και τα στοιχεία της ζαχαροπλαστικής και σε συνεργασία με τα άλλα τμήματα, ειδικότερα με το Τμήμα του Εστιατορίου, προσπαθούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες σίτισης των πελατών/ισσών των μονάδων φιλοξενίας. Επιπλέον, τους γίνεται γνωστό ότι τα κύρια καθήκοντα των εργαζομένων σε μαγειρεία είναι η επιμέλεια και η οργάνωση της λειτουργίας της κουζίνας, καθώς και η προετοιμασία και η παρασκευή εδεσμάτων σύμφωνα με τις καθορισμένες προδιαγραφές ποιότητας της επισιτιστικής μονάδας και με τα προβλεπόμενα επίπεδα υγιεινής.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- διακρίνουν την οργάνωση και τη διοίκηση της κουζίνας,

- ορίζουν το μαγειρείο ως τον κύριο χώρο παραγωγής τροφίμων συσχετίζοντας χωροταξικά και τους βοηθητικούς χώρους του (αποθήκη, γραφείο, office, είσοδος εμπορευμάτων, προσωπικού, χώρο φύλαξης ειδών καθαρισμού),
- κατηγοριοποιούν τον εξοπλισμό, τις εγκαταστάσεις, τα μηχανήματα, τις συσκευές και τα σκεύη που απαιτούνται για την παρασκευή εδεσμάτων,
- περιγράφουν το προσωπικό του μαγειρείου (brigade), την ενδυμασία και τις αρμοδιότητες,
- διακρίνουν την εσωτερική οργάνωση εργασίας των επιμέρους τμημάτων του μαγειρείου (πρωινά, γλυκά, κρέατα, κρύα-ζεστά εδέσματα) ,
- εκτελούν τη διακόσμηση και παρουσίαση των εδεσμάτων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- συμμετέχουν στη σύνθεση των μενού σε συνεργασία με το εστιατόριο και βασιζόμενοι/ες στις αγορανομικές διατάξεις και στους κανόνες γαστρονομίας, στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,
- συνοψίζουν τις διαδικασίες κατανομής, τεμαχισμού, προετοιμασίας και χρήσης των πρώτων υλών με σκοπό την παρασκευή και την παράθεση των εδεσμάτων,
- διατυπώνουν όλες τις βασικές παρασκευές κρεάτων, σαλατών, σουπών, λαχανικών, ψαριών, αυγών και ζυμαρικών, και
- εκτελούν την παρασκευή και την παράθεση εδεσμάτων βάσει των πρότυπων συνταγών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

### 2.3.Z. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τον χειρισμό ξενοδοχειακών πακέτων. Ακόμη, μαθαίνουν τους τρόπους με τους οποίους πραγματοποιούνται οι ενέργειες στρατηγικής διαχείρισης, όπως, για παράδειγμα, με την άντληση πληροφοριών από τις διάφορες καταστάσεις και με στατιστικά στοιχεία μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή, προκειμένου να αυξηθούν οι πωλήσεις στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου και να βελτιωθεί παράλληλα η γενική οργάνωση και διοίκησή του. Πιο συγκεκριμένα, έρχονται σε επαφή με τις κρατήσεις, τις εργασίες αφίξεων, τις εργασίες της Main Courante, το κλείσιμο της μέρας, το τηλεφωνικό κέντρο, τα POS της επιχείρησης και με την κεντρική αποθήκη υλικών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- εκτελούν καταχωρίσεις, μεταβολές και ακυρώσεις κρατήσεων μεμονωμένων πελατών/ισσών και πελατών/ισσών πρακτορείου, τιμολογώντας και ελέγχοντας τους όρους των ξενοδοχειακών συμβάσεων μέσω πρακτικών εφαρμογών,
- προετοιμάζουν τις προβλεπόμενες κινήσεις των πελατών/ισσών και των πρακτορείων μέσω μελετών περίπτωσης,
- συντάσσουν στατιστικές αναφορές σχετικά με τις κρατήσεις μέσω πρακτικών εφαρμογών,
- διαχειρίζονται το check in/out των πελατών/ισσών διορθώνοντας τυχόν παραλείψεις ή αλλαγές των στοιχείων μέσω μοντελοποίησης,
- εκτελούν τις εργασίες της Main Courante με τις αντίστοιχες διαδικασίες άνοιγμα – ενημέρωση – κλείσιμο λογαριασμών των πελατών/ισσών, στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,
- οργανώνουν το κλείσιμο της ημέρας με τις αντίστοιχες συμφωνίες των τμημάτων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- συνοψίζουν τις τηλεφωνικές και τις χρεώσεις από τα POS (point of sales) των διαφόρων τμημάτων, και
- διαχειρίζονται τις αποθήκες υλικών εκδίδοντας στατιστικά στοιχεία, απογραφές και άλλες πληροφορίες στον χώρο ευθύνης τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (0)

#### 2.3.Η. ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη λογιστική απεικόνιση των οικονομικών αποτελεσμάτων των μονάδων φιλοξενίας καθώς και με όρους όπως «ενεργητικό», «παθητικό», «καθαρή θέση μονάδας», «λογαριασμός». Ακόμη, εξοικειώνονται με το σύνολο των δαπανών με το οποίο επιβαρύνεται για κάθε εμπόρευμα η επιχείρηση καθώς και με την οικονομική της θέση. Επιπροσθέτως, γνωρίζουν το συνολικό αποτέλεσμα (κέρδος ή ζημία) ανά διαστήματα, με βάση το οποίο η επιχείρηση καταρτίζει τα κατάλληλα προγράμματα δράσης καθώς και τον διαχειριστικό έλεγχο της αποθήκης και του ταμείου. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/ες έρχονται σε επαφή με τη λογιστική εικόνα μιας επιχείρησης φιλοξενίας μέσω πρακτικών συστημάτων ελέγχου των καταναλώσεων και της ελαχιστοποίησης του κόστους παραγωγής και διάθεσης των προϊόντων.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ερμηνεύουν τον σκοπό της απογραφής και των ισολογισμών,
- ταξινομούν τα λογιστικά βιβλία σε ημερολόγιο, καθολικό, βιβλία τάξης, υποχρεωτικά κατά τον εμπορικό κώδικα,
- αναγνωρίζουν τους όρους «ενεργητικό», «παθητικό», «καθαρή θέση μονάδας» και «λογαριασμός»,

- ερμηνεύουν τις έννοιες «δαπάνη», «έξοδα», «έσοδα», «κύκλος εργασιών» και «πρόσοδος»,
- εκτελούν τη συγκέντρωση λογαριασμών αποτελεσμάτων χρήσης και διαφόρων άλλων λογαριασμών μέσω πρακτικών εφαρμογών,
- εκτελούν αποσβέσεις, χρεώσεις, απογραφές τέλους χρήσης, συγκέντρωση αποτελεσμάτων και σύνταξη ισολογισμού στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,
- εκτελούν λογιστικές εγγραφές των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- διαχειρίζονται τις ενέργειες κοστολόγησης στοιχείων των Τμημάτων Παραγωγής μιας επιχείρησης φιλοξενίας,
- υποστηρίζουν τον προϋπολογιστικό έλεγχο των πωλήσεων και του κόστους διαχείρισης καθώς και την οργάνωση του Τμήματος Προμηθειών ώστε να προσδιορίζονται οι ανάγκες της επιχείρησης κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, και
- εφαρμόζουν τις αρχές λογιστικής βάσει της σχετικής δεοντολογίας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

### 2.3.Θ. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Γ'

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να διδαχθούν οριζόντιες δεξιότητες γενικής φύσης, όπως ομαδικότητα, συνέπεια, κοινωνικότητα και ευγένεια, αλλά και ειδικές. Έρχονται σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Πραγματοποιούν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του τρίτου (3ου) εξαμήνου. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες ασχολούνται με τη σύνθεση του εδεσματολογίου καθώς και πώς το Τμήμα του Μαγειρείου συνεργάζεται με τα υπόλοιπα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Τέλος, έρχονται σε επαφή με τη χρήση των ηλεκτρονικών συστημάτων των λειτουργιών του back office που υπάρχουν στις μονάδες φιλοξενίας μέσα από πρακτικά παραδείγματα.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- επιλέγουν τον αποτελεσματικότερο και αποδοτικότερο τρόπο για την εξυπηρέτηση των πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- απορρίπτουν ενέργειες που δεν υποστηρίζουν την ομαδικότητα και τη συναδελφικότητα,
- εκτελούν τη σύνθεση πλήρους εδεσματολογίου με βάση τους κανόνες σύνθεσης καταλόγων, τη διεθνή ορολογία και το κόστος των τροφίμων

και να τιμολογούν ανάλογα με σκοπό την επίτευξη κέρδους, στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,

- διαχειρίζονται τις προμήθειες ενός ξενοδοχείου προβλέποντας, εκτελώντας και αποθηκεύοντας τις απαραίτητες ύλες, καθώς και ενημερώνοντας παράλληλα τα συστήματα αποθεμάτων μέσω μελετών περίπτωσης,
- αναπτύσσουν προγράμματα επιβράβευσης και πιστότητας πελατών/ισσών για την ορθή διαχείριση των πελατειακών σχέσεων των μονάδων φιλοξενίας μέσω πρακτικών εφαρμογών,
- διαχειρίζονται την ηλεκτρονική αλληλογραφία που απαιτείται για το Τμήμα των Κρατήσεων, καθώς και για τα εμπορεύματα και τις άλλες διαδικασίες μέσα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, και
- αναπαριστούν τη διαχείριση της Main Courante μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (0), Εργαστήριο (3), Σύνολο (3)

## 2.4. ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

### 2.4.A. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με την εφαρμογή της αγγλικής ορολογίας η οποία χρησιμοποιείται σε επίπεδο επικοινωνίας στην εξυπηρέτηση πελατών/ισσών των τουριστικών επιχειρήσεων φιλοξενίας καθώς και άλλων μορφών επιχειρήσεων που συμβάλλουν στην τουριστική εμπειρία των επισκεπτών/τριών μιας ξένης χώρας. Μέσα από την εφαρμογή της αγγλικής γλώσσας εξοικειώνονται με την επικοινωνία κατά την ποιοτική εξυπηρέτηση των τουριστών/τριών και την ικανοποίηση των αναγκών τους. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες ασχολούνται με την αγγλική τουριστική ορολογία και τη χρήση της σε όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την οργάνωση μιας ομαδικής επίσκεψης σε τουριστικά αξιοθέατα, την εξυπηρέτηση κατά τη μεταφορά, τη διασκέδαση, καθώς και με οποιαδήποτε άλλη συμπληρωματική υπηρεσία που μπορεί να συμβάλει στη συνολική τουριστική εμπειρία των επισκεπτών/τριών σε μια ξένη χώρα.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- εφαρμόζουν γραπτώς την αγγλική τουριστική ορολογία μελετώντας πρακτικά παραδείγματα εξυπηρέτησης επισκεπτών/τριών σε τουριστικές υπηρεσίες,
- συντάσσουν email στα αγγλικά που αφορούν κρατήσεις εισιτηρίων μέσων μεταφοράς, στο πλαίσιο συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,



- διαχειρίζονται στα αγγλικά την εξυπηρέτηση των τουριστών/τριών οι οποίοι/ες ενδιαφέρονται να επισκεφθούν τουριστικά αξιοθέατα,
- προτείνουν λύσεις ή ιδέες στα αγγλικά για την επίλυση ενός προβλήματος που μπορεί να προκύψει κατά τη διαμονή των τουριστών/τριών σε μια χώρα του εξωτερικού,
- ελέγχουν την επάρκεια των γνώσεών τους στα αγγλικά μελετώντας πρακτικά παραδείγματα, όπως πληροφορίες για επισκέψεις σε αρχαιολογικούς χώρους ή σε χώρους τουριστικού ενδιαφέροντος,
- υιοθετούν την αγγλική τουριστική ορολογία στην εξυπηρέτηση πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, και
- απορρίπτουν διακρίσεις οποιασδήποτε μορφής κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, αποδεχόμενοι/ες τη διαφορετικότητα και την πολυπολιτισμικότητα.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

#### 2.4.B. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με την εφαρμογή της γερμανικής ορολογίας η οποία χρησιμοποιείται σε επίπεδο επικοινωνίας στην εξυπηρέτηση πελατών/ισσών των τουριστικών επιχειρήσεων φιλοξενίας καθώς και άλλων μορφών επιχειρήσεων που συμβάλλουν στην τουριστική εμπειρία των επισκεπτών/τριών μιας ξένης χώρας. Μέσα από την εφαρμογή της γερμανικής γλώσσας εξοικειώνονται με την επικοινωνία κατά την ποιοτική εξυπηρέτηση των τουριστών/τριών και την ικανοποίηση των αναγκών τους. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες ασχολούνται με τη γερμανική τουριστική ορολογία και τη χρήση της σε όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την οργάνωση μιας ομαδικής επίσκεψης σε τουριστικά αξιοθέατα, την εξυπηρέτηση κατά τη μεταφορά, τη διασκέδαση, καθώς και με οποιαδήποτε άλλη συμπληρωματική υπηρεσία που μπορεί να συμβάλει στη συνολική τουριστική εμπειρία των επισκεπτών/τριών σε μια ξένη χώρα.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- εφαρμόζουν γραπτώς τη γερμανική τουριστική ορολογία μελετώντας πρακτικά παραδείγματα εξυπηρέτησης επισκεπτών/τριών σε τουριστικές υπηρεσίες,
- συντάσσουν email στα γερμανικά που αφορούν κρατήσεις εισιτηρίων μέσω μεταφοράς,
- διαχειρίζονται στη γερμανική την εξυπηρέτηση των τουριστών/τριών οι οποίοι/ες ενδιαφέρονται να επισκεφθούν τουριστικά αξιοθέατα,
- εκτελούν προφορικά την εξυπηρέτηση αφίξεων και αναχωρήσεων τουριστών/τριών σε επιχειρήσεις μεταφοράς,



- προτείνουν λύσεις ή ιδέες στη γερμανική για την επίλυση ενός προβλήματος που μπορεί να προκύψει κατά τη διαμονή των τουριστών/τριών σε μια χώρα του εξωτερικού,
  - ελέγχουν την επάρκεια των γνώσεών τους στη γερμανική μελετώντας πρακτικά παραδείγματα, όπως πληροφορίες για επισκέψεις σε αρχαιολογικούς χώρους ή σε χώρους τουριστικού ενδιαφέροντος,
  - υιοθετούν τη γερμανική τουριστική ορολογία στην εξυπηρέτηση πελατών/ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, και
  - απορρίπτουν διακρίσεις οποιασδήποτε μορφής κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, αποδεχόμενοι/ες τη διαφορετικότητα και την πολυπολιτισμικότητα.
- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

#### 2.4.Γ. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τα πληροφοριακά συστήματα λειτουργίας γραφείου. Πιο συγκεκριμένα, αποκτούν βασικές γνώσεις στα πληροφοριακά συστήματα και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ξενοδοχειακών οργανισμών, και εξοικειώνονται με την αναλυτική και συνθετική σκέψη καθώς και με τη χρήση σχετικών εφαρμογών και εργαλείων λογισμικού. Αποκτώντας το απαραίτητο θεωρητικό υπόβαθρο, οι εκπαιδευόμενοι/ες συνεργάζονται ομαδικά προκειμένου να υλοποιήσουν ποικίλες δραστηριότητες κάνοντας χρήση των σύγχρονων μεθοδολογιών, μοντέλων και εργαλείων για ανάλυση, σχεδίαση, υλοποίηση και αξιολόγηση διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων καθώς και άλλων εφαρμογών ηλεκτρονικών/διαδικτυακών υπηρεσιών για επιχειρήσεις και οργανισμούς. Απώτερος στόχος είναι ο εφοδιασμός των εκπαιδευομένων με τις σύγχρονες γνώσεις στο αντικείμενο των πληροφοριακών συστημάτων που θα τους/τις βοηθήσουν στην ομαλή ένταξή τους στην αγορά εργασίας.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ερμηνεύουν τον σκοπό, τον ρόλο και τη χρησιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων,
- περιγράφουν τις λειτουργίες των πληροφοριακών συστημάτων στις μονάδες φιλοξενίας,
- απαριθμούν τις προϋποθέσεις για την εφαρμογή του κατάλληλου πληροφοριακού συστήματος σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση,
- οργανώνουν τις δραστηριότητες των ξενοδοχειακών υπηρεσιών μέσω πληροφοριακών συστημάτων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- εκτελούν την καταχώριση και ταξινόμηση δεδομένων στην ηλεκτρονική βάση του συστήματος, στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,

- πραγματοποιούν επεξεργασία κειμένων και λογιστικών φύλλων με την αντίστοιχη παραμετροποίηση μέσω πρακτικών εφαρμογών,
- αντλούν από το ηλεκτρονικό σύστημα τις κατάλληλες πληροφορίες για τη δημιουργία ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών με σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών/ισσών μέσω πρακτικών παραδειγμάτων,
- κάνουν χρήση της επαγγελματικής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μεταξύ συνεργατών/τριών και τμημάτων των μονάδων φιλοξενίας, και
- αξιοποιούν στατιστικά στοιχεία κίνησης πελατών/ισσών και προμηθευτών μέσω πρακτικών εφαρμογών στα πληροφοριακά συστήματα με σκοπό μελλοντικές προβλέψεις.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

#### 2.4.Δ. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τη διαχείριση υδροθεραπευτηρίου – κέντρου αναζωογόνησης (spa) στην ξενοδοχειακή μονάδα. Οι εκπαιδευόμενοι/ες κατανοούν ότι οι υπάλληλοι των υδροθεραπευτηρίων – κέντρων αναζωογόνησης (spa) στοχεύουν στη διασφάλιση της αποτελεσματικής προσφοράς των υπηρεσιών στα υδροθεραπευτήρια και στις λοιπές εγκαταστάσεις σύμφωνα με τους κανονισμούς, την πολιτική και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στις εγκαταστάσεις τους καθώς και σύμφωνα με το σύστημα ποιότητας που αποσκοπεί στην ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών/ισσών.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- περιγράφουν την προετοιμασία του λουτρού και των άλλων δραστηριοτήτων για κάθε λουόμενο/η ή για ομάδα λουομένων σε θερμαινόμενες πισίνες με ρυθμιζόμενη πίεση νερού και ειδικές μπανιέρες,
- επαληθεύουν τη σημαντικότητα της καθαριότητας και της απολύμανσης των μέσων και των εγκαταστάσεων που προορίζονται για ατομική ή ομαδική χρήση από τους/τις πελάτες/ισσες στον χώρο ευθύνης τους,
- παρέχουν υποστήριξη στους/στις πελάτες/ισσες και να επεμβαίνουν σε περίπτωση ανάγκης κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- εκτελούν τις υπηρεσίες κράτησης, άφιξης και υποδοχής των πελατών/ισσών μέσω εικονικής αναπαράστασης,
- υποστηρίζουν τις πωλήσεις πακέτων θεραπειών με σκοπό την αύξηση των εσόδων της επιχείρησης φιλοξενίας,
- εφαρμόζουν όλα τα μέτρα για την έγκαιρη προετοιμασία και τη σωστή διεξαγωγή κάθε συνεδρίας κατά την παραμονή των πελατών/ισσών ώστε να καλύπτονται όσο το δυνατόν πληρέστερα οι ανάγκες τους για

υγεία, ευεξία και ομορφιά, στο πλαίσιο της πολιτικής παροχής υπηρεσιών του υδροθεραπευτηρίου – κέντρου αναζωογόνησης (spa) κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, και

- εκτελούν ορθά τις διαδικασίες αναχώρησης των πελατών/ισσών με στόχο την αποκόμιση των καλύτερων εντυπώσεων για τις υπηρεσίες που παρασχέθηκαν στον χώρο ευθύνης τους.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

#### 2.4.Ε. ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με την οργάνωση και διαχείριση των συνεδρίων και των εκδηλώσεων που φιλοξενούνται στις ξενοδοχειακές μονάδες. Επιπροσθέτως, έρχονται σε επαφή με τις εξής έννοιες: διαχείριση εκδήλωσης (event management), επαγγελματικός τουρισμός (MICE tourism), αγοραστές τουριστικών υπηρεσιών (buyers), προμηθευτές, μεσάζοντες, ταξίδια κινήτρων, διαδικασία προσφοράς (bidding), συντονιστής/τρια-μέντορας συνεδρίου (ambassadors) κ.ά. Τέλος, αποκτούν γνώσεις σχετικά με την αντιμετώπιση κρίσεων κατά τη διάρκεια των συνεδρίων και των άλλων εκδηλώσεων που φιλοξενούνται στις ξενοδοχειακές μονάδες.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- διακρίνουν όλους τους τύπους εκδηλώσεων (events),
- αναγνωρίζουν και να αναλύουν τη δομή της αγοράς των επαγγελματικών εκδηλώσεων (MICE),
- διαχειρίζονται την ανάληψη και διεκπεραίωση όλων των ενεργειών μιας συνεδριακής ή άλλης εκδήλωσης μέσω μελετών περίπτωσης,
- αναγνωρίζουν τη σημασία της σύγχρονης τεχνολογίας για την επιτυχή διοργάνωση μιας συνεδριακής εκδήλωσης,
- αναγνωρίζουν τα σύγχρονα προγράμματα διοργάνωσης συνεδρίων (congress & e-congress),
- προτιμούν τις πλέον πρόσφορες μορφές προβολής και προώθησης ενός συνεδρίου ή άλλης εκδήλωσης κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, και
- ελέγχουν τη διεξαγωγή μιας συνεδριακής ή άλλης εκδήλωσης από το στήσιμο της αίθουσας, την αντιμετώπιση προβλημάτων, τη χρέωση και εξόφληση του λογαριασμού και τον απολογισμό της εκδήλωσης, στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**  
Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

#### 2.4.ΣΤ. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να εξοικειωθούν με τις μεθόδους και τις τεχνικές της ψυχολογικής ανάλυσης και υποστήριξης των πελατών/ισσών αλλά και των εργαζομένων στις επιχειρήσεις φιλοξενίας. Ουσιαστικά έρχονται σε επαφή με το αντικείμενο της σύγχρονης ψυχολογίας το οποίο πραγματεύεται τον εσωτερικό κόσμο του ανθρώπου κατά την αλληλεπίδρασή του με άλλα άτομα. Οπότε συνειδητοποιούν ότι η κατανόηση της συμπεριφοράς του ατόμου σε ένα κοινωνικό περιβάλλον έχει ιδιαίτερη σημασία για την ορθή διαχείριση των αναγκών του από το προσωπικό της επιχείρησης κατά την επίσκεψη του σε έναν τουριστικό προορισμό.

- **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- ερμηνεύουν το οργανωτικό και διοικητικό πλαίσιο του τουριστικού συστήματος ως προς τις παραγωγικές διαδικασίες καθώς και τα πιθανά προβλήματα κατά τη μεταφορά, τη διαμονή και τη διατροφή των πελατών/ισσών,
- ταξινομούν το πλαίσιο της συμπεριφοράς των τουριστών/τριών πριν, κατά και μετά τη διάρκεια των διακοπών με στόχο την πληρέστερη παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών,
- αναγνωρίζουν τη σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στον τομέα της φιλοξενίας και πώς μπορεί να επηρεάσει την τουριστική εμπειρία του/της επισκέπτη/τριας,
- ταξινομούν τις ψυχολογικές παραμέτρους και επιρροές στον τουρισμό,
- εκτιμούν τις εργασιακές σχέσεις και τις ψυχολογικές επιρροές του τουριστικού εργασιακού χώρου αναφορικά με την απόδοση και την παραγωγικότητα των εργαζομένων,
- αναγνωρίζουν τη σημαντικότητα της εκπαίδευσης στους/στις εργαζόμενους/ες ώστε να αντεπεξέρχονται στις πρόσκαιρες κρίσεις, και
- αξιολογούν τους δείκτες ικανοποίησης των πελατών/ισσών διατυπώνοντας προτάσεις για την οργάνωση και διοίκηση των επιχειρήσεων φιλοξενίας.

- **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (2), Εργαστήριο (0), Σύνολο (2)

#### 2.4.Ζ. ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Δ΄

- **Περίληψη της μαθησιακής ενότητας**

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/ες να διδαχθούν οριζόντιες δεξιότητες γενικής φύσης, όπως ομαδικότητα, συνέπεια, κοινωνικότητα και ευγένεια, αλλά και ειδικές. Έρχονται σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα

από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Πραγματοποιούν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του τέταρτου (4ου) εξαμήνου. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/ες ασχολούνται με τη διαχείριση υδροθεραπευτηρίου – κέντρου αναζωογόνησης (spa) στην ξενοδοχειακή μονάδα, συνεδρίων και άλλων εκδηλώσεων καθώς και με την πραγματοποίηση πωλήσεων ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών με σκοπό την πλήρη κάλυψη των αναγκών των επισκεπτών/τριών στις μονάδες φιλοξενίας. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/ες ασχολούνται με μεθόδους ψυχολογικής ανάλυσης και υποστήριξης των πελατών/ισών των ξενοδοχειακών μονάδων με σκοπό να μπορούν να αντιμετωπίσουν μελλοντικά πρόσκαιρες ή μόνιμες κρίσεις στον επαγγελματικό τους χώρο.

● **Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα**

Όταν ολοκληρώσουν τη μαθησιακή ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/ές να:

- αναγνωρίζουν τη σημαντικότητα της καλής συνεργασίας με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών,
- ολοκληρώνουν τις εργασίες τους σε συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- αναγνωρίζουν τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις που φέρει η θέση ευθύνης τους,
- υιοθετούν καθορισμένα πρότυπα εμφάνισης, επικοινωνίας και υγιεινής στον χώρο εργασίας τους,
- οργανώνουν το πρόγραμμά τους γύρω από τα ωράρια της εργασίας τους,
- υποστηρίζουν τις πωλήσεις πακέτων θεραπειών υγείας και ευεξίας με σκοπό την αύξηση των εσόδων της επιχείρησης φιλοξενίας,
- διαχειρίζονται την ανάληψη και διεκπεραίωση όλων των ενεργειών ενός συνεδρίου ή άλλης εκδήλωσης, στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων, και
- αναγνωρίζουν τη σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στον τομέα της φιλοξενίας και πώς μπορεί να επηρεάσει την τουριστική εμπειρία του/της επισκέπτη/τριας.

● **Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα**

Θεωρία (0), Εργαστήριο (8), Σύνολο (8)

## Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

### 1. Αναγκαίος και επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

#### 1.1. Θεωρητική κατάρτιση

Αναγκαίος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Πίνακας κιμωλίας ή μαρκαδόρου, ιδανικά διαδραστικός πίνακας
- Βιντεοπροβολέας (projector) εγκατεστημένος σε κάθε αίθουσα διδασκαλίας (Τεχνολογία προβολής: LED/Laser, Αντίθεση: 5000: 1, Φωτεινότητα: 3000 AnsiLumens)
- Πρόγραμμα σύνδεσης Internet

Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Χάρτες
- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές ανά δύο άτομα
- Ηχεία
- Εκτυπωτής
- Λογισμικό εφαρμογών γραφείου (π.χ. Microsoft Office, Open Office κ.ά.)
- Ξενοδοχειακό λογισμικό (π.χ. Fidelio, Ermis κ.ά.)
- Λογιστικό λογισμικό (π.χ. Eurofasma, Κεφάλαιο, Payroll κ.ά.)

#### 1.2. Εργαστήρια

Αναγκαίος εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

- Ηλεκτρονικοί υπολογιστές ανά δύο άτομα
- Ηχεία
- Εκτυπωτής
- Λογισμικό εφαρμογών γραφείου (π.χ. Microsoft Office, Open Office κ.ά.)
- Ξενοδοχειακό λογισμικό (π.χ. Fidelio, Ermis κ.ά.)
- Λογιστικό λογισμικό (π.χ. Eurofasma, Κεφάλαιο, Payroll κ.ά.)
- Βιντεοπροβολέας (projector)

Επιθυμητός εξοπλισμός και μέσα διδασκαλίας

Για τα εργαστήρια και τις εγκαταστάσεις τεχνικών μαθημάτων:

- Έπιπλα και σκεύη (πλήρης εξοπλισμός) που χρησιμοποιούνται σε μια αίθουσα εστιατορίου, σε ένα μπαρ, σε ένα τυπικό δωμάτιο μιας μονάδας φιλοξενίας και σε μια κουζίνα· εναλλακτικά προτείνεται η μίσθωση των χώρων σε ένα ξενοδοχείο της περιοχής ή σε ένα εργαστήριο που διαθέτει τα παραπάνω
- Πρώτες ύλες για την παραγωγή τροφίμων και ποτών

- Λοιπά μηχανήματα και εξοπλισμός:
  - 1 Μπεν μαρί:  $0,8 \times 0,9 \times 0,85 \times 0,9$
  - 1 Φριτέζα  $0,5 \times 0,9 \times 0,85 \times 0,88$
  - 1 Τραπέζι εργασίας
  - 1 Γκριλ
  - 1 Σύνθετος φούρνος
  - 1 Φούρνος μικροκυμάτων
  - 1 Κόπτης αλλαντικών
  - 2 Μίξερ 2 λίτρων
  - 1 Μηχανή κιμά
  - 1 Ζυγαριά με υποδιαιρέσεις σε γραμμάρια
  - 1 Ζυγαριά kg
- Μπαρ ή αίθουσα ή χώρος παρουσίασης και ανάμειξης ποτών (οινοπνευματωδών και λοιπών, με πλήρη συλλογή εμφιαλωμένων ποτών, αντιπροσωπευτικών των προσφερόμενων σε μπαρ, παμπ ή νάιτ κλαμπ) καθώς και σκεύη και μικροσυσσκευές του μπαρ (ποτήρια διαφόρων τύπων, αναμεικτήρες, ηλεκτροκίνητη μηχανή παραγωγής παγοκύβων, ψυγείο κτλ.)

## 2. Διδακτική μεθοδολογία

Στο πλαίσιο των εκπαιδευτικών συναντήσεων, αξιοποιείται η συμμετοχική ή/και βιωματική διδασκαλία. Έχοντας ως σημείο εκκίνησης τις βασικές αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων αλλά και τη σύνδεση της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας, η εκπαίδευση έχει ένα διπλό σημείο αναφοράς: την ενεργή ανταπόκριση στις μαθησιακές ανάγκες της συγκεκριμένης κάθε φορά ομάδας εκπαιδευομένων, με άξονα προσανατολισμού τις ανάγκες που προκύπτουν στο περιβάλλον εργασίας της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Ο/Η εκπαιδευτής/τρια οργανώνει και καθοδηγεί την εκπαιδευτική πράξη, επιλύει τυχόν ανακύπτοντα προβλήματα, υποστηρίζει, ανατροφοδοτεί και ενδυναμώνει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες. Διαμεσολαβεί, διευκολύνει και ενισχύει τη διαδικασία μάθησης, σε ομαδικό και σε ατομικό επίπεδο, συνδέοντας την κατάρτιση με τον κόσμο της εργασίας.

Η συμμετοχική και βιωματική εκπαίδευση διαμορφώνει ένα δημιουργικό περιβάλλον μάθησης και ενισχύει την αλληλεπίδραση εκπαιδευτή/τριας και εκπαιδευομένων. Προσφέρει τη δυνατότητα να γίνουν αντιληπτές αλλά και να αξιοποιηθούν στην εκπαιδευτική διαδικασία οι ανάγκες, οι ιδιαιτερότητες, οι δυνατότητες, οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι εμπειρίες της συγκεκριμένης ομάδας των καταρτιζομένων. Προσφέρει τη δυνατότητα να γίνουν πρακτικές και ρεαλιστικές συνδέσεις με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας της συγκεκριμένης ειδικότητας.

Η χρήση σύντομων εμπλουτισμένων εισηγήσεων και η συχνή εφαρμογή συμμετοχικών εκπαιδευτικών τεχνικών και μέσων υποστηρίζουν ένα αλληλεπιδραστικό περιβάλλον μάθησης. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι η ενίσχυση της συμμετοχής των καταρτιζομένων υποβοηθείται ενεργά με την αξιοποίηση απλών τεχνικών όπως ο καταγι-



σμός ιδεών, οι ερωτήσεις-απαντήσεις ή η συζήτηση, οι ατομικές ή/και ομαδικές ασκήσεις εφαρμογής ή επίλυσης προβλήματος, η προσομοίωση, η εργασία σε ομάδες, οι μελέτες περίπτωσης. Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που αξιοποιούν τις παραπάνω ή ανάλογες εκπαιδευτικές τεχνικές αντλούν τα θέματά τους μέσα από τη θεματολογία της κάθε μαθησιακής ενότητας και από τα σχετικά ζητήματα που συνδέονται με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας.

Η εκπαίδευση σε συγκεκριμένες –ατομικές ή/και ομαδικές– δραστηριότητες μέσα στην τάξη και στα εργαστήρια προετοιμάζει τα μέλη της ομάδας για τη συμμετοχή τους στην πρακτική άσκηση/μαθητεία. Η σταδιακή εξειδίκευση της γνώσης, η ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων/ικανοτήτων, καθώς και η καλλιέργεια κατάλληλων στάσεων και συμπεριφορών σε ζητήματα που αφορούν την απασχόληση στην ειδικότητα, προετοιμάζουν τη συγκεκριμένη κάθε φορά ομάδα εκπαιδευομένων για τα επόμενα βήματα. Το πρόγραμμα κατάρτισης συνδυάζει την απόκτηση θεωρητικών γνώσεων με την ανάπτυξη αναγκαίων πρακτικών δεξιοτήτων για την αποτελεσματική άσκηση του επαγγέλματος.

Σε ανάλογη κατεύθυνση, στο πλαίσιο της πρακτικής εφαρμογής της ειδικότητας δίνεται και η δυνατότητα ανάπτυξης διαθεματικών προγραμμάτων/σχεδίων δραστηριοτήτων («project»), με σύγχρονη εφαρμογή διαφορετικών μαθησιακών εννοιών και θεματικών. Οι συγκεκριμένες δραστηριότητες μπορούν να αναπτύσσονται σε μεγαλύτερη ή μικρότερη χρονική έκταση και να συμπεριλαμβάνουν, ενδεικτικά, επισκέψεις σε χώρους εργασίας και εγκαταστάσεις παραγωγής, συναντήσεις με έμπειρους/ες επαγγελματίες της ειδικότητας ή ειδικούς του συγκεκριμένου παραγωγικού τομέα και κλάδου, υλοποίηση ομαδικών εργασιών με συνδυασμό διαφορετικών μαθησιακών εννοιών και υπό την καθοδήγηση ομάδας εκπαιδευτών/τριών ή ακόμη και δημιουργία ομάδων εκπαιδευομένων με στόχο την αμοιβαία άσκηση, μελέτη και αλληλοδιδασκαλία. Το σύνολο των παραπάνω δραστηριοτήτων μπορούν να αξιοποιηθούν και αυτόνομα – ανεξάρτητα δηλαδή από την υλοποίηση ενός συνολικότερου project.

### **3. Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης**

#### **3.1. Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας**

Η υγεία και η ασφάλεια των εκπαιδευομένων αναφέρονται στα ατυχήματα και στις ασθένειες που προκαλούνται εντός και εκτός ΙΕΚ από διάφορες πηγές κινδύνων οι οποίοι πηγάζουν μέσα από ομαδικές δραστηριότητες που πραγματοποιούνται σε εργασιακούς ή δημόσιους χώρους.

Οι κίνδυνοι ασφάλειας προέρχονται από μη επαρκείς κτιριακές και ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις. Οι κίνδυνοι υγείας πηγάζουν από χημικούς, φυσικούς ή βιολογικούς παράγοντες. Να αναφέρουμε δε ότι υπάρχουν και οι εγκάρσιοι ή εργονομικοί κίνδυνοι οι οποίοι προέρχονται από την αλληλεπίδραση των σχέσεων των εκπαιδευομένων, όπως είναι οι εργονομικές δομές, οι αντίξοες συνθήκες εργασίας, οι ψυχολογικοί παράγοντες κ.ά.



Για την απαραίτητη αντιμετώπιση αυτών των κινδύνων απαραίτητη είναι η πρόληψη, η οποία διαχωρίζεται σε τεχνική, ιατρική και συλλογική.

Πιο συγκεκριμένα, για την κάλυψη της τεχνικής πρόληψης πρέπει να διασφαλιστούν οι κατάλληλες συνθήκες αερισμού, φωτισμού, τήρησης της αποθήκευσης χημικών ουσιών και προφύλαξης από τις χημικές αυτές ουσίες.

Η ιατρική πρόληψη αφορά τον σχεδιασμό και την οργάνωση μέσα στους εργασιακούς ή εκπαιδευτικούς χώρους με σκοπό τη μείωση των κινδύνων οι οποίοι συνδέονται με την ψυχική υγεία, τη σωματική υγεία και την πρόληψη νόσων.

Η συλλογική πρόληψη αφορά την ενημέρωση των εκπαιδευομένων για θέματα που αφορούν την πρόληψη των ατυχημάτων και την προστασία με μέτρα (όπως κάγκελα, διάδρομοι κ.ά.) όλων όσων βρίσκονται σε δημόσιους χώρους.

Θα εξετάσουμε αναλυτικά –ανά δραστηριότητα των εκπαιδευομένων– τα απαραίτητα μέτρα με σκοπό την πρόληψη και την εξασφάλιση των κανόνων υγείας και ασφάλειάς τους.

### Αίθουσες του ΙΕΚ

1. Διατήρηση πλήρους φαρμακείου.
2. Τήρηση όλων των ειδικών πρωτοκόλλων και των οδηγιών που ανακοινώνονται μέσω ΦΕΚ ανά τακτά χρονικά διαστήματα και αφορούν επιδημίες και έκτακτες καταστάσεις.
3. Διατήρηση ορθής ατομικής υγιεινής.
  - Καλό πλύσιμο των χεριών και αποφυγή επαφής τους με τα μάτια, τη μύτη και το στόμα.
  - Ορθολογική χρήση των αντισηπτικών.
  - Διαμόρφωση και διατήρηση καθαρού και υγιεινού εκπαιδευτικού περιβάλλοντος.
  - Κοψίματα και εκδορές πρέπει να αντιμετωπίζονται και να καλύπτονται.
  - Επιβάλλεται προσεκτικός και συχνός καθαρισμός των λείων επιφανειών με καθαριστικά ή απολυμαντικά.

### Εργαστήρια

1. Εφαρμογή των γενικών κανόνων και της ατομικής υγιεινής που ισχύουν και για τις αίθουσες διδασκαλίας.
2. Τήρηση των κανονισμών λειτουργίας του εργαστηρίου (π.χ. απαγόρευση τροφίμων και ποτών σε αίθουσες με υπολογιστές).
3. Τήρηση των μέτρων ασφαλείας για αποφυγή μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης, τροποποίησης και καταστροφής προσωπικών αρχείων από τρίτους.
4. Αποφυγή της εμπλοκής των μαλλιών σε μηχανήματα μέσα σε εργαστήρια με εξοπλισμό εστίασης, είτε με τη χρήση προστατευτικών καπέλων/σκούφων/διχτυών είτε με το πιάσιμο σε χαμηλή κοτσίδα/κότσο.
5. Προστασία και αποφυγή μικροτραυματισμών ή κοψιμάτων ή καψιμάτων με τη χρήση μέτρων ατομικής προστασίας αλλά και με αυστηρή τήρηση των οδηγιών των εκπαιδευτών/τριών.

### Εκπαιδευτικές επισκέψεις

1. Χρήση ειδικής ένδυσης και υπόδησης ανάλογα με τον χώρο επίσκεψης (π.χ. εκθέσεις, ξενοδοχεία κτλ.).
2. Χρήση γαντιών και προστατευτικών масκών σύμφωνα με τις οδηγίες της επιχείρησης.
3. Τήρηση όλων των ειδικών πρωτοκόλλων και οδηγιών που ανακοινώνονται μέσω ΦΕΚ ανά τακτά χρονικά διαστήματα και αφορούν επιδημίες και έκτακτες καταστάσεις.
4. Αυστηρή τήρηση των κανονισμών λειτουργίας και των οδηγιών των υπευθύνων.

### 3.2. Μέσα ατομικής προστασίας

Ως μέσα ατομικής προστασίας (ΜΑΠ) θεωρείται ο εξοπλισμός που φορά ο/η εργαζόμενος/η ή πρέπει να φέρει κατά την εργασία του/της ώστε να προστατεύεται από οτιδήποτε θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια και την υγεία του/της.

Ο/Η εκπαιδευόμενος/η, κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της, πρέπει να είναι εξοπλισμένος/η με τα εξής μέσα ατομικής προστασίας ανά εξάμηνο:

Για όλες τις μαθησιακές ενότητες, πλην αυτής της πρακτικής εφαρμογής, δεν απαιτείται άλλος εξοπλισμός ασφάλειας πέρα από τον εξοπλισμό που πρέπει να υπάρχει σε κάθε εργασιακό χώρο (π.χ. πυροσβεστήρες, κουτί πρώτων βοηθειών κ.ά.).

Στο μάθημα της πρακτικής εφαρμογής (κατά τις επισκέψεις σε μονάδες φιλοξενίας και ειδικά σε χώρους εντατικής χειρωνακτικής εργασίας, όπως είναι το μαγειρείο, ή σε χώρους με παρουσία χημικών καθαριστικών, όπως είναι το Τμήμα Οροφοκομίας) οι εκπαιδευόμενοι/ες θα πρέπει να φέρουν ειδικά γάντια για να προστατεύουν τα χέρια τους, ειδικά υποδήματα για να αποφεύγουν τον τραυματισμό από πτώση αντικειμένων στα πόδια και στολή εργασίας. Η κάθε στολή εργασίας προσδιορίζεται ανά τμήμα σε κάθε μονάδας φιλοξενίας και σκοπό έχει να προστατεύει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες από μικροτραυματισμούς ή τα ενδύματά τους από την καταστροφή.

***Μέρος Δ' - ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ  
ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ***

## 1. Ο Θεσμός της πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση συνδέεται άρρηκτα με τη θεωρητική κατάρτιση, αφού κατά τη διάρκειά της οι πρακτικά ασκούμενοι/ες ανακαλούν τη θεωρητική και εργαστηριακή γνώση για να την εφαρμόσουν στην πράξη και να αντεπεξέλθουν στις εργασίες που τους ανατίθενται. Καλούνται να αναλάβουν συγκεκριμένα καθήκοντα και να δώσουν λύση σε πρακτικά προβλήματα που ανακύπτουν, υπό την εποπτεία των εκπαιδευτών/τριών. Έτσι, ο θεσμός της πρακτικής άσκησης στοχεύει στην ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων/δεξιοτήτων σχετικών με την ειδικότητα, στην ενίσχυση της επαφής με τον εργασιακό χώρο και στην προετοιμασία των εκπαιδευομένων για την παραγωγική διαδικασία – μέσω της απόκτησης εμπειριών ιδιαίτερα χρήσιμων για τη μετέπειτα επαγγελματική τους πορεία.

Αναλυτικότερα, η πρακτική άσκηση είναι υποχρεωτική για τους/τις εκπαιδευόμενους/ες των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης (άρθρο 27 του Ν. 4763/2020 για το Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης).

Στη συνέχεια, αναφέρονται χρήσιμες πληροφορίες για τον θεσμό της πρακτικής άσκησης, όπως περιγράφονται στη σχετική νομοθεσία,<sup>10</sup> και οι οποίες αφορούν τις βασικές προϋποθέσεις, τον τρόπο και τους όρους υλοποίησής της.

### Διάρκεια πρακτικής άσκησης

Η συνολική διάρκεια της περιόδου πρακτικής άσκησης είναι εννιακόσιες εξήντα (960) ώρες. Οι ώρες πρακτικής ανά ημέρα καθορίζονται σε τέσσερις (4) έως οκτώ (8), ανάλογα με τη φύση και το αντικείμενο της ειδικότητας κατάρτισης του/της ασκούμενου/ης. Δεν επιτρέπεται η υπέρβαση του ημερήσιου ωραρίου πέραν των ωρών που ορίζονται στην ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης.

Η περίοδος της πρακτικής άσκησης της ειδικότητας «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας»<sup>11</sup> μπορεί να είναι συνεχιζόμενη ή τμηματική, ύστερα από την επιτυχή ολοκλήρωση της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης του τέταρτου (4ου) εξαμήνου, και πρέπει να ολοκληρωθεί εντός είκοσι τεσσάρων (24) μηνών από τη λήξη του τελευταίου εξαμήνου θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης.

### Όροι υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση δύναται να πραγματοποιείται σε θέσεις που προσφέρονται από φυσικά πρόσωπα, ΝΠΔΔ, ΝΠΙΔ, δημόσιες υπηρεσίες, ΟΤΑ α' και β' βαθμού και επιχειρήσεις. Εξαιρούνται οι φορείς:

---

<sup>10</sup> ΦΕΚ 3938/Β'/26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

<sup>11</sup> Τέως τίτλος «Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής – Υπηρεσία Ορόφων – Εμπορευματογνωσία)».

- α) Προσωρινής απασχόλησης
- β) Τα νυχτερινά κέντρα
- γ) Παροχής καθαριότητας και φύλαξης
- δ) Τα πρακτορεία τυχερών παιχνιδιών
- ε) Κάθε επιχείρηση στην οποία δεν είναι εφικτός ο έλεγχος της εκπαίδευσης από τον αρμόδιο φορέα.

Ο/Η εκπαιδευόμενος/η του ΙΕΚ, προκειμένου να πραγματοποιήσει πρακτική άσκηση, υπογράφει ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης με τον/την εργοδότη/τρια, η οποία θεωρείται από το ΙΕΚ φοίτησης. Η ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης δεν συνιστά σύμβαση εξαρτημένης εργασίας.

Βασικός συντελεστής για την επιτυχή υλοποίηση της πρακτικής άσκησης είναι και ο/η εκπαιδευτής/τρια της επιχείρησης ή υπηρεσίας ο/η οποίος/α αναλαμβάνει την παρακολούθηση και υποστήριξη των ασκούμενων. Σε αυτή την κατεύθυνση, ο/η εργοδότης/τρια ορίζει έμπειρο στέλεχος συναφούς επαγγελματικής ειδικότητας με τον/την πρακτικά ασκούμενο/η ως «εκπαιδευτή/τρια στον χώρο εργασίας» ο/η οποίος/α αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας και την παρακολούθηση της προόδου του/της πρακτικά ασκούμενου/ης.

Η παρακολούθηση της προόδου του/της πρακτικά ασκούμενου/ης γίνεται μέσω του βιβλίου πρακτικής άσκησης. Αναλυτικότερα, σε αυτό καταγράφει ο/η ίδιος/α ο/η πρακτικά ασκούμενος/η κατά εβδομάδα τις εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκε, καθώς και περιγράφει συνοπτικά τα καθήκοντα που του/της ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης. Κάθε εβδομαδιαία καταχώριση ελέγχεται και υπογράφεται από τον/την εκπαιδευτή/τρια στον χώρο εργασίας.

## 2. Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/η

### 2.1. Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης

Η πρακτική άσκηση είναι υποχρεωτική για τους/τις εκπαιδευόμενους/ες των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Για την έναρξη της πρακτικής άσκησης στην ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας», οι εκπαιδευόμενοι/ες πρέπει να έχουν συμπληρώσει το τέταρτο εξάμηνο (4ο) φοίτησης στα ΙΕΚ. Στην περίπτωση αυτή, μπορούν πια να τοποθετηθούν σε θέση πρακτικής της ειδικότητάς τους.

## 2.2. Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκούμενου/ης

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση ενός προγράμματος πρακτικής άσκησης είναι η γνώση και η εφαρμογή των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων κάθε εμπλεκόμενου μέλους όπως ορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.<sup>12</sup> Στη συνέχεια, παρατίθενται κάποια δικαιώματα και υποχρεώσεις των πρακτικά ασκούμενων.

### ➤ **Δικαιώματα πρακτικά ασκούμενων**

1. Τμηματική ή συνεχόμενη υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.
2. Δυνατότητα αποζημίωσης η οποία ορίζεται στο 80% του νόμιμου, νομοθετημένου, κατώτατου ορίου του ημερομισθίου του/της ανειδίκευτου/ης εργάτη, ή όπως αυτό διαμορφώνεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων ή αναλογικά εάν η ημερήσια διάρκεια της πρακτικής είναι μικρότερη των οκτώ (8) ωρών. Η αποζημίωση καταβάλλεται στον/στην πρακτικά ασκούμενο/η μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης. Σε περίπτωση μη δυνατότητας χρηματοδότησης της αποζημίωσης της πρακτικής άσκησης, δεν υφίσταται η υποχρέωση αποζημίωσής της, παρά μόνο η υποχρέωση του/της εργοδότη/τριας να αποδίδει τις προβλεπόμενες ασφαλιστικές εισφορές.
3. Υπαγωγή στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) για τον κλάδο του ατυχήματος. Για την ασφάλισή του/της καταβάλλονται οι προβλεπόμενες από την παρ. 1 του άρθρου 10 του Ν. 2217/1994 (Α' 83) ασφαλιστικές εισφορές, οι οποίες βαρύνουν το φυσικό ή νομικό πρόσωπο (εργοδότη/τρια) στο οποίο υλοποιείται η πρακτική άσκηση.
4. Δικαίωμα αναφοράς στο ΙΕΚ της μη τήρησης των όρων πρακτικής άσκησης.
5. Δικαίωμα διακοπής πρακτικής άσκησης βάσει τεκμηρίωσης και σχετική δήλωση στο ΙΕΚ εποπτείας.
6. Αλλαγή εργοδότη/τριας, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρότατος λόγος.
7. Οι πρακτικά ασκούμενοι/ες δεν απασχολούνται την Κυριακή και τις επίσημες αργίες.

### ➤ **Υποχρεώσεις πρακτικά ασκούμενων**

1. Τήρηση του ημερήσιου ωραρίου πρακτικής άσκησης, όπως ορίζεται στην ειδική σύμβαση.
2. Τήρηση των όρων υγείας και ασφάλειας του/της εργοδότη/τριας.
3. Σεβασμός της κινητής και ακίνητης περιουσίας του/της εργοδότη/τριας.
4. Αρμονική συνεργασία με τα στελέχη του/της εργοδότη/τριας.
5. Προσκόμιση –όπου απαιτείται– όλων των απαραίτητων ιατρικών βεβαιώσεων για την εξάσκηση του επαγγέλματος.
6. Προσκόμιση στο ΙΕΚ των απαραίτητων δικαιολογητικών, πριν την έναρξη και μετά τη λήξη της πρακτικής άσκησης αλλά και σε περίπτωση διακοπής της.

---

<sup>12</sup> ΦΕΚ 3938/Β'/26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.

7. Ενημέρωση σε περίπτωση απουσίας του/της ασκούμενου/ης της επιχείρησης και του ΙΕΚ εποπτείας.
8. Τήρηση βιβλίου πρακτικής άσκησης, το οποίο διατίθεται από το ΙΕΚ και στο οποίο αναγράφονται από τους/τις ασκούμενους/ες κατά εβδομάδα οι εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκαν και περιγράφονται συνοπτικά τα καθήκοντα που τους ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης.
9. Προσκόμιση στο τέλος κάθε μήνα στο ΙΕΚ φοίτησης ή εποπτείας της πρακτικής άσκησης του βιβλίου πρακτικής άσκησης για έλεγχο.
10. Υποβολή μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης του βιβλίου πρακτικής άσκησης στο ΙΕΚ φοίτησης, συμπληρωμένου με τις εβδομαδιαίες εκθέσεις, τον χρόνο και το αντικείμενο απασχόλησης, τις ημέρες απουσίας και την επίδοση του/της πρακτικά ασκούμενου/ης. Υποβολή του εντύπου λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) της πρακτικής άσκησης, συμπληρωμένου, υπογεγραμμένου και σφραγισμένου από τον/την εργοδότη/τρια-νόμιμο/η εκπρόσωπο του φορέα απασχόλησης στο οποίο βεβαιώνεται ότι ο/η εκπαιδευόμενος/η πραγματοποίησε την πρακτική άσκηση στην επιχείρηση/οργανισμό, καθώς και το χρονικό διάστημα αυτής.
11. Άμεση ενημέρωση του ΙΕΚ φοίτησης από τον/την πρακτικά ασκούμενο/η σε περίπτωση διακοπής της πρακτικής άσκησης και προσκόμιση του βιβλίου πρακτικής και του εντύπου της λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) με τις ημέρες πρακτικής άσκησης που έχουν πραγματοποιηθεί. Για να συνεχίσει ο/η εκπαιδευόμενος/η την πρακτική άσκηση για το υπόλοιπο του προβλεπόμενου διαστήματος στον ίδιο ή σε άλλο φορέα απασχόλησης (εργοδότη/τρια), θα πρέπει να ακολουθηθεί εκ νέου η διαδικασία έναρξης πρακτικής. Αν η διακοπή της πρακτικής άσκησης γίνει από τον/την εργοδότη/τρια τότε οφείλει ο τελευταίος να ενημερώσει άμεσα το ΙΕΚ φοίτησης του/της πρακτικά ασκούμενου/ης.

### 2.3. Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Κάθε πρακτικά ασκούμενος/η πραγματοποιεί την πρακτική άσκηση σε τμήματα των φορέων απασχόλησης αντίστοιχα με την ειδικότητά του/της, με την εποπτεία υπεύθυνου του φορέα, ειδικότητας αντίστοιχης με το αντικείμενο κατάρτισής του/της.

Ειδικότερα, στην ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας»<sup>13</sup> οι εκπαιδευόμενοι/ες πραγματοποιούν πρακτική άσκηση σε **τομείς** που σχετίζονται με τον τομέα του τουρισμού **σε επιχειρήσεις**, όπως ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια και διαμερίσματα, εστιατόρια, υπηρεσίες καθαρισμού δωματίων, και **σε θέσεις εργασίας**, όπως υπάλληλος υποδοχής, βοηθός υπαλλήλου υποδοχής, υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου, υπάλληλος κρατήσεων, βοηθός υπαλλήλου κρατήσεων, σερβιτόρος/α, βοηθός σερβιτόρου.

---

<sup>13</sup> Τέως τίτλος «Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής – Υπηρεσία ορόφων – Εμπορευματογνωσία)».

### 3. Οδηγίες για τους/τριες εργοδότες/τριες που προσφέρουν θέση πρακτικής άσκησης

Οι εργοδότες/τριες που προσφέρουν θέση πρακτικής άσκησης πρέπει να πληρούν ορισμένες προϋποθέσεις και να λαμβάνουν υπόψη τους κάποια δεδομένα με γνώμονα τη διασφάλιση της ποιότητας της πρακτικής άσκησης αλλά και τη διευκόλυνση του εκπαιδευτικού έργου. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω:<sup>14</sup>

- Παροχή άρτιων συνθηκών για την εκπαίδευση στον χώρο εργασίας, διάθεση κατάλληλων εγκαταστάσεων, μέσων και εξοπλισμού, ορισμός υπεύθυνου εκπαιδευτή/τριας για τους/τις εκπαιδευόμενους/ες.
- Τήρηση συνθηκών υγείας και ασφάλειας εργαζομένων και παροχή όλων των απαραίτητων ατομικών μέσων προστασίας κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης.
- Ενημέρωση των πρακτικά ασκούμενων για τις δραστηριότητες, τα αντικείμενα και τους τομείς της εργασίας και διευκόλυνση της ομαλής ένταξή τους στο εργασιακό περιβάλλον.
- Συμβολή στην απόκτηση προσωπικών δεξιοτήτων και στη διαμόρφωση εργασιακής κουλτούρας στους πρακτικά ασκούμενους/ες.
- Τήρηση των όρων της σύμβασης πρακτικής άσκησης και στόχευση στα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης όπως αυτά ορίζονται στον Οδηγό Κατάρτισης της ειδικότητας.
- Απαγόρευση υπέρβασης του ημερήσιου ωραρίου πέραν των ωρών που ορίζονται στην ειδική σύμβαση πρακτικής άσκησης.
- Απαγόρευση πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης νυχτερινές ώρες (22:00-06:00), την Κυριακή και στις επίσημες αργίες.
- Συμπλήρωση και καταχώριση του ειδικού εντύπου «Ε3.5. – Αναγγελία έναρξης/μεταβολών πρακτικής άσκησης» σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις του αρμόδιου Υπουργείου, την έναρξη της πρακτικής άσκησης και τη λήξη αυτής για κάθε πρακτικά ασκούμενο/η. Οι εργοδότες/τριες του Δημοσίου υποχρεούνται επιπλέον να καταχωρίζουν το απογραφικό δελτίο κάθε πρακτικά ασκούμενου/ης στο Μητρώο Μισθοδοτούμενων Ελληνικού Δημοσίου, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις. Τα ανωτέρω έγγραφα τηρούνται στο αρχείο του/της εργοδότη/τριας, ώστε να είναι διαθέσιμα σε περίπτωση ελέγχου.
- Ο ανώτατος αριθμός πρακτικά ασκούμενων ανά εργοδότη/τρια εξαρτάται από τον αριθμό των εργαζομένων, όπως αυτός παρουσιάζεται στην ετήσια κατάσταση προσωπικού προς την Επιθεώρηση Εργασίας. Ειδικότερα:
  - α) Οι ατομικές επιχειρήσεις, χωρίς κανέναν/καμία εργαζόμενο/η, μπορούν να δέχονται έναν/μία (1) πρακτικά ασκούμενο/η.
  - β) Οι εργοδότες/τριες που απασχολούν 1-10 άτομα μπορούν να προσφέρουν θέσεις πρακτικής άσκησης που αντιστοιχούν στο 25% (1-2 άτομα) των εργα-

---

<sup>14</sup> Σχετικά με τις υποχρεώσεις των εργοδοτών/τριών κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης, βλ. ΦΕΚ 3938/Β' /26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. *Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.*



ζομένων εξαρτημένης εργασίας. Ειδικότερα, για εργοδότες/τριες που απασχολούν 1-5 άτομα, το αποτέλεσμα της ποσόστωσης στρογγυλοποιείται προς τα κάτω, ενώ για εργοδότες/τριες που απασχολούν από 6-10 άτομα τα αποτελέσματα της ποσόστωσης στρογγυλοποιούνται προς τα πάνω.

γ) Οι εργοδότες/τριες που απασχολούν από 10 και πάνω εργαζόμενους/ες μπορούν να δέχονται πρακτικά ασκούμενους/ες που αντιστοιχούν στο 17% των εργαζομένων εξαρτημένης εργασίας, με ανώτατο όριο τα 40 άτομα σε κάθε περίπτωση.

δ). Οι εργοδότες/τριες που απασχολούν πάνω 250 εργαζόμενους/ες μπορούν να δέχονται πρακτικά ασκούμενους/ες που αντιστοιχούν στο 17% των εργαζομένων εξαρτημένης εργασίας ανά υποκατάστημα, με ανώτατο όριο τα 40 άτομα σε κάθε περίπτωση, αν ο αριθμός που προκύπτει από την ποσόστωση είναι μεγαλύτερος. Τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τα οποία δεν διαθέτουν υποκαταστήματα, μπορούν να δέχονται πρακτικά ασκούμενους/ες που αντιστοιχούν στο 17% των υπαλλήλων τους.

- Σε περίπτωση που ο/η εργοδότης/τρια παρέχει παράλληλα θέσεις μαθητείας ή πρακτικής άσκησης άλλων εκπαιδευτικών βαθμίδων τα ανωτέρω ποσοστά λειτουργούν σωρευτικά.

#### 4. Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/τριας της πρακτικής άσκησης

Ο/Η εργοδότης/τρια της επιχείρησης που προσφέρει θέση πρακτικής άσκησης ορίζει ένα έμπειρο στέλεχος συναφούς επαγγελματικής ειδικότητας με τον/την πρακτικά ασκούμενο/η ως «εκπαιδευτή/τρια στον χώρο εργασίας», ο/η οποίος/α αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας, την παρακολούθηση της προόδου των εκπαιδευομένων και την ανατροφοδότηση των υπεύθυνων εκπαιδευτών/τριών στην εκπαιδευτική δομή.

Αναλυτικότερα, ο/η εκπαιδευτής/τρια είναι το συνδετικό πρόσωπο του/της εργοδότη/τριας της επιχείρησης με την εκπαιδευτική δομή (IEK) και, κατά συνέπεια, έχει συνεχή συνεργασία με αυτήν. Επιπλέον, ο ρόλος αφορά στην παροχή συμβουλών, πληροφοριών ή καθοδήγησης, καθώς πρόκειται για ένα άτομο με χρήσιμη εμπειρία, δεξιότητες και εξειδίκευση το οποίο υποστηρίζει την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των πρακτικά ασκούμενων.

#### 5. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης επιδιώκεται η αναβάθμιση των γνώσεων, των επαγγελματικών δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των σπουδαστών/τριών ΙΕΚ, με αποτέλεσμα την ομαλή μετάβασή τους από την αίθουσα κατάρτισης στον χώρο εργασίας και μάλιστα κάτω από πραγματικές εργασιακές συνθήκες. Στο πλαίσιο αυτής

της μετάβασης και της ομαλής ένταξης οι πρακτικά ασκούμενοι/ες καλούνται να καλλιεργήσουν όχι μόνο επαγγελματικές δεξιότητες που αφορούν την ειδικότητα και που δεν εξαντλούνται στο πλαίσιο της αίθουσας κατάρτισης αλλά και οριζόντιες δεξιότητες που ενισχύουν την επαγγελματική τους συμπεριφορά και καλλιεργούν την περιβαλλοντική αλλά και επιχειρηματική κουλτούρα. Έτσι, η πρακτική άσκηση αποτελεί ένα προπαρασκευαστικό στάδιο κατά το οποίο αναβαθμίζονται οι γενικές και ειδικές γνώσεις, συντελούνται σημαντικές διεργασίες επαγγελματικού προσανατολισμού και διευκολύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη του ατόμου.

Αναλυτικότερα, κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης δίνεται η δυνατότητα στον/στην πρακτικά ασκούμενο/η να ασκηθεί στις εργασίες που απορρέουν από τα επιμέρους μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα. Η άσκηση μπορεί να επιτευχθεί μέσω της παρατήρησης της εργασίας, της συμμετοχής σε ομάδα εκτέλεσης της εργασίας, της καθοδηγούμενης εργασίας ή της δοκιμής/αυτόνομης εκτέλεσης της εργασίας από τον/την πρακτικά ασκούμενο/η.

Στον πίνακα που ακολουθεί αποτυπώνονται οι ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης για την ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας»<sup>15</sup> και οι αντίστοιχες ενδεικτικές εργασίες ανά ενότητα κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης. Επισημαίνεται ότι οι εν λόγω εργασίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους/τις πρακτικά ασκούμενους/ες για τη συμπλήρωση του βιβλίου πρακτικής άσκησης.

*Πίνακας 5: Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων πρακτικής άσκησης*

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ   | ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ  | ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ   |
|---|--|--|
| <b>A. «Συγκρότηση εργασιών Τμήματος Υποδοχής μιας επιχείρησης φιλοξενίας, ξενοδοχειακής και μη»</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Εκτέλεση εργασιών Τμήματος Υποδοχής (επικοινωνία, εισαγωγή – τροποποίηση – ακύρωση κράτησης), άφιξη, αναχώρηση, πληρωμή, χειρισμός αιτημάτων.</li> <li>● Ανάθεση και αντιστοίχιση του σωστού τύπου δωματίου με βάση την κράτηση, την τιμή και τη διαθεσιμότητα.</li> <li>● Σύνταξη γραπτών συμφωνιών μεταξύ ξενοδοχείου και συνεργαζόμενων επιχειρήσεων.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Χώρος διαμορφωμένος ως Τμήμα Υποδοχής επιχείρησης φιλοξενίας</li> <li>● Γραφείο</li> <li>● Τηλέφωνο – τηλεφωνικό κέντρο</li> <li>● Υπολογιστής με σύνδεση στο internet</li> </ul> |

<sup>15</sup> Τέως τίτλος «Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής-Υπηρεσία ορόφων-Εμπορευματογνωσία)».

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ   | ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ  | ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ  |
|---|--|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Σύνταξη αναφορών Τμήματος Υποδοχής.</li> <li>● Εκτέλεση τεχνικών μεγιστοποίησης εσόδων.</li> <li>● Εφαρμογή διακριτικού τρόπου επικοινωνίας με τους/τις πελάτες/ισσες.</li> <li>● Εφαρμογή κανόνων συμπεριφοράς και λειτουργίας του ξενοδοχείου.</li> <li>● Επίλυση προβλημάτων και παραπόνων πελατών/ισσών.</li> <li>● Χρέωση και πίστωση πελατών/ισσών με όλους τους διαθέσιμους τρόπους.</li> <li>● Αναφορά πιθανών υπηρεσιών που προσφέρονται από το Τμήμα Υποδοχής.</li> <li>● Εφαρμογή τεχνικών και τακτικών μεγιστοποίησης εσόδων κατά τη διάρκεια ενοικίασης ενός δωματίου ή παροχής μιας υπηρεσίας.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Πρόγραμμα PMS (διαχείρισης μονάδων φιλοξενίας)</li> <li>● Επιθυμητό: μηχάνημα POS</li> <li>● Γραφική ύλη και εξοπλισμός γραφείου</li> <li>● Εκτυπωτής</li> <li>● Σχετικό έντυπο υλικό (π.χ. φόρμα κράτησης, registration form)</li> <li>● Επιθυμητό: λίστα με ενδεικτικές υπηρεσίες που προσφέρονται από το τμήμα</li> <li>● Επιθυμητό: job description (περιγραφή θέσης) για τον υπάλληλο του Τμήματος Υποδοχής</li> <li>● Επιθυμητό: επαγγελματικός ρουχισμός</li> </ul> |
| <p><b>Β. «Οργάνωση και λειτουργία Επισιτιστικών Τμημάτων μιας μονάδας φιλοξενίας»</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Επίδοση και παρουσίαση της καρτέλας-τιμοκαταλόγου με επαγγελματικό τρόπο.</li> <li>● Λήψη παραγγελίας με σωστό τρόπο.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Χώρος εστιατορίου ή χώρος διαμορφωμένος ως εστιατόριο</li> <li>● Κατάλογοι – μενού εστιατορίου</li> </ul>  |

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ  | ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ  | ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ   |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Μεταφορά δεσμών και ποτών προς τον/την πελάτη/ισσα με τον προβλεπόμενο τρόπο.</li> <li>● Πραγματοποίηση παραγγελίας και προμήθειας για το Επισιτιστικό Τμήμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.</li> <li>● Καθαρισμός υλικών (αναλώσιμων και μη) σύμφωνα με τις προδιαγραφές της επιχείρησης.</li> <li>● Παρασκευή και ανάμειξη ενδεικτικών ποτών (αλκοολούχων και μη).</li> <li>● Προετοιμασία του χώρου εστίασης πριν την άφιξη του/της πελάτη/ισσας και τακτοποίησή του μετά την αναχώρησή του/της πελάτη/ισσας.</li> <li>● Παράθεση των βασικών ειδών του επισιτισμού (τρόφιμα και ποτά) στους πιθανούς χώρους παρουσίασης και κατανάλωσής τους και απόσυρσή τους από αυτούς.</li> <li>● Παρουσίαση κατάλληλων παραδειγμάτων συνδυασμού τροφίμων και ποτών.</li> <li>● Αναγνώριση και αναφορά των αλλεργιογόνων τροφίμων.</li> <li>● Χρέωση της παραγγελίας και πληρωμή/εξόφλησή της.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Έντυπα παραγγελιών</li> <li>● Έντυπα αποθήκης</li> <li>● Αποθηκευτικός χώρος</li> <li>● Χώρος μπαρ</li> <li>● Επαγγελματικός εξοπλισμός μπαρ</li> <li>● Πρώτες ύλες μπαρ (ποτά, αλκοολούχα και μη)</li> <li>● Χώρος και εξοπλισμός μπουφέ</li> <li>● Επιθυμητό: δελτία παραγγελίας πελάτη/ισσας</li> <li>● Επιθυμητό: δελτία παραγγελίας πρώτων υλών</li> <li>● Επιθυμητό: υπολογιστής με POS</li> <li>● Επιθυμητό: επαγγελματικός ρουχισμός</li> </ul> |
| <p><b>Γ. «Επαγγελματικός τρόπος συμπεριφοράς, επικοινωνίας και συνδιαλλαγής με</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Εργασία με προβλεπόμενη, προσεγμένη και επαγγελματική εμφάνιση.</li> <li>● Διατήρηση επαγγελματικής συμπεριφοράς για όλη τη διάρκεια της εργασίας και καθοδήγηση των συναδέλφων.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Επαγγελματικός ρουχισμός</li> <li>● Χώρος γραφείου – υποδοχής πελάτη/ισσας (reception)</li> </ul>   |

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ                     | ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ  | ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ   |
|---|--|--|
| τον/την πελάτη/ισσα»  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Παρουσίαση και πώληση υπηρεσιών και προϊόντων του ξενοδοχείου.</li> <li>● Καθοδήγηση και παροχή συμβουλής στον/στην πελάτη/ισσα για την επιλογή τροφίμων, ποτών, υπηρεσιών και προϊόντων.</li> <li>● Ακρόαση του/της πελάτη/ισσας με επαγγελματικό τρόπο (π.χ. διατήρηση οπτικής επαφής).</li> <li>● Χειρισμός παραπόνων και διαμαρτυριών εκ μέρους των πελατών/ισσών.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Τηλεφωνική συσκευή</li> <li>● Γραφική ύλη – εξοπλισμός γραφείου</li> <li>● Διαθέσιμα παραδείγματα υπηρεσιών και προϊόντων</li> </ul>  |
| Δ. «Διαχείριση λογαριασμού πελατών/ισσών»                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Πραγματοποίηση χρέωσης υπηρεσίας ή προϊόντος στον/στην πελάτη/ισσα με όλους τους δυνατούς τρόπους.</li> <li>● Πραγματοποίηση πίστωσης υπηρεσίας ή προϊόντος στον/στην πελάτη/ισσα με όλους τους δυνατούς τρόπους.</li> <li>● Χρέωση διαμονής ημερήσιας χρήσης δωματίου (day-use) ή ολόημερης χρέωσης και σχετικών συμπληρωματικών χρεώσεων.</li> <li>● Έκδοση παραστατικών χρέωσης και πίστωσης.</li> <li>● Κλείσιμο και συμφωνία ταμείου.</li> <li>● Μεταφορά λογαριασμών προς πληρωμή σε χρεώστες.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Γραφείο</li> <li>● Υπολογιστής με σύνδεση στο internet</li> <li>● Πρόγραμμα PMS (διαχείρισης μονάδων φιλοξενίας)</li> <li>● Γραφική ύλη και εξοπλισμός γραφείου</li> <li>● Εκτυπωτής</li> <li>● Επιθυμητό: τερματικό POS</li> </ul> |
| Ε. «Χειρισμός ηλεκτρονικών μέσων και λογισμικών μονάδων φιλοξενίας» | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Πραγματοποίηση βασικών ενεργειών στο διαθέσιμο λογισμικό του Επισιτιστικού Τμήματος.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Πρόγραμμα PMS (διαχείρισης μονάδων φιλοξενίας) με όλες τις διαθέσιμες λειτουργίες</li> </ul>  |

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ                              | ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ  | ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ  |
|--|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Πραγματοποίηση βασικών ενεργειών στο διαθέσιμο λογισμικό του Τμήματος Υποδοχής.</li> <li>● Πραγματοποίηση βασικών ενεργειών στο διαθέσιμο λογισμικό του Τμήματος Οροφοκομίας.</li> <li>● Χειρισμός του συνοδευτικού λογισμικού που περιλαμβάνεται στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των μονάδων φιλοξενίας.</li> <li>● Πλοήγηση στο διαδίκτυο.</li> <li>● Σύνταξη μια βασικής εκστρατείας διαδικτυακού ψηφιακού μάρκετινγκ ή προβολής σε ηλεκτρονική πλατφόρμα.</li> <li>● Χειρισμός προφίλ επιχείρησης σε βασικές ψηφιακές πλατφόρμες.</li> <li>● Πλοήγηση στο περιβάλλον (extranet) ψηφιακών πλατφορμών.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Υπολογιστής με πρόσβαση στο ίντερνετ</li> </ul>  |
| <p><b>ΣΤ. «Υγιεινή και ασφάλεια χώρου εργασίας, καθώς και προσωπική»</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Λειτουργία σύμφωνα με την εφαρμογή κανόνων HACCP και υγιεινής.</li> <li>● Χρήση της ενδυμασίας του κάθε τμήματος με τον σωστό τρόπο.</li> <li>● Χρήση πρωτοκόλλων ατομικής προστασίας.</li> <li>● Χρήση εξοπλισμού καθαριότητας και απολύμανσης.</li> <li>● Εφαρμογή των διαδικασιών και των ενεργειών που προβλέπονται σε περίπτωση που ο/η πελάτης/ισσα ασθενεί με μεταδοτική ασθένεια.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Επαγγελματικός ρουχισμός</li> <li>● Εξοπλισμός καθαριότητας και απολύμανσης</li> <li>● Πρώτες ύλες καθαρισμού και απολύμανσης</li> <li>● Εγχειρίδιο διαδικασιών και κανόνων HACCP</li> </ul> |

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ                                   | ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ  | ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ   |
|---|--|--|
| <p><b>Ζ. «Υπηρεσίες καθαρισμού και καθαριότητας χώρων μονάδων φιλοξενίας»</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Προετοιμασία του τροχήλατου εργασίας (cart) καθαρισμού δωματίων και του τροχήλατου καθαρισμού των κοινοχρήστων χώρων των ορόφων.</li> <li>● Επιλογή και αιτιολόγηση των ορθών ποσοτήτων ιματισμού, καθαριστικών και απολυμαντικών.</li> <li>● Αποκομιδή απορριμμάτων και χρησιμοποίησημένου ιματισμού.</li> <li>● Πραγματοποίηση καθαρισμού και απολύμανσης των χώρων διαμονής.</li> <li>● Αναγνώριση, καταγραφή και αναφορά των φθορών που υπάρχουν στην περιοχή του καθαρισμού.</li> <li>● Συμπλήρωση εντύπων οροφοκομίας.</li> <li>● Συμπλήρωση εντύπων συντήρησης.</li> <li>● Καταγραφή, αποθήκευση και χειρισμός των απολεσθέντων αντικειμένων.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Επαγγελματικό τροχήλατο εργασίας</li> <li>● Ιματισμός δωματίων</li> <li>● Ιματισμός μπάνιου</li> <li>● Καθαριστικά και απολυμαντικά</li> <li>● Εξοπλισμός καθαρισμού</li> <li>● Επιθυμητό: είδη ατομικής καθαριότητας και υγιεινής του/της πελάτη/ισσας (amenities)</li> <li>● Έντυπα οροφοκομίας</li> <li>● Έντυπα φθορών – συντήρησης</li> <li>● Χώρος διαμορφωμένος ως δωμάτιο μονάδας φιλοξενίας και πλήρως εξοπλισμένος</li> <li>● Επαγγελματικός ρουχισμός και ατομικός εξοπλισμός</li> </ul> |
| <p><b>Η. «Χειρισμός εξοπλισμού όλων των ειδών και τμημάτων»</b></p>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Χρήση του βασικού εξοπλισμού των επισιτιστικών τμημάτων (χειροκίνητου, ηλεκτροκίνητου ή ηλεκτρονικού)</li> <li>● Χρήση του βασικού εξοπλισμού του τμήματος οροφοκομίας (χειροκίνητου, ηλεκτροκίνητου ή ηλεκτρονικού)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Εξοπλισμός που δεν έχει αναφερθεί πρωτύτερα (π.χ. σύστημα ανακοι-</li> </ul>  |

| ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ   | ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ  | ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ  |
|---|--|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Χρήση του βασικού εξοπλισμού του τμήματος υποδοχής (χειροκίνητου, ηλεκτροκίνητου ή ηλεκτρονικού)</li> <li>● Χρήση του βασικού μηχανολογικού εξοπλισμού των μονάδων φιλοξενίας (χειροκίνητου, ηλεκτροκίνητου ή ηλεκτρονικού)</li> <li>● Χρήση του υπάρχοντος εξοπλισμού Α-ΜΕΑ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>νώσεων στους χώρους της μονάδας φιλοξενίας)</li> <li>● Επιθυμητό: λοιποί υπολογιστές (π.χ. backup/server)</li> <li>● Επιθυμητό: τρόλεϊ μεταφοράς αποσκευών</li> <li>● Επιθυμητό: τρόλεϊ μεταφοράς βαρέων αντικειμένων</li> <li>● Επιθυμητό: πλυντήριο</li> </ul> |
| <p><b>Θ. «Άσκηση διοικητικών καθηκόντων στο πλαίσιο της λειτουργίας της μονάδας φιλοξενίας»</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Σύνταξη προγράμματος με βάρδιες τμήματος (υποδοχής, μπαρ, κ.ά.)</li> <li>● οργάνωση αποθήκης</li> <li>● Πραγματοποίηση διοικητικού ελέγχου σε τμήματα επιχειρήσεων φιλοξενίας</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Έντυπα προγράμματος</li> <li>● Υπολογιστής με σύνδεση στο internet</li> <li>● Έντυπο ελέγχου (checklist) των διαφόρων τμημάτων</li> </ul>  |



## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ**

## Παράρτημα Β΄ : Προφίλ εκπαιδευτών/τριών

| <b>Α΄ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>   |
|---|
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ</b>   |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) Αγγλικής Γλώσσας και Φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ06: Αγγλικής Γλώσσας.  |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ</b>  |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ07: Γερμανικής Γλώσσας.  |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ</b>   |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.  |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ</b>   |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Λογιστικής του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο. |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ MARKETING</b>   |

|   |
|---|
| <p>Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Εμπορίας και Διαφήμισης (marketing) του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων ή Λογιστικής του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p> |
| <p><b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ</b></p>  |
| <p>Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Νομικής και Πολιτικών Επιστημών του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ78: Κοινωνικών Επιστημών.</p>   |
| <p><b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ</b></p>   |
| <p>Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Δημόσιας Υγιεινής του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ87: Υγείας – Πρόνοιας – Ευεξίας. Ελλείψει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Ιατρών του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ87: Υγείας – Πρόνοιας – Ευεξίας. Ελλείψει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Νοσηλευτικής του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ87: Υγείας – Πρόνοιας – Ευεξίας.</p>  |
| <p><b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Α΄</b></p>  |
| <p>Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>   |
| <p><b>Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ</b></p>  |
| <p><b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ</b></p>  |

|   |
|---|
| <p>Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) Αγγλικής Γλώσσας και Φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ06: Αγγλικής Γλώσσας.</p>   |
| <p><b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ</b></p>   |
| <p>Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ07: Γερμανικής Γλώσσας.</p>   |
| <p><b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (FRONT OFFICE)</b></p>  |
| <p>Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>   |
| <p><b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ</b></p>   |
| <p>Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε Επαγγελματικής Ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.</p>   |
| <p><b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ – ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑ</b></p>  |
| <p>Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Οινολογίας του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ88: Γεωπονίας, Διατροφής και Περιβάλλοντος. Ελλείπει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Τεχνολόγων Τροφίμων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ88: Γεωπονίας, Διατροφής και Περιβάλλοντος. Ελλείπει αυτών, πτυχίος τουριστικής</p> |

|  |
|--|
| κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.  |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ (HOUSEKEEPING)</b>   |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο. |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ BAR</b>   |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.  |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Β΄</b>  |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο. |
| <b>Γ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ</b>  |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ</b>   |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) Αγγλικής Γλώσσας και Φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ06: Αγγλικής Γλώσσας.   |

|  |
|--|
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ</b>  |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ07: Γερμανικής Γλώσσας.   |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ</b>  |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο. |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ</b>   |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο. |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ (CRM)</b>  |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο. |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ</b>  |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων  |

του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ). Ελλείπει αυτών, πτυχίο Μαγειρικής Τέχνης Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

**Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

**Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Λογιστικής του νέου ενιαίου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας.

**Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Γ΄**

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

**Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ**

**Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**

|  |
|--|
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) Αγγλικής Γλώσσας και Φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ06: Αγγλικής Γλώσσας.   |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ</b>  |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) Γερμανικής Γλώσσας και Φιλολογίας, του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ07: Γερμανικής Γλώσσας.   |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ</b>   |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτού, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Πληροφορικής του κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ86: Πληροφορικής.   |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ</b>   |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ). Ελλείπει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Αισθητικής του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ87: Υγείας – Πρόνοιας – Ευεξίας. Ελλείπει αυτού, πτυχίο Στέλεχος Θαλασσοθεραπείας – Λουτροθεραπείας – spa Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο. |
| <b>Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ</b>   |
| Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείπει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ιν-   |



στιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

**Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ**

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ22: Ψυχολόγων. Ελλείψει αυτού, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

**Τίτλος μαθησιακής ενότητας: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Δ΄**

Επίπεδο σπουδών εκπαιδευτή/τριας: Πτυχίο ανώτατης εκπαίδευσης ΑΕΙ/ΤΕΙ (επιπέδου 6) κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού ή και Τουριστικών Επιχειρήσεων του ενοποιημένου κλάδου εκπαιδευτικών ΠΕ80: Οικονομίας. Ελλείψει αυτών, πτυχίο τουριστικής κατεύθυνσης (επιπέδου 5) είτε ανωτέρων σχολών, είτε Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (με πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΙΕΚ), είτε επαγγελματικής ειδικότητας (απόφοιτοι/ες τάξης μαθητείας ΕΠΑΛ) με πενταετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

## BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### A. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

- Αποστολάκης, Ι., Κουτσάκας, Φ., Μανουσαρίδης, Ζ., Πράπας, Λ. & Στεφανίδης, Β. (2015). *Πληροφοριακά Συστήματα σε Επιχειρήσεις και Οργανισμούς*. ΙΕΠ «Διόφαντος».
- Βιτουλαδίτη, Ο. (2000). *Τουριστικό Μάρκετινγκ Φορέων, Οργανώσεων και Επιχειρήσεων*. Εγχειρίδιο Μελέτης του βιβλίου *Marketing in Travel and Tourism*. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς. (2017). *Οδηγός σπουδών ειδικότητας Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία Υποδοχής – Υπηρεσία Ορόφων – Εμπορευματογνωσία) (Κωδικός: 26-00-01-1)*. Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς.
- ΕΚΕΠΙΣ. (2008α). *Πιστοποιημένο επαγγελματικό περίγραμμα. Οροφοκόμος*. ΕΚΕΠΙΣ. Ανακτήθηκε 31 Μαρτίου 2022 από [https://www.eoppep.gr/images/EP/EP\\_20.pdf](https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_20.pdf)
- ΕΚΕΠΙΣ. (2008β). *Πιστοποιημένο επαγγελματικό περίγραμμα. Σερβιτόρος*. ΕΚΕΠΙΣ. Ανακτήθηκε 31 Μαρτίου 2022 από [https://www.eoppep.gr/images/EP/EP\\_31.pdf](https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_31.pdf)
- ΕΚΕΠΙΣ. (2011α). *Επαγγελματικό περίγραμμα του «Μπουφετζή»*. ΕΚΕΠΙΣ. Ανακτήθηκε 31 Μαρτίου 2022 από <https://www.eoppep.gr/images/EP/EP128.pdf>
- ΕΚΕΠΙΣ. (2011β). *Επαγγελματικό περίγραμμα του «Μπάρμαν»*. ΕΚΕΠΙΣ. Ανακτήθηκε 31 Μαρτίου 2022 από <https://www.eoppep.gr/images/EP/EP127.pdf>
- ΕΟΠΠΕΠ (χ.χ.). *Κατάλογος Επαγγελματικών Περιγραμμάτων*. Ανακτήθηκε 28 Μαρτίου 2022 από <https://www.eoppep.gr/index.php/el/structure-and-program-certification/workings/katalogos-ep>
- ΕΟΠΠΕΠ. (2015). *Επαγγελματικά δικαιώματα (ΙΕΚ Ν 4186-2013)*. ΕΟΠΠΕΠ. Ανακτήθηκε 31 Μαρτίου 2022 από [https://www.eoppep.gr/images/%CE%99%CE%95%CE%9A\\_%CE%9D\\_4186-2013.pdf](https://www.eoppep.gr/images/%CE%99%CE%95%CE%9A_%CE%9D_4186-2013.pdf)
- Ηγουμενάκης, Ν., Κραβαρίτης, Κ. & Λύτρας, Π. (1999). *Εισαγωγή στον Τουρισμό*. Interbooks.
- Κοσμάτος, Δ. (2004). *CRM διαχείριση πελατειακών σχέσεων. Η στρατηγική επιλογή*. Κλειδάριθμος.
- Λαλούμης, Δ. (2017). *Hotel Management*. Interbooks.
- Λαλούμης, Δ. & Κατσώνη, Β. (2010). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Εφαρμογή στον Τουρισμό*. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης.

- Λαλούμης, Δ. & Σεργόπουλος, Κ. (2017). *Διοίκηση Τμημάτων Υποδοχής και Ορόφων. Rooms Division Management*. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης.
- Λύτρας, Π. (2007). *Εργασιακές Σχέσεις* (5η έκδ.). Interbooks.
- Λύτρας, Π. (2015). *Τουριστική ψυχολογία και συμπεριφορά τουρίστα – καταναλωτή*. Interbooks.
- Μπουραντάς, Δ. & Παπαλεξανδρή, Ν. (2002). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων*. Μπένου.
- Μυλωνόπουλος, Δ. (2012). *Στοιχεία Δικαίου*. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης.
- Παντουβάκης, Α., Σιώμκος, Γ. & Χρήστου, Ε. (2015). *Μάρκετινγκ*. Εκδόσεις Λιβάνη.
- Παπαγεωργίου, Α. (2018). *Οργάνωση Συνεδρίων και Εκδηλώσεων. Τουρισμός MICE*. Φαίδιμος.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2018). *E-Tourism*. Ίων.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2021). *Πρακτικές Μάρκετινγκ για Μικρά Ξενοδοχεία*. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης.
- Ράπτης, Ν. (1999). *Εμπορευματογνωσία – Προμήθειες*. Interbooks.
- Σηφάκης, Ν. (χ.χ.). *Αγγλικά για τον Τουρισμό (A2)*. Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων. Ανακτήθηκε 28 Μαρτίου 2022 από [https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/03\\_10\\_18english.pdf](https://www.minedu.gov.gr/publications/docs2018/03_10_18english.pdf)
- Σφακιανάκης, Μ. (2000). *Εναλλακτικές μορφές τουρισμού*. Έλλην.
- Χρήστου, Ε. (1999). *Έρευνα Τουριστικής Αγοράς*. Interbook.
- EUROSTAT. (2015). *Γλωσσάριο: Στατιστική Ταξινόμηση των Οικονομικών Δραστηριοτήτων στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα (NACE)*. Ανακτήθηκε 27 Νοεμβρίου 2022 από [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Statistical\\_classification\\_of\\_economic\\_activities\\_in\\_the\\_European\\_Community\\_\(NACE\)/el](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Statistical_classification_of_economic_activities_in_the_European_Community_(NACE)/el)
- Esco. (2022). *Απασχολούμενοι στην παροχή προσωπικών υπηρεσιών*. Ανακτήθηκε 28 Μαρτίου 2022 από [https://esco.ec.europa.eu/el/classification/occupation\\_main#overlayspin](https://esco.ec.europa.eu/el/classification/occupation_main#overlayspin)
- Middleton, V. & Clarke, J. (2001). *Marketing in Travel and Tourism*. Butterworth-Heinemann.
- Veal, A. (2006). *Research Methods for Leisure and Tourism: A Practical Guide*. Prentice Hall.

## Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης

- Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. (2013). *Γλωσσάρι*. Ανακτήθηκε 15 Φεβρουαρίου 2020 από <http://www.gsae.edu.gr/el/glossari>
- Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης. Τμήμα Σπουδών Προγραμμάτων και Οργάνωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης. (2020). *Οδηγοί Σπουδών ειδικοτήτων ΙΕΚ του Ν. 4186/2013*. Ανακτήθηκε 15 Φεβρουαρίου 2020 από <http://www.gsae.edu.gr/el/toppress/1427-odigoι-spoudon-eidikotiton-iek-tou-n-4186-2013>
- Γούλας, Χ. & Λιντζέρης, Π. (2017). *Διά Βίου Μάθηση, Επαγγελματική Κατάρτιση, Απασχόληση και Οικονομία. Νέα Δεδομένα, Προτεραιότητες και Προκλήσεις*. ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, ΙΝΕ ΓΣΕΕ.
- Γούλας, Χ., Μαρκίδης, Κ., & Μπαμπανέλου, Δ. (2021). *Πρότυπο ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ*. <https://protypoekpedeftikonylikon.gr>
- Δημουλάς, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ. & Σπηλιώτη, Χ. (2007). *Οδηγός Ανάπτυξης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων*. ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ.
- Καραλής, Θ., Καρατράσογλου, Ι., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσης, Π. & Παπαευσταθίου, Κ. (2021). *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*. ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. [https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2021/07/Meθodologia\\_EP\\_Ebook.pdf](https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2021/07/Meθodologia_EP_Ebook.pdf)
- Λευθεριώτου, Π. (χ.χ.). *Η Εκπαιδευτική Διεργασία στην Εκπαίδευση Ενηλίκων*. Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Ανακτήθηκε 20 Φεβρουαρίου 2020 από [http://www.nath.gr/Photos/%CE%95%CE%9A%CE%A0%CE%91%CE%99%CE%94%CE%95%CE%A5%CE%A3%CE%97\\_%CE%95%CE%9D%CE%97%CE%9B%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D.pdf](http://www.nath.gr/Photos/%CE%95%CE%9A%CE%A0%CE%91%CE%99%CE%94%CE%95%CE%A5%CE%A3%CE%97_%CE%95%CE%9D%CE%97%CE%9B%CE%99%CE%9A%CE%A9%CE%9D.pdf)
- Cedefop. (2014). *Terminology of European Education and Training Policy: A Selection of 130 Key Terms* (2nd ed.). Publications Office of the European Union.
- Cedefop. (2014). *Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην Ελλάδα: Συνοπτική Περιγραφή*. Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- Kopnov, V.A., Shmurygina, O.V., Shchipanova, D.E., Dremina, M.A., Papaloizou, L., Orphanidou, Y. & Morevs, P. (2018). Functional Analysis and Functional Maps of Qualifications in ECVET Context. *The Education and Science Journal*, 20(6), 90-117. doi: 10.17853/1994-5639-2018-6-90-117.
- Mansfield, B. & Schmidt, H. (2001). *Linking Vocational Education and Training Standards and Employment Requirements: An International Manual*. European Training Foundation. Retrieved June 9, 2020 from [https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B\\_NOTE6UAEET.pdf](https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAEET.pdf)[https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B\\_NOTE6UAEET.pdf](https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAEET.pdf)
- Psifidou, I. (2009). What learning outcome based curricula imply for teachers and trainers. In *7th International Conference on Comparative Education and Teacher Training, June 29-July 3 2009* (pp. 183-188). Bureau for Educational Services.

### Γ. Σχετική εθνική νομοθεσία

- ΦΕΚ 566/Β'/8-5-2006. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 110998/8-5-2006. *Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων*.
- ΦΕΚ 1199/Β'/11-4-2012. Αριθμ. Υ1γ/Γ.Π/οικ 35797. *Πιστοποιητικό υγείας εργαζομένων σε επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος*.
- ΦΕΚ 1807/Β'/2-7-2014. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 5954/2014. *Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK) που Υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.)*.
- ΦΕΚ 1817/Β'/2-7-2014. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 5955/2014. *Αντιστοίχιση Παλαιών Ειδικοτήτων με Νέες Ειδικότητες των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)*.
- ΦΕΚ 1245/Β'/11-4-2017. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/54877/2017. *Τροποποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (ΓΓΔΒΜ)*.
- ΦΕΚ 2440/Β'/18-7-2017. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/118932/2017. *Ρύθμιση Θεμάτων Επιδότησης και Ασφάλισης της Μαθητείας των Σπουδαστών των Δημόσιων και Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK) και Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ)*.

ΦΕΚ 3520/Β' /19-9-2019. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 40331/Δ1.13521/2019. *Επανακαθορισμός Όρων Ηλεκτρονικής Υποβολής Εντύπων Αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ).*

ΦΕΚ 254/Α' /21-12-2020. Νόμος υπ' αριθμ. 4763/2020. *Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης, ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/958 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28ης Ιουνίου 2018 σχετικά με τον έλεγχο αναλογικότητας πριν από τη θέσπιση νέας νομοθετικής κατοχύρωσης των επαγγελμάτων (ΕΕ L 173), κύρωση της Συμφωνίας μεταξύ της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυβέρνησης της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας για το Ελληνογερμανικό Ίδρυμα Νεολαίας και άλλες διατάξεις.*

ΦΕΚ 3938/Β' /26-8-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484. *Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.*

ΦΕΚ 4146/Β' /9-9-2021. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3. *Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας.*

## Μεθοδολογία ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης

### Συντακτική ομάδα

Γούλας Χρήστος

Βαρβιτσιώτη Ρένα

Θεοδωρή Ελένη

Καρατράσογλου Μάκης

Μαρκίδης Κωνσταντίνος

Μπαμπανέλου Δέσποινα

Νάτσης Παναγιώτης

### Επιμέλεια σύνταξης:

Μπαμπανέλου Δέσποινα

Το κείμενο συντάχθηκε στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020» και ειδικότερα της Πράξης με τίτλο «Διαμόρφωση οδηγών κατάρτισης και εκπαιδευτικών εγχειριδίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)» – ΟΠΣ (ΜΙΣ) 5069281 που συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΚΤ)



**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα**  
**Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,**  
**Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση**  
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

