



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Πειραματική Ειδικότητα
Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας
με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων

Hospitality Business Executive specialized in
Rooms Division Management

ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
Τουρισμού Μακεδονίας



Ημερομηνία Παραγωγής Μάϊος 2022

Επικαιροποίηση Ιούνιος 2024

**Συγγραφή Οδηγού Κατάρτισης
στην Πειραματική Ειδικότητα:
«Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με
εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων»**

Συγγραφική ομάδα

Ξένη Γερνά, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Βασιλική Ράπτη, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Χαρίκλεια Παπαδοπούλου, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Συντονισμός

Ξένη Γερνά, Αν. Διευθύντρια
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Πίνακας περιεχομένων Οδηγού Κατάρτισης

ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	6
1. Ίδρυση και Ανάπτυξη	6
2. Η ταυτότητα της Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας	7
3. Αξίες, όραμα, αποστολή	8
3.1. Οι αξίες μας	8
3.2. Το όραμά μας	8
3.3. Η αποστολή μας	8
4. Προσφερόμενα Προγράμματα Κατάρτισης (ειδικότητες)	8
Μέρος Α' – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	9
1. Ονομασία Πειραματικής Ειδικότητας	9
2. Ομάδα Προσανατολισμού	9
3. Προϋποθέσεις εγγραφής.....	10
4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά	11
5. Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης.....	11
6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΣΑΕΚ	11
7. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων	12
8. Πιστωτικές μονάδες	12
9. Σχετική νομοθεσία	13
10. Σύνοψη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Προφίλ	15
Επαγγέλματος)	15
10.1. Επαγγελματικό περίγραμμα ειδικότητας.....	15
10.2 Επαγγελματικά δικαιώματα	16
10.3 Τομείς απασχόλησης.....	16
10.4 Επαγγελματικά προσόντα	16
10.5 Επαγγελματικά καθήκοντα	17
10.5.1. Στο Τμήμα Υποδοχής	17
10.5.2. Στο Τμήμα Κρατήσεων	19
10.5.3. Στο Τμήμα Ασφάλειας της Επιχείρησης Φιλοξενίας	20
10.5.4. Στο Τμήμα Ορόφων (Housekeeping)	20
11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης	21
Μέρος Β' - Περιγραφή των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων (Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες)	21
1. Γενικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες.....	21
2. Επαγγελματικές γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες.....	22

Μέρος Γ' – Εκπαιδευτικές προδιαγραφές - Πρόγραμμα Κατάρτισης	23
Γ1 – ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	23
1. Ωρολόγιο Πρόγραμμα.....	23
2. Συνοπτική περιγραφή Μαθημάτων.....	25
2.1 Συνοπτική Περιγραφή των Μαθημάτων του Προγράμματος Κατάρτισης - 1 ^ο Έτος (Α' Εξάμηνο)	25
2.2 Συνοπτική Περιγραφή των Μαθημάτων του Προγράμματος Κατάρτισης - 1 ^ο Έτος (Β' Εξάμηνο).....	27
2.3 Συνοπτική Περιγραφή των Μαθημάτων του Προγράμματος Κατάρτισης - 2 ^ο Έτος (Γ' Εξάμηνο).....	29
2.4 Συνοπτική Περιγραφή των Μαθημάτων του Προγράμματος Κατάρτισης - 2 ^ο Έτος (Δ' Εξάμηνο).....	31
Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	33
1. Μέθοδοι Διδασκαλίας, Εποπτικά Μέσα Διδασκαλίας, Εκπαιδευτικό Υλικό	33
2. Προδιαγραφές Εργαστηρίων & Εργαστηριακός Εξοπλισμός.....	34
3. Αξιολόγηση γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων -Εξετάσεις Προόδου και Τελικές....	35
4. Δραστηριότητες	35
5. Thessaloniki Webinars – Virtual events	36
6. Υπηρεσίες προς τους Καταρτιζόμενους.....	36
6.1 Υγιεινή και Ασφάλεια, σπουδαστική μέριμνα	36
6.2. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Προς τους/ τις καταρτιζόμενους/ νες	36
6.3. Εξ' αποστάσεως Εκπαίδευση με χρήση Πλατφόρμας Microsoft Teams	37
7. Προσόντα Εκπαιδευτών	37
8. Εξετάσεις Πιστοποίησης	38
Μέρος Δ' – Προδιαγραφές υλοποίησης Πρακτικής Άσκησης.....	39
1. Ο θεσμός της Πρακτικής Άσκησης.....	39
2. Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/η.....	42
2.1 Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης.....	42
2.2 Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκούμενου/ης	43
2.3 Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης	45
3. Οδηγίες για τους εργοδότες που προσφέρουν θέση πρακτικής άσκησης	45
4. Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/τριας της πρακτικής άσκησης.....	46
5. Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης.....	47
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	50
Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα.....	50

Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την Μεθοδολογία Ανάπτυξης των Οδηγών Κατάρτισης.....	51
Γ. Σχετική εθνική νομοθεσία	53

Πίνακας περιεχομένων Τράπεζας Θεμάτων

Πρόλογος	60
Εισαγωγή	61
ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ. «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων – Π. ΣΤ.Ε.Φ»	62
1. Θεσμικό πλαίσιο	62
2. Διάρκεια του Θεωρητικού και του Πρακτικού μέρους των εξετάσεων.....	62
3. Θεωρητικό μέρος – Γραπτές εξετάσεις.....	62
3.1 Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α΄)	63
3.2 Ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β΄)	91
3.3 Ερωτήσεις σύνθεσης (Ομάδα Γ΄).....	100
3.4 Απαντήσεις ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α΄)	104
3.5 Απαντήσεις ερωτήσεων σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β΄)	107
3.6 Ενδεικτικές απαντήσεις ερωτήσεων σύνθεσης (Ομάδα Γ΄)	126
4. Πρακτικό Μέρος των εξετάσεων	151
4.1 Ενδεικτικό Θεματολόγιο καταστάσεων/προβλημάτων	151
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι-Ι.....	183
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι-ΙΙ.....	185
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	187
Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	187
Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη Μεθοδολογία Ανάπτυξης των Τραπεζών Θεμάτων	189
Γ. Σχετική Εθνική Νομοθεσία.....	189

Όπου αναφέρεται ο όρος «Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης» ή το αρκτικόλεξο «Ι.Ε.Κ.», νοούνται οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο «Σ.Α.Ε.Κ.», αντίστοιχα παρ. 2 άρθρο 3 του ν. 5082/2024 (Α΄ 9) και Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού) αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού, σύμφωνα με την υπ΄ αρ. 7275/17.04.2024 Διαπιστωτική Πράξη της Υφυπουργού Τουρισμού (ΑΔΑ:9Δ3465ΧΘΟ-ΦΟΗ), καθώς και Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ Τουρισμού Μακεδονίας σύμφωνα με την υπ΄αρ. 8792/10.05.2024 κοινή απόφαση των Υφυπουργών Παιδείας Θρησκευμάτων και Αθλητισμού και Τουρισμού «Μετατροπή Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας σε Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας, αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού».

1. Ίδρυση και Ανάπτυξη

Οι Σχολές Τουριστικών Επαγγελματιών ιδρύθηκαν το 1937 υπό την αιγίδα του ΕΟΤ, με πρώτη έδρα στην Αθήνα και ήταν οι πρώτες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης που εφάρμοσαν το Ευρωπαϊκό και Ελβετικό μοντέλο τουριστικών σπουδών. Το 1956 ιδρύθηκαν η Ανώτερη Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών Ρόδου (ΑΣΤΕΡ) και η Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών (Σ.Τ.Ε.) Θεσσαλονίκης, η σημερινή Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Α.Ε.Κ.) Τουρισμού Μακεδονίας. Παράλληλα εξαπλώθηκαν σε διάφορες περιοχές της Ελλάδος, με την επωνυμία Σχολές Τουριστικών Επαγγελματιών (Σ.Τ.Ε.), ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου (ΝΠΔΔ), μέσα στις πρότυπες κρατικές εγκαταστάσεις των ξενοδοχείων «ΞΕΝΙΑ-ΗΛΙΟΣ» εκπαιδεύοντας μαθητές στις ειδικότητες ξενοδοχειακής, εστιατορικής και μαγειρικής τεχνικής.

Η Σχολή Σ.Τ.Ε. Θεσσαλονίκης μετά από πολλές αλλαγές της έδρας της, το 1984 εγκαταστάθηκε στο ξενοδοχείο «ΞΕΝΙΑ-ΗΛΙΟΣ» στην Περαιά Θεσσαλονίκης, όπου βρίσκεται έως σήμερα.

Το 2003 το νομικό καθεστώς λειτουργίας των Σχολών μετετράπη σε Ν.Π.Δ.Δ., με την ίδρυση του Οργανισμού Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Τ.Ε.Κ.), ο οποίος λειτούργησε έως τον Ιανουάριο του 2013. Στη συνέχεια, οι δομές των Σχολών Τουριστικών Επαγγελματιών ενσωματώθηκαν στο Υπουργείο Τουρισμού, σύμφωνα με το άρθρο 4 του ν.4109/2013 και λειτουργούν πλέον όπως περιγράφεται στον ν.3105/2013 και στο π.δ. 127/2017, ως Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) & Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.Τ.Ε.). Στη συνέχεια τα Δ.Ι.Ε.Κ. αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού μετονομάζονται σε Ι.Ε.Κ. Τουρισμού, σύμφωνα με την υπ' αρ. 16918/30.08.2022 κοινής απόφασης των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων και Τουρισμού «Μετατροπή Δημοσίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Δ.Ι.Ε.Κ.) του ν. 4186/2013 αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού σε Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού του ν. 4763/2020 (Α' 254).» (Β' 4659).

Τέλος, σύμφωνα με την υπ' αρ. 7275/17.04.2024 διαπιστωτική πράξη της Υφυπουργού Τουρισμού «Μετονομασία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού (Ι.Ε.Κ. Τουρισμού) του ν. 4763/2020 (Α' 254) σε Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού) αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού του ν. 5082/2024 (Α' 9) και σύμφωνα με την υπ' αρ. 8792/10.05.2024 κοινή απόφαση των Υφυπουργών Παιδείας Θρησκευμάτων και Αθλητισμού και

Τουρισμού «Μετατροπή Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας σε Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας, αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού»

Οι ειδικότητες που λειτουργούν στις Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης – Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού (πρώην ΙΕΚ Τουρισμού) του Υπουργείου Τουρισμού, ανήκουν στις Ομάδες Προσανατολισμού “Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» και “Διοίκησης και Οικονομίας”, της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης (ν. 4186/2013) και παρέχουν πιστοποίηση επιπέδου 5.

2. Η ταυτότητα της Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας

Συνδυάζοντας το ιστορικό παρελθόν και το σημαντικό παρόν, τόσο του ξενοδοχείου, όσο και των Σχολών Τουριστικών Επαγγελματών, στην Πειραματική ΣΑΕΚ Τουρισμού Μακεδονίας προσπαθούμε να προσφέρουμε στις σπουδάστριες και στους σπουδαστές μας μια ολοκληρωμένη εμπειρία, που διαρκεί δύο χρόνια και συμπεριλαμβάνει εκτός από την υψηλού επιπέδου τουριστική εκπαίδευση, πολλαπλές εμπειρίες σχετικά με την φιλοξενία και την αισθητική, μέσα στους επαγγελματικούς χώρους ενός πραγματικού ξενοδοχείου.

Ως μια από τις ιστορικές Σχολές Τουριστικών Επαγγελματών του Υπουργείου Τουρισμού, με 85 χρόνια εμπειρίας στην τουριστική εκπαίδευση, η Πειραματική ΣΑΕΚ Τουρισμού Μακεδονίας συνεχίζει να παρέχει υψηλού επιπέδου τουριστικές σπουδές, που ακολουθούν το Ελβετικό μοντέλο Τουριστικής Εκπαίδευσης.

Η φήμη μας, βασίζεται στην ποιότητα των προγραμμάτων σπουδών, στις επιτυχίες των σπουδαστριών/ στών μας, στη σύγχρονη γνώση των διδασκόντων και των αποφοίτων μας, στη δέσμευσή μας στην ποιοτική τουριστική εκπαίδευση και στους στενούς δεσμούς μας με τον τουριστικό τομέα.

Η Πειραματική ΣΑΕΚ Τουρισμού Μακεδονίας του Υπουργείου Τουρισμού αναγνωρίζεται συνεχώς από τους επαγγελματίες του Τουρισμού ως μια από τις καλύτερες σχολές τουρισμού στην Ελλάδα και εκτιμάται μεταξύ των επαγγελματιών του κλάδου για την ποιότητα των σπουδών και τον επαγγελματισμό της.

Μέσα από τα προγράμματα κατάρτισης και την εκπαιδευτική μεθοδολογία, προετοιμάζουμε τις σπουδάστριες και τους σπουδαστές μας, για μια διεθνή καριέρα υψηλού επιπέδου στον τομέα της φιλοξενίας, της τουριστικής βιομηχανίας και της γαστρονομίας.

Η εκπαίδευση συνδυάζει την πειθαρχία, την ανάπτυξη της ομαδικότητας και της πρακτικής μάθησης με μια σύγχρονη προσέγγιση των επαγγελματικών απαιτήσεων όλων των ειδικοτήτων. Ενθαρρύνουμε τις σπουδάστριες και τους σπουδαστές να συμμετέχουν ενεργά

σε κάθε τάξη και εξωσχολική δραστηριότητα που παρακολουθούν. Με αυτόν τον τρόπο, μαθαίνουν να εργάζονται μέσα σε μια ομάδα, να αναλαμβάνουν ρόλους και να εφαρμόζουν γρήγορα και αποτελεσματικά αυτά που έχουν διδαχθεί.

Οι απόφοιτοι της Πειραματικής ΣΑΕΚ Τουρισμού Μακεδονίας του Υπουργείου Τουρισμού απορροφούνται από την αγορά εργασίας, σε ποσοστό 100%, λίγο μετά την αποφοίτησή τους και μεγάλη πλειοψηφία εξ' αυτών κατέχουν μεσαίες και ανώτερες διοικητικές θέσεις ή/και αναπτύσσουν δική τους επιχειρηματική δραστηριότητα σε πολλούς τομείς της τουριστικής και επισιτιστικής βιομηχανίας.

3. Αξίες, όραμα, αποστολή

3.1. Οι αξίες μας

Αισθανόμαστε υπερήφανοι που έχουμε την τιμή να είμαστε συνεχιστές της παράδοσης των Σχολών Τουριστικών Επαγγελματιών και αυτό αποτελεί μία διάκριση ποιότητας για την εκπαίδευση που παρέχουμε.

Βασικό εκπαιδευτικό μας μέλημα είναι η ανάπτυξη υψηλού επιπέδου ανθρωπίνου δυναμικού. Το εκπαιδευτικό μας έργο εμπνέεται από σταθερές αξίες που συνδέονται με:

- τον σεβασμό στον άνθρωπο,
- την αγάπη για την μάθηση,
- την ανάπτυξη του ομαδικού πνεύματος και αλληλεγγύης,
- την αναζήτηση της δημιουργικότητας.

3.2. Το όραμά μας

Να εφαρμόζουμε τις καλύτερες εκπαιδευτικές πρακτικές και να μεταμορφώνουμε τη συνηθισμένη σχολική ζωή σε ζωή με δημιουργική πνοή. Η εκπλήρωση του οράματος θα πραγματοποιηθεί μέσω της αριστείας στην τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και διεθνές επίπεδο.

3.3. Η αποστολή μας

Να δημιουργούμε συνεχώς μέσα από ποιοτική - πρότυπη εκπαίδευση και κατάρτιση, νέους επαγγελματίες που να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του σύγχρονου τουριστικού τομέα.

4. Προσφερόμενα Προγράμματα Κατάρτισης (ειδικότητες)

Στην Πειραματική ΣΑΕΚ Τουρισμού Μακεδονίας λειτουργούν τρεις (3) συμβατικές ειδικότητες και δύο πειραματικές, οι εξής:

- Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας – Ομάδας Προσανατολισμού “Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας”.
- Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων (Πειραματική) - Ομάδας Προσανατολισμού “Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας”.
- Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης – Αρχιμάγειρας (Chef) - Ομάδας Προσανατολισμού “Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας”.
- Τεχνικός Αρτοποιίας – Ζαχαροπλαστικής - Ομάδας Προσανατολισμού “Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας”.
- Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων (Πειραματική) – Ομάδας Β’ Προσανατολισμού Διοίκησης και Οικονομίας, στον Τομέα Διοίκησης & Οικονομίας.

Μέρος Α’ – ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ

1. Ονομασία Πειραματικής Ειδικότητας

Ο τίτλος της νέας πειραματικής ειδικότητας είναι «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων» - ΣΤ.Ε.Φ. και αντίστοιχη ονομασία στα Αγγλικά «Hospitality Business Executive specialized in Rooms Division Management».

2. Ομάδα Προσανατολισμού

Η ειδικότητα «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων» - ΣΤ.Ε.Φ. ανήκει στον Τομέα «Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» της Ομάδας Προσανατολισμού «Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» και λειτουργεί παράλληλα με την υφιστάμενη ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας».

Η εν λόγω Πειραματική ειδικότητα στοχεύει: α) στην προσπάθεια της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας, της διαφοροποίησης και ποιοτικής αναβάθμισης του τουριστικού

προϊόντος της Ελλάδας, μέσα από την διαδικασία της παροχής εξειδικευμένης επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης του ανθρωπίνου δυναμικού που προσφέρει η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας του Υπουργείου Τουρισμού, β) στην παροχή σύγχρονων γνώσεων και ανάπτυξη δεξιοτήτων στους/ στις καταρτιζόμενους μέσω της στενής συνεργασίας με την αγορά εργασίας, γ) στην υποστήριξη του πειραματισμού, στην πιλοτική εφαρμογή καινοτομιών και εκπαιδευτικής μεθοδολογίας, με χρήση στο μέγιστο βαθμό ψηφιακών μαθησιακών εργαλείων, στο σύστημα της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, συμβάλλοντας στον καλύτερο σχεδιασμό εκπαιδευτικών μεθόδων που αφορούν την συγκεκριμένη αλλά και συναφείς με αυτήν ειδικότητες.

3. Προϋποθέσεις εγγραφής

Στις Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού η διαδικασία εισαγωγής γίνεται:

1. Μέσω της διαδικασίας του Παράλληλου Μηχανογραφικού Δελτίου για τελειόφοιτους και υποψήφιους που συμμετέχουν στις Πανελλαδικές Εξετάσεις
2. Όπως ορίζει η Προκήρυξη εισαγωγής καταρτιζόμενων στις Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού.

Προϋπόθεση εγγραφής των ενδιαφερομένων στην ειδικότητα «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων» είναι να είναι:

α) Έλληνες υπήκοοι ή

β) Υπήκοοι κρατών μελών της Ε.Ε. και υπήκοοι τρίτων χωρών (χωρών εκτός κρατών – μελών της Ε.Ε.), οι οποίοι διαμένουν νόμιμα στη χώρα και διαθέτουν καλή γνώση της ελληνικής γλώσσας.

Οι υποψήφιοι πρέπει να είναι κάτοχοι απολυτήριων 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, καθώς και οι ισότιμοι προς τους προαναφερόμενους τίτλους, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 25 του ν. 4763/2020 (Α' 254) και την υπ'αρ. 19421/11.10.2022 κ.υ.α. «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού (Β'5454).

4. Χορηγούμενοι τίτλοι – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά

Οι απόφοιτοι των Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους λαμβάνουν Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΒΕΚ) από την Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού φοίτησης και μετά την επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., λαμβάνουν Δίπλωμα Ειδικότητας της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου πέντε (5) του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία. Η ΒΕΚ χορηγείται αποκλειστικά από την εκάστοτε Σ.Α.Ε.Κ. και υπογράφεται από τον/ την Διευθυντή/ ντρια της Σ.Α.Ε.Κ.

5. Διάρκεια προγράμματος κατάρτισης

Η επαγγελματική κατάρτιση στην Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας ξεκινά κατά το χειμερινό εξάμηνο, διαρκεί κατ' ελάχιστον τέσσερα (4) εξάμηνα και δεν δύναται να υπερβαίνει τα πέντε (5) συνολικά εξάμηνα θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης, συμπεριλαμβανομένης σε αυτά της περιόδου Πρακτικής Άσκησης.

Η συνολική διάρκεια της κατάρτισης που υλοποιείται στην Πειραματική ειδικότητα «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων» της Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας είναι συνολικής διάρκειας 1.200 διδακτικές ώρες, σύμφωνα με τα εγκεκριμένα προγράμματα και τον Οδηγό Κατάρτισης, ενώ της πρακτικής άσκησης είναι 960 ώρες. Η πρακτική άσκηση υλοποιείται μετά το πέρας του Β' εξαμήνου σπουδών και μετά το πέρας του Δ' εξαμήνου σπουδών, σύμφωνα με το άρθρο 27 του ν.4763/2020 (Α' 254), την παρ. 8 του άρθρου 3 της υπ' αρ. 19421/11.10.2022 «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) κ.υ.α. (Β' 5454), σε συνδυασμό με όσα ορίζονται στις κοινές υπουργικές αποφάσεις 4010/6.6.2006 (Β'919), 16802/667/27.8.2010 (Β'1345) και 9319/1.6.2021 (Β' 2431).

6. Πιστοποίηση αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων ΣΑΕΚ

Η διαδικασία πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης αποφοίτων της Πειραματικής Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Α.Ε.Κ.) Τουρισμού Μακεδονίας της ειδικότητας «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων» διεξάγεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της υπ' αρ.

2944/2014 Κοινής Απόφασης των Υπουργών Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων (ΦΕΚ Β΄ 1098/2014), όπως ισχύει, η οποία εκδόθηκε βάσει της διάταξης της παρ. 5, του άρθρου 25, του Ν. 4186/2013 (ΦΕΚ Α΄ 193/2013), όπως τροποποιήθηκε με τη διάταξη της παρ. 1, του άρθρου 11, του Ν. 4229/ 2014 (ΦΕΚ Α΄ 8/2014) και ισχύει. Το εξεταστικό σύστημα, καθώς και η τράπεζα θεμάτων υιοθετούν τις αρχές του διεθνούς 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 αποφοίτους ΣΑΕΚ, μετά από πιστοποίηση του ΕΟΠΠΕΠ, αντιστοιχεί στο πέμπτο (5ο) από τα οκτώ (8) επίπεδα. Η κατάταξη των τίτλων του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος και του συστήματος αρχικής κατάρτισης στα επίπεδα του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα του ΕΟΠΠΕΠ

(<https://proson.eoppep.gr/el/QualificationTypes>).

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 ΣΑΕΚ (πρώην ΙΕΚ) θα προσδιοριστούν από τους αρμόδιους φορείς όταν εκπονηθεί το εθνικό σύστημα πιστωτικών μονάδων για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

9. Σχετική νομοθεσία

Παρατίθεται παρακάτω το ισχύον θεσμικό πλαίσιο που αφορά τη λειτουργία των ΣΑΕΚ & ΣΑΕΚ Τουρισμού, καθώς και τις συγκεκριμένες ρυθμίσεις που αφορούν στην ειδικότητα:

1. Ο ν. 3105/2003 «Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, ρυθμίσεις για τον τουρισμό και άλλες διατάξεις» (Α' 29).
2. Ο ν. 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 επαγγελματών (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». (Α' 254).
3. Ο ν. 4777/2021 «Εισαγωγή στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, προστασία της ακαδημαϊκής ελευθερίας, αναβάθμιση του ακαδημαϊκού περιβάλλοντος και άλλες διατάξεις» και ειδικότερα το άρθρο 4 και την παρ. 7 του άρθρου 11 (Α' 25).
4. Ο ν. 5082/2024 «Ενίσχυση του Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και άλλες επείγουσες διατάξεις» και ειδικότερα τις διατάξεις των Κεφαλαίων Α' και Β' (Α' 9).
5. Η υπ' αρ. 4010/06.06.2006 κοινή απόφαση του Υφυπουργού Οικονομίας και Οικονομικών, Υπουργού Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας και της Υπουργού Τουριστικής Ανάπτυξης «Όροι πρακτικής άσκησης μαθητών – σπουδαστών και καταρτιζόμενων του Ο.Τ.Ε.Κ.» (Β' 919).
6. Η υπ' αρ. 16802/667/27.08.2010 κοινή απόφαση των Υπουργών Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Πολιτισμού και Τουρισμού «Όροι και προϋποθέσεις πρακτικής άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.» (Β' 1345).
7. Η υπ' αρ. 9319/1.6.2021 κοινή απόφαση των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων, Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων και της Υφυπουργού Τουρισμού «Τροποποίηση της υπ' αρ. 16802/667/27.8.2010 κοινής απόφασης των Υπουργών Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και

Θρησκευμάτων, Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Πολιτισμού και Τουρισμού «Όροι και προϋποθέσεις πρακτικής άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/ μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» (Β' 1345).» (Β' 2431), όπως τροποποιήθηκε.

8. Η υπ' αριθμ. 16701/28.07.2014 κοινή απόφαση του Αν Υπουργού Οικονομικών, του Υφυπουργού Παιδείας και Θρησκευμάτων και της Υπουργού Τουρισμού «Ίδρυση Δημόσιων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού» και η υπ' αριθμ. 1080000/4.6.2019 κοινή απόφαση Υπουργών Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων και του Αν. Υπουργού Οικονομικών «Τροποποίηση της 16701/28-7-2014 απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Παιδείας και Θρησκευμάτων και Τουρισμού «Ίδρυση Δημόσιων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού» (Β' 2107)».
9. Η υπ' αριθμ. 26760/Υ1 /24.02.2020 κοινή απόφαση του Υφυπουργού Οικονομικών και Υπουργού Παιδείας και Θρησκευμάτων «Τροποποίηση διατάξεων της απόφασης των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων και Οικονομικών, αριθμ. 2944/2014 κοινής υπουργικής απόφασης «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των Αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)», ως ισχύει» (Β' 590).
10. Η υπ' αρ. 6003/14.04.2020 κοινή απόφαση των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων και Τουρισμού «Επιλογή υποψηφίων καταρτιζομένων στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού» (Β' 1905).
11. Η υπ' αρ. 19421/11.10.2022 κοινή απόφαση των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων και Τουρισμού «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού» (Β' 5454).
12. Η υπ' αρ. 16918/30.08.2022 κοινή απόφαση των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων και Τουρισμού «Μετατροπή Δημοσίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Δ.Ι.Ε.Κ.) του ν. 4186/2013 αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού σε Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού του ν. 4763/2020 (Α' 254).» (Β' 4659).
13. Η υπ' αρ. 7275/17.4.2024. (ΑΔΑ: 9Δ43465ΧΘΟ-ΦΟΗ) Διαπιστωτική Πράξη της Υφυπουργού Τουρισμού «Μετονομασία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού (Ι.Ε.Κ. Τουρισμού) του ν. 4763/2020 (Α'

254) σε Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού) αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού του ν. 5082/2024 (Α' 9)».

14. Η υπ' αρ. 8792/10.05.2024 κοινή απόφαση των Υφυπουργών Παιδείας Θρησκευμάτων και Αθλητισμού και Τουρισμού «Μετατροπή Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας σε Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας, αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού» .

15. Η υπό στοιχεία 26760/Υ1/24.02.2020 κοινή απόφαση του Υφυπουργού Οικονομικών και Υπουργού Παιδείας και Θρησκευμάτων «Τροποποίηση διατάξεων της απόφασης των Υπουργών Παιδείας και Θρησκευμάτων και Οικονομικών, αριθμ. 2944/2014 κοινής υπουργικής απόφασης «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των Αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)», ως ισχύει» (Β' 590).

16. Η υπ. αριθμ. Υ1γ/Γ.Π/οικ35797/04.04.2012 απόφαση Υπουργού Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης «Πιστοποιητικό υγείας εργαζομένων σε επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος» (Β' 1199).

17. Η υπ'αρ. 63536/Κ5/27.5.2022 απόφαση Γ.Γ.Ε.Κ.Δ.Β.Μ & Ν του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων «Καθορισμός ειδικοτήτων που παρέχονται από τα ΙΕΚ» (Β' 2661).

10. Σύνοψη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Προφίλ Επαγγέλματος)

10.1. Επαγγελματικό περίγραμμα ειδικότητας

Η εν λόγω πειραματική ειδικότητα, αποσκοπεί στη δημιουργία άριστα καταρτισμένων στελεχών που θα δραστηριοποιηθούν στον Τομέα Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, σε μια παγκόσμια οικονομία. Πρόκειται για επαγγελματίες με όλες τις απαραίτητες οριζόντιες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες ώστε να λειτουργούν υποστηρικτικά στο διοικητικό τομέα του συνόλου της τουριστικής επιχείρησης που εφαρμόζει σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές στον προγραμματισμό, οργάνωση, διεύθυνση και έλεγχο.

Το Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων είναι ένας ειδικευμένος επαγγελματίας, στην παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας, με σκοπό την ποιοτική εξυπηρέτηση που έχει ως αποτέλεσμα την ικανοποίηση των πελατών μιας

ξενοδοχειακής επιχείρησης ή εταιρείας υπηρεσιών φιλοξενίας. Είναι ικανό να χειρίζεται υπεύθυνα και αυτόνομα τις λειτουργίες (παραγωγικές, οργανωτικές, οικονομικές) που αφορούν στον Τομέα Διοίκησης των Δωματίων (Rooms Division) και πιο συγκεκριμένα τα Τμήματα Υποδοχής, Θυρωρείου, Κρατήσεων & Πωλήσεων, Ορόφων, Συντήρησης και Ασφάλειας. Υποστηρίζει τη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού των Τμημάτων της αρμοδιότητάς του και είναι γνώστης των σύγχρονων Πληροφοριακών Συστημάτων και Επικοινωνιών και των Νέων Τεχνολογιών του Διαδικτύου.

10.2 Επαγγελματικά δικαιώματα

Δεν απαιτείται έκδοση αδείας για την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας, της Πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στη Διοίκηση Επισιτιστικών Τμημάτων» καθώς αρκεί το δίπλωμα Σ.Α.Ε.Κ.

Είναι όμως απαραίτητη η έκδοση ατομικού βιβλιαρίου υγείας προκειμένου να μπορέσει ένας/ μία απόφοιτος/ η της ειδικότητας να εργαστεί σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, σύμφωνα με την Υπουργική Απόφαση Αριθμ. Υ1γ/Γ.Π/οικ 35797/2012 (Β'1199).

10.3 Τομείς απασχόλησης

Οι απόφοιτοι της Πειραματικής ειδικότητας, θα καλύπτουν θέσεις εργασίας σε όλο το φάσμα των Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και των ευρύτερων εταιρειών παροχής υπηρεσιών Φιλοξενίας και συγκεκριμένα σε:

- Σε ξενοχειακές επιχειρήσεις όλων των κατηγοριών και σε ξενοδοχεία τύπου «boutique»
- Σε εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής
- Σε εταιρείες διαχείρισης ξενοδοχείων και παροχών υπηρεσιών φιλοξενίας
- Ως αυτοαπασχολούμενοι στην τουριστική βιομηχανία.

10.4 Επαγγελματικά προσόντα

Τα ειδικά επαγγελματικά προσόντα των αποφοίτων της Πειραματικής ειδικότητας συνίστανται στα ακόλουθα:

- Να γνωρίζουν πολύ καλά την οργανωτική δομή όλων των ειδών και κατηγοριών των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας.

- Να είναι σε θέση να διαχειρίζονται όλα τα Τμήματα του Τομέα Δωματίων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Να είναι ικανοί να συντονίζουν όλα τα τμήματα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης προς όφελος των συνολικών λειτουργιών της.
- Να διεκπαιρώνουν όλες τις απαραίτητες εργασίες που αφορούν στις οικονομικές συναλλαγές με τους πελάτες της επιχείρησης.
- Να έχουν καλή γνώση όλων των συστημάτων λειτουργίας Front/ Back office.
- Να έχουν καλή γνώση χρήσης όλων των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης της επιχείρησης (PMS).
- Να διαχειρίζονται τις συγκρούσεις στο χώρο εργασίας.
- Να προάγουν τις ανθρώπινες σχέσεις και την επικοινωνία.
- Να διαχειρίζονται και να επιλύουν προβλήματα και αντιρρήσεις πελατών.
- Να αναλαμβάνουν θέσεις Προϊσταμένων όλων των τμημάτων του Τομέα Δωματίων.
- Να είναι ικανοί να συνδιαλέγονται, για λογαριασμό της επιχείρησης, με προμηθευτές.

10.5 Επαγγελματικά καθήκοντα

Το Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων, λαμβάνοντας υπόψη τους ισχύοντες κανόνες, ιδιαίτερα της φιλοξενίας, της αποδοτικότητας, της υγιεινής και της πρόληψης ατυχημάτων, έχει τα παρακάτω σημαντικότερα καθήκοντα:

10.5.1. Στο Τμήμα Υποδοχής

- Να οργανώνει την υποδοχή των πελατών, να εκτελεί ολοκληρωμένα τις σχετικές εργασίες, να παρέχει χρήσιμες πληροφορίες στους πελάτες, να προσφέρει ποιοτικές υπηρεσίες κατά την διαμονή τους και να οργανώνει όλες τις απαραίτητες διαδικασίες της αναχώρησής τους.
- Να ενημερώνεται για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες και δραστηριότητες της ευρύτερης περιοχής της επιχείρησης ώστε να εξυπηρετεί σωστά τους πελάτες είτε από το τμήμα υποδοχής, είτε από το τμήμα Θυρωρείου (Concierge) όταν αυτό υφίσταται αυτόνομο.
- Να σχεδιάζει τα ημερήσια καθήκοντα και να καθοδηγεί το ανθρώπινο δυναμικό των τμημάτων του Τομέα Δωματίων (Υποδοχή, Θυρωρείο, Groom – Doormen, Κρατήσεις, Πωλήσεις, Όροφοι).

- Να συντάσσει και να ελέγχει όλα τα ημερήσια έντυπα (daily reports) που αφορούν στις αφίξεις - αναχωρήσεις – μεταβολές – ακυρώσεις πελατών και να φροντίζει να τα λαμβάνουν όλα τα υπόλοιπα τμήματα.
- Να συντάσσει και να παρακολουθεί τις προβλέψεις (forecast) για τη διαθεσιμότητα των δωματίων.
- Να εφαρμόζει την ημερήσια στρατηγική πώλησης δωματίων (yield management).
- Να δημιουργεί και να διαχειρίζεται όλες τις κατηγορίες τιμών πώλησης των δωματίων, τις εποχιακές μεταβολές τιμών, τα τουριστικά πακέτα, τις διάφορες προσφορές.
- Να ενημερώνει τον/ την Γενικό Διευθυντή/ ντρια της επιχείρησης για τις αφίξεις ή τις αναχωρήσεις V.I.P. πελατών, καθώς και για τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς αυτούς.
- Να ενημερώνει το προσωπικό εξυπηρέτησης για υπηρεσίες – προσφορές σε V.I.P. πελάτες.
- Να ελέγχει τα έσοδα και τις εισπράξεις του τμήματος και να παρακολουθεί συστηματικά το ύψος του πιστωτικού ορίου των λογαριασμών των πελατών.
- Να καταχωρεί, ελέγχει και παρακολουθεί όλους τους χρεωστικούς λογαριασμούς πελατών, τις εισπράξεις από όλα τα σημεία πώλησης (POS) των τμημάτων της επιχείρησης, χρησιμοποιώντας τα σύγχρονα μηχανογραφικά συστήματα τήρησης λογαριασμών.
- Να φροντίζει για τη σωστή τήρηση, έκδοση και εξόφληση των πρακτορειακών λογαριασμών.
- Να σχεδιάζει και να προωθεί το τουριστικό προϊόν, σε συνεργασία με το τμήμα Μάρκετινγκ (όταν αυτό υπάρχει) με όλους τους σύγχρονους τρόπους.
- Να εφαρμόζουν αποτελεσματικά τις Αρχές Διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (Customer Relationship Management – CRM).
- Να χρησιμοποιεί με ευχέρεια τους στατιστικούς – λειτουργικούς δείκτες (Operating Ratios).
- Να αναλαμβάνει χρέη Duty Manager απουσία του/της Γεν. Διευθυντή/ντριας.
- Να μεριμνά, σε συνεργασία με το τμήμα Guest Relations (όταν αυτό υπάρχει), την ξενάγηση των αντιπροσώπων των τουριστικών πρακτορείων/ τουριστικών οργανισμών/ εταιρειών, σε ότι αφορά στην ενημέρωση για τους χώρους και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της επιχείρησης.
- Να γνωρίζει καλά και να εφαρμόζει αποτελεσματικά όλους τους κανόνες ποιοτικής εξυπηρέτησης φιλοξενίας πελατών – ατόμων με αναπηρία ΑμεΑ.

- Να γνωρίζουν και να πραγματοποιούν ποιοτικές εργασίες εξυπηρέτησης πελατών που συμμετέχουν σε συνέδρια, εκδηλώσεις της ευρύτερης αγοράς των Meetings – Incentives - Conferences – Exhibitions (MICE).

10.5.2. Στο Τμήμα Κρατήσεων

- Να ελέγχει τη διαθεσιμότητα των δωματίων, καθώς και την ημερήσια λίστα αφίξεων.
- Να διαχειρίζεται όλες τις κατηγορίες κρατήσεων που πραγματοποιούνται μέσω διαδικτύου και κεντρικών συστημάτων κρατήσεων.
- Να διαχειρίζεται όλα τα στάδια μεμονωμένων, ομαδικών, πρακτορειακών ή μέσω συμβολαίων κρατήσεων και να επικοινωνεί αποτελεσματικά με τους ενδιαφερόμενους.
- Να διαχειρίζεται και να εκτελεί με επιτυχία, όλες τις διαδικασίες που απαιτούνται για κρατήσεις δωματίων ατόμων ΑμεΑ.
- Να συντάσσει τιμοκαταλόγους, οικονομικές ή/και εορταστικές προσφορές σε τουριστικά γραφεία, τουριστικούς οργανισμούς, εταιρείες, γκρουπ κ.λ.π.
- Να μεριμνά και να συντάσσει πίνακες με τις μεταβολές τιμών και προσφορών, ανά χρονική περίοδο (low, medium, high season).
- Να ελέγχει σε καθημερινή βάση τα πλάνα κρατήσεων και τα allotment.
- Να έχει την ευθύνη, μαζί με τον Διευθυντή του Τμήματος Δωματίων (Rooms Division Manager) και τον Γενικό Διευθυντή (Hotel Manager), για την σύναψη των συμβολαίων συνεργασίας με τουριστικά πρακτορεία, οργανισμούς, εταιρείες κ.λ.π.
- Να διαμορφώνει πακέτα προσφορών για πελάτες της ευρύτερης αγοράς των Meetings – Incentives - Conferences – Exhibitions (MICE).
- Να επιδιώκει την αύξηση των εσόδων μέσω των τεχνικών του cross & up-selling, όποτε και όπου είναι εφικτό.
- Να εφαρμόζει αποτελεσματικά τις Αρχές Διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (Customer Relationship Management – CRM).
- Να χειρίζεται τα συστήματα ηλεκτρονικής διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (e-CRM) σε συντονισμό με την εταιρική στρατηγική συγκέντρωσης πληροφοριών και εξατομικευμένης εξυπηρέτησης του πελάτη Ξενοδοχείου.

10.5.3. Στο Τμήμα Ασφάλειας της Επιχείρησης Φιλοξενίας

- Να γνωρίζει και να εφαρμόζει τις εκάστοτε οδηγίες της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που αφορούν τους χώρους και επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών Φιλοξενίας.
- Να γνωρίζει τη λειτουργία των συστημάτων βιντεοσκόπησης, ηλεκτρονικών συστημάτων πρόσβασης υποδοματίων, χρηματοθυρίδων (safe boxes).
- Να εφαρμόζει τους κανόνες ασφαλείας σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.

10.5.4. Στο Τμήμα Ορόφων (Housekeeping)

- Να συντονίζει καθημερινά το σύνολο των εργασιών που εκτελούνται σε όλα τα τμήματα του Housekeeping.
- Να ενημερώνεται για όλες τις αναμενόμενες αφίξεις, παραμονές, αλλαγές και αναχωρήσεις πελατών, ώστε να γίνεται ο διαμοιρασμός καθηκόντων του προσωπικού του τμήματος.
- Να φροντίζει για την εύρυθμη κατανομή εργασιών καθαριότητας όλων των τμημάτων της επιχείρησης.
- Να γνωρίζει τη σύνταξη ωραρίων εργασίας, υπολογισμού υπερωριών, προγραμματισμού αδειών του προσωπικού.
- Να γνωρίζει τεχνικές αξιολόγησης προσωπικού.
- Να φροντίζει για την άψογη προετοιμασία των εκδηλώσεων, σε συνεργασία με τους εκάστοτε υπευθύνους.
- Να γνωρίζει βασικές αρχές ανθοδετικής και εσωτερικής διακόσμησης.
- Να συνεργάζεται με το Τμήμα Συντήρησης για την επισκευή όλων των ζημιών που παρατηρούνται.
- Να συντάσσει χειρόγραφα ή ηλεκτρονικά όλες τις ημερήσιες αναφορές.
- Να συντάσσει καταστάσεις απογραφής, καταστροφής, προμηθειών υλικών.
- Να φροντίζει, σε συνεργασία με το Τμήμα Υποδοχής, για την εφαρμογή προσφορών που αφορά στους V.I.P. πελάτες.
- Να φροντίζει για την σωστή λειτουργία της λινόθήκης και των πλυντηρίων
- Να γνωρίζει πολύ καλά τις χρήσεις των υλικών καθαριότητας.
- Να γνωρίζει πολύ καλά τις τεχνικές καθαρισμού με φιλικά προς το περιβάλλον προϊόντα.
- Να γνωρίζει και να εφαρμόζει αποτελεσματικά τις τεχνικές ανακύκλωσης – επανάχρησης.
- Να προετοιμάζει και να εισηγείται τον προϋπολογισμό του Τμήματος.

11. Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

Παρακάτω παρατίθενται σημαντικές πηγές πληροφόρησης που αφορούν στο επάγγελμα:

- www.grhotels.gr
- www.sete.gr
- www.insete.gr
- www.itep.gr
- www.gnto.gr
- www.poeet.gr
- <https://elstatforms.statistics.gr/zeus/>
- www.omed.gr
- <http://www.efet.gr>
- <https://resources.workable.com/el/front-office-manager-perigrafi-ergasias>
- <https://www.eoppep.gr/index.php/el/qualification-certificate/national-qualification-framework>

Μέρος Β' - Περιγραφή των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων (Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες)

1. Γενικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες

Οι γενικές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που κρίνονται ως απαραίτητες να αποκτηθούν, μέσα από το Πρόγραμμα Κατάρτισης της Πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων», είναι οι ακόλουθες:

- Βασικές αρχές κατανόησης και ανάλυσης του τουριστικού φαινομένου και του σύγχρονου τουρισμού.
- Βασικές αρχές τουριστικής ψυχολογίας.
- Βασικές αρχές τουριστικής γεωγραφίας.
- Πολύ καλή γνώση της Αγγλικής και Γερμανικής γλώσσας καθώς και τουριστικής ορολογίας.

- Καλή γνώση χειρισμού πληροφοριακών συστημάτων και PMS.
- Καλή γνώση χειρισμού των κοινωνικών δικτύων, των ιστοσελίδων και τεχνικών διαδικτύου για βέλτιση ηλεκτρονική προώθηση των ξενοδοχειακών προϊόντων.
- Καλή γνώση υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας.
- Καλή γνώση κανόνων Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.
- Καλή γνώση βασικών αρχών βιώσιμων πρακτικών.
- Καλή γνώση περιβαλλοντικών και πολιτιστικών θεμάτων.
- Οργάνωση και εκτέλεση όλων των λειτουργιών των τμημάτων μιας σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Οργάνωση τιμολογιακής πολιτικής και προώθησης των ξενοδοχειακών προϊόντων.
- Βασικές αρχές οργάνωσης εκδηλώσεων, συνεδρίων, εκθέσεων, επαγγελματικών συναντήσεων.

2. Επαγγελματικές γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες

2.1. Ο απόφοιτος της πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων» εκτός των βασικών επαγγελματικών προσόντων όπως η ευγένεια, η τυπικότητα, το ήθος, η συνέπεια, η γενική μόρφωση και η κοινωνικότητα, θα πρέπει να διαθέτει ευρύτερες γνώσεις Ξένων γλωσσών, Πληροφορικής, τεχνικών εξυπηρέτησης πελατών, βασικές γνώσεις λειτουργίας και διαχείρισης των διαφόρων μορφών τουρισμού, αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης και περιβαλλοντικής πολιτικής, καθώς και στοιχεία επιχειρηματικότητας και καινοτομίας.

2.2. Ο απόφοιτος της πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων» πρέπει να είναι κατάλληλα καταρτισμένος ώστε να είναι σε θέση:

- Να εξυπηρετεί ποιοτικά τους πελάτες επιχειρήσεων φιλοξενίας πριν, κατά και μετά τη διάρκεια της διαμονής τους.
- Να χειρίζεται αποτελεσματικά τις τιμές πώλησης τουριστικών προϊόντων.
- Να χειρίζεται αποτελεσματικά τα συστήματα κρατήσεων όλων των κατηγοριών πελατών.

- Να είναι ικανός να οργανώσει και υποστηρίξει δραστηριότητες που σχετίζονται με εκδηλώσεις, συναντήσεις, σεμινάρια, ημερίδες, συνέδρια, εκθέσεις, κατόπιν σχετικής ζήτησης του πελάτη.
- Να είναι ικανός να διαχειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης που απασχολείται.
- Να είναι ικανός να εφαρμόσει αρχές εξοικονόμησης πόρων ενέργειας, υδάτων, υλικών, ανακύκλωσης, επανάχρησης και γενικότερης προστασίας του περιβάλλοντος.

Μέρος Γ' – Εκπαιδευτικές προδιαγραφές - Πρόγραμμα Κατάρτισης

Γ1 – ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

1. Ωρολόγιο Πρόγραμμα

Σε μια περίοδο άκρως ανταγωνιστική για την αγορά εργασίας, όπου δεν αρκούν μόνο τα τυπικά προσόντα για την επιτυχημένη επαγγελματική σταδιοδρομία, το πρόγραμμα κατάρτισης/ σπουδών είναι έτσι διαρθρωμένο ώστε να ανταποκρίνεται στις ανταγωνιστικές και ολοένα μεταβαλλόμενες συνθήκες που επικρατούν στην αγορά εργασίας. Οι ανάγκες της κοινωνίας, οι απαιτήσεις της αγοράς εργασίας αλλά και τα μεθοδολογικά εργαλεία συνεχώς εξελίσσονται και εξειδικεύονται. Κεντρικός στόχος κατά τη διαμόρφωση του ωρολογίου προγράμματος είναι να προσφέρει την απαιτούμενη εξειδίκευση και παράλληλα τη δυνατότητα προσαρμογής σε κάθε νέο δεδομένο που προκύπτει από τη δομή της τουριστικής και ξενοδοχειακής βιομηχανίας.

Σύμφωνα με την υφιστάμενη νομοθεσία σε ένα πρόγραμμα κατάρτισης περιλαμβάνονται:

- *Μαθήματα θεωρητικά*, των οποίων η διδασκαλία πραγματοποιείται από έναν εκπαιδευτή, μόνο σε αίθουσες διδασκαλίας και έχουν σκοπό να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις γνώσεις που είναι απαραίτητες για να κατανοήσουν το γνωστικό αντικείμενο της κατάρτισής τους.
- *Μαθήματα εργαστηριακά*, που πραγματοποιούνται αποκλειστικά σε εργαστηριακούς χώρους και αποβλέπουν στην εμπέδωση του θεωρητικού μέρους της κατάρτισης και στην απόκτηση δεξιοτήτων. Δύνανται να παρέχονται στο σύνολο ή σε μέρος των εγγεγραμμένων φοιτούντων κάθε τμήματος.

- *Μικτά μαθήματα*, που απαιτούν ταυτόχρονη θεωρητική κατάρτιση και απόκτηση δεξιοτήτων.

Το ωρολόγιο πρόγραμμα μαθημάτων είναι:

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Ωρολόγιο Πρόγραμμα Πειραματικής Ειδικότητας:

“Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων”

Α/Α		ΕΞΑΜΗΝΟ	Α			Β			Γ			Δ		
		ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ /ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1		ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ	2		2									
2		Εισαγωγή στην Τουριστική & Ξεν/κή Βιομηχανία Ι	2		2									
3		ΟΡΓ. ΤΜΗΜ. ΔΩΜΑΤΙΩΝ (Υπηρεσία Υποδοχής και Κρατήσεων)	2	2	4									
4		ΟΡΓ. ΛΕΙΤ. ΕΠΙΣ. ΜΟΝΑΔΩΝ Ι (Βασ. Αρχές Εστιατορικής & μαγειρικής)	2	2	4									
5		Βασικές Αρχές ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡ/ΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι	2		2									
6		ΑΓΓΛΙΚΑ	2		2									
7		ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	2		2									
8		Βασικές Αρχές Τουριστικού ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	2		2									
9		Εισαγωγή στην Τουριστική & Ξεν/κή Βιομηχανία ΙΙ				2		2						
10		ΟΡΓ. ΤΜΗΜ. ΔΩΜΑΤΙΩΝ (Υπηρεσία Υποδοχής και Κρατήσεων) ΙΙ				2	2	4						
11		ΟΡΓ. ΛΕΙΤ. ΕΠΙΣ. ΜΟΝΑΔΩΝ ΙΙ (Μπαρ και Οινολογία)				2	2	4						
12		ΑΓΓΛΙΚΑ				2		2						
13		ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ				2		2						
14		ΟΡΓ.ΛΕΙΤ. ΤΜΗΜ. ΟΡΟΦΩΝ Ι				2	2	4						
15		ΥΓΙΕΙΝΗ & ΑΣΦ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ (Sanitation and Safety)				2		2						
16		ΟΡΓ. ΤΜΗΜ. ΔΩΜΑΤΙΩΝ (Υπηρεσία Υποδοχής και Κρατήσεων) ΙΙΙ								2	2			

Α/Α		ΕΞΑΜΗΝΟ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ /ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Α			Β			Γ			Δ		
			Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
17		Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό Ι							2	2				
18		Βασικές Αρχές ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡ/ΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΙΙ							2	2				
19		ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ							2	2				
20		ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ							2	2				
21		ΟΡΓ.ΛΕΙΤ. ΤΜΗΜ. ΟΡΟΦΩΝ ΙΙ							2	2	4			
22		ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝ/ΚΩΝ ΕΠ/ΣΕΩΝ Ι							-	2	2			
23		Διαχείριση Ανθρ. Δυναμικού ΤΟΥΡ/ΚΩΝ ΕΠ/ΣΕΩΝ Ι							2	2				
24		Αρχές Αειφορικής Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επ/σεων Ι							2	2				
25		ΟΡΓ. ΤΜΗΜ. ΔΩΜΑΤΙΩΝ (Υπηρεσία Υποδοχής και Κρατήσεων) ΙV										2	2	
26		Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό ΙΙ										2	2	
27		ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ										2		2
28		ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ										2		2
29		ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝ/ΚΩΝ ΕΠ/ΣΕΩΝ ΙΙ										2		2
30		Διαχείριση Ανθρ. Δυναμικού ΤΟΥΡ/ΚΩΝ ΕΠ/ΣΕΩΝ ΙΙ										2		2
31		Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία στον Τουρισμό										2		2
32		Διοίκηση Ολικής Ποιότητας										2		2
33		Αρχές Αειφορικής Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επ/σεων ΙΙ										2		2
34		Τελικό πρότζεκτ										-	2	2
ΣΥΝΟΛΟ			16	4	20	14	6	20	12	8	20	12	8	20

* Θ = Θεωρητικό μάθημα, Ε= Εργαστηριακό μάθημα, Σ= Σύνολο ωρών μαθήματος

2. Συνοπτική περιγραφή Μαθημάτων

2.1 Συνοπτική Περιγραφή των Μαθημάτων του Προγράμματος

Κατάρτισης - 1^ο Έτος (Α' Εξάμηνο)

Πρώτο εξάμηνο σπουδών	
ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ	Σκοπός του μαθήματος είναι να μεταδώσει στους καταρτιζόμενους τις βασικές αρχές της οικονομικής επιστήμης, τόσο από άποψη μικροοικονομικής και μακροοικονομικής θεώρησης, όσο και από άποψη

	διεθνών σχέσεων και συναλλαγών. Στο πλαίσιο του μαθήματος θα αναλυθούν έννοιες όπως η αγορά, η θεωρία της επιλογής του καταναλωτή, οι μορφές αγοράς των αγαθών. Στο πλαίσιο της μακροοικονομικής θεωρίας οι καταρτιζόμενοι θα μελετήσουν έννοιες που αφορούν στο εθνικό προϊόν και εισόδημα, στην κατανάλωση και την αποταμίευση, στις επενδύσεις, στις δημόσιες δαπάνες και φόρους, στον κρατικό προϋπολογισμό. Τέλος όσον αφορά τη θεωρία του διεθνούς εμπορίου θα αναλυθούν η έννοια του εξωτερικού και εθνικού εισοδήματος, το ισοζύγιο των πληρωμών, τα συναλλακτικά και νομισματικά μέσα.
Εισαγωγή στην Τουριστική & Ξεν/κή Βιομηχανία Ι	Σκοπός του μαθήματος είναι η εξοικείωση των καταρτιζομένων με τις βασικές έννοιες του τουρισμού, την ανάλυση του τουριστικού φαινομένου και τις επιδράσεις αυτού στην κοινωνική και οικονομική ζωή. Με βάση τον παραπάνω σκοπό γίνεται αναφορά στην ιστορική εξέλιξη του τουρισμού, αναλύεται σε βάθος η έννοια και ο ορισμός του τουρισμού, τα χαρακτηριστικά του τουριστικού φαινομένου και του σύγχρονου τουρισμού. Αναλύονται επίσης βασικές έννοιες τουριστικής ψυχολογίας, ώστε οι καταρτιζόμενους να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις που θα τους επιτρέψουν να αναλύουν και να ερμηνεύουν σωστά τη συμπεριφορά τόσο των τουριστών, όσο και όλων εκείνων που ασχολούνται με οποιαδήποτε ιδιότητα, με τα λεγόμενα τουριστικά επαγγέλματα. Για την ολοκληρωμένη γνώση του τουριστικού φαινομένου θα πραγματοποιηθεί η μελέτη της τουριστικής γεωγραφίας και των ηπείρων και αναλυτικότερα της Ελλάδας.
Οργάνωση τμήματος Δωματίων Ι	Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τη συγκρότηση μίας σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης και να μπορούν να εκτελούν τις εργασίες του τμήματος υποδοχής κατά την άφιξη, παραμονή και αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο. Η ιστορική προσέγγιση του ξενοδοχειακού κλάδου, η ανάπτυξη και η οργάνωση της σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης και η σημασία τους τμήματος της Υποδοχής θα αποτελέσουν το βασικό πλαίσιο εκπαίδευσης σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο με εφαρμογή και κατανόηση της ξενοδοχειακής ορολογίας, των εντύπων και βιβλίων που χρησιμοποιούνται στην υποδοχή, και την ανάλυση του κανονισμού που διέπει τις σχέσεις ξενοδόχων και πελατών του ξενοδοχείου.
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ Ι (Βασικές Αρχές Εστιατορικής & Μαγειρικής)	Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι γνώσεις για τους διάφορους τρόπους παρουσίασης των εδεσμάτων και να εξοικειωθούν με τη χρήση των επίπλων, σκευών, συσκευών και μηχανημάτων του εστιατορίου. Επίσης, να κατανοήσουν τη σημασία της συνεργασίας του εστιατορίου ως τμήματος προώθησης των παρασκευασμάτων με τα λοιπά τμήματα του ξενοδοχείου και κυρίως με τα τμήματα παραγωγής καθώς και τη σύγχρονη οργάνωση του τμήματος και τη διοίκηση του προσωπικού, καθώς και τις βασικές αρχές οργάνωσης του τμήματος της κουζίνας.

Βασ.αρχές ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡ. ΕΠ/ΣΕΩΝ Ι	Σκοπός του μαθήματος είναι η εισαγωγή του καταρτιζόμενου σε όλες τις βασικές έννοιες της επιστήμης της Διοίκησης, ώστε να κατανοήσει την αναγκαιότητα του αποτελεσματικού «διοικείν» και να αντιληφθεί τις λειτουργίες, τους μηχανισμούς και τις διαδικασίες της Διοίκησης. Για να επιτευχθεί ο παραπάνω στόχος κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική η μελέτη της ιστορικής εξέλιξης του μάνατζμεντ και η κατανόηση των βασικών σημείων των διαφορετικών προσεγγίσεων.
ΑΓΓΛΙΚΑ	Σκοπός του μαθήματος είναι η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του τουρισμού ώστε οι καταρτιζόμενοι να κατανοούν, να επικοινωνούν, να διαβάζουν την αγγλική γλώσσα, να αναπτύξουν ικανότητα γραφής και ανάγνωσης και να εμπλουτίσουν το λεξιλόγιο που χρησιμοποιούν.
ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	Στόχος του μαθήματος είναι η εκμάθηση της Γερμανικής ως γλώσσας κύριας τουριστικής αγοράς που εξυπηρετεί το ελληνικό τουριστικό προϊόν, ώστε οι καταρτιζόμενοι να είναι σε θέση να κατανοήσουν και να χρησιμοποιήσουν καθημερινές εκφράσεις και στοιχειώδεις φράσεις, ώστε να μπορούν να επικοινωνήσουν απλά και κατανοητά.
ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	Το μάθημα έχει σκοπό την παρουσίαση στους καταρτιζόμενους της θεωρίας του Τουριστικού Μάρκετινγκ, ώστε να εμβαθύνουν τις γνώσεις τους στην έννοια, τις λειτουργίες, τις διεργασίες και τα εργαλεία του Μάρκετινγκ και να κατανοήσουν την εφαρμογή τους στον τομέα του τουρισμού. Θα εφαρμοστούν μέσα από μελέτες περίπτωσης και ασκήσεις εργαλεία όπως ανάλυση SWOT, PEST, μοντέλο Porter, μίγμα μάρκετινγκ, τεχνικές πωλήσεων, έρευνα αγοράς, τμηματοποίηση αγοράς ώστε να είναι σε θέση οι καταρτιζόμενοι να συντάξουν ένα Marketing Plan και να κατανοήσουν την αξία του Digital Marketing στην εφαρμογή όλων των παραπάνω.

2.2 Συνοπτική Περιγραφή των Μαθημάτων του Προγράμματος

Κατάρτισης - 1^ο Έτος (Β' Εξάμηνο)

Δεύτερο εξάμηνο σπουδών	
Εισαγωγή στην Τουριστική & Ξεν/κή Βιομηχανία II	Ο στόχος που επιδιώκεται σε αυτό το μάθημα είναι η ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων πάνω στον τρόπο άσκησης αποτελεσματικής πολιτικής, για την επιτυχή αντιμετώπιση των προβλημάτων που ανακύπτουν από την τουριστική ανάπτυξη. Για την ολοκληρωμένη προσέγγιση του μαθήματος αναλύεται η Ευρωπαϊκή κοινοτική πολιτική, οι διεθνείς τουριστικοί οργανισμοί και η τουριστική προβολή. Το μάθημα επικεντρώνεται επίσης στους παράγοντες πρόκλησης του τουριστικού φαινομένου και στις μορφές τουρισμού, δίνοντας ιδιαίτερα έμφαση στις ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού.

Οργάνωση τμήματος Δωματίων II	Το μάθημα έχει ως στόχο την εκμάθηση της main Courante και της κατανόησης της σπουδαιότητας του τμήματος αυτού. Θα αναλυθούν τα σύγχρονα συστήματα τήρησης λογαριασμών, αλλά και η κλασική μέθοδος τήρησης λογαριασμών. Οι καταρτιζόμενοι θα εξοικειωθούν με τις καταχωρήσεις μεμονωμένων πελατών και ομάδων την έκδοση λογαριασμών μέσα από λεπτομερείς ασκήσεις, καθώς και με την καταχωρήσεις εκτάκτων καταναλώσεων πελατών και τμημάτων εκμετάλλευσης, τις χρεώσεις και πιστώσεις πελατών στο βιβλίο της M/C.
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ II (Μπαρ και Οινολογία)	Αυτό το μάθημα παρέχει τις απαραίτητες γνώσεις στην οινολογία και στο μπαρ, βασικούς πυλώνες εσόδων και στοιχεία απαραίτητα στην ολοκληρωμένη εξυπηρέτηση των πελατών των ξενοδοχείων. Στο πλαίσιο της οινολογίας καλούνται να γνωρίσουν τις οινοπαραγωγικές χώρες και περιοχές της Ελλάδας, τη διαδικασία της παραγωγής, τα χαρακτηριστικά και την τεχνική παρουσίασης του κρασιού. Όσον αφορά το Μπαρ σκοπός είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι καλή γνώση για τα θέματα που αφορούν στην οργάνωση και λειτουργία του μπαρ, να αποκτήσουν δεξιότητες επί των μεθόδων προετοιμασίας, παρασκευής και παρουσίασης των προσφερόμενων ειδών.
ΑΓΓΛΙΚΑ	Ο στόχος που επιδιώκεται σε αυτό το μάθημα είναι η εκπαίδευση των καταρτιζομένων ώστε να είναι σε θέση να διαβάζουν και να κατανοούν με ευκολία κείμενα, εγχειρίδια ή άρθρα, να κατανοούν και να παράγουν τον προφορικό λόγο, χωρίς δυσκολία, να γράφουν κείμενα με σαφήνεια και με ευχέρεια.
ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	Σκοπός του μαθήματος είναι η εκπαίδευση των καταρτιζομένων ώστε να είναι σε θέση να κατανοούν εκφράσεις και προτάσεις που χρησιμοποιούνται πιο συχνά ώστε να μπορούν να επικοινωνήσουν σε περιπτώσεις που απαιτείται η άμεση ανταλλαγή πληροφοριών και οδηγιών.
ΟΡΓ.ΛΕΙΤ. ΤΜΗΜ. ΟΡΟΦΩΝ I	Σκοπός του μαθήματος είναι η εκμάθηση της σωστής οργάνωσης του Housekeeping, του τμήματος των δωματίων και των ορόφων στο ξενοδοχείο, ώστε να εκτελούν τις απαραίτητες εργασίες για την προετοιμασία των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων, να κατανοήσουν τη λειτουργία του πλυντηρίου και της λινόθκης. Το μάθημα πέραν του θεωρητικού πλαισίου αναπτύσσεται σε πρακτικό επίπεδο με εφαρμογή της διαδικασίας καθαρισμού και περιποίησης δωματίων και κοινοχρήστων χώρων, ώστε οι καταρτιζόμενοι να είναι σε θέση να εκτελούν με ακρίβεια την αλληλουχία της διαδικασίας καθαρισμού αλλά και ελέγχου των δωματίων.
ΥΓΙΕΙΝΗ & ΑΣΦ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ (Sanitation and Safety)	Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι γνώση πάνω σε βασικά θέματα κοινωνικής και ατομικής υγιεινής, αλλά κυρίως να ευαισθητοποιηθούν στην απόλυτη αναγκαιότητα της εφαρμογής των διατάξεων του Υγειονομικού Κώδικα κατά την

	εκτέλεση των επαγγελματικών τους καθηκόντων, προκειμένου να προστατευθεί η υγεία των ιδίων και των πελατών.
--	---

2.3 Συνοπτική Περιγραφή των Μαθημάτων του Προγράμματος

Κατάρτισης - 2^ο Έτος (Γ' Εξάμηνο)

Τρίτο εξάμηνο σπουδών	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ III	Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι την έννοια του MICE σε σχέση με τα ξενοδοχεία και τις παροχές αυτών, ώστε να είναι ικανοί να συμμετέχουν στις εργασίες εξυπηρέτησης συνεδρίων και άλλων σχετικών εκδηλώσεων. Στο πλαίσιο αυτό πραγματοποιείται πρακτική εφαρμογή στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων και PMS ώστε να είναι ικανοί στο χειρισμό ξενοδοχειακών πακέτων, αντλώντας πληροφορίες από τις διάφορες καταστάσεις ή στατιστικά στοιχεία ή άλλες πληροφορίες μέσω Η/Υ, να προβούν σε ενέργειες στρατηγικής, προκειμένου να αυξήσουν τις πωλήσεις στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου, ή να βελτιώσουν τη γενική οργάνωση και διοίκηση αυτού.
ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ I	Το μάθημα εξοικειώνει τους καταρτιζόμενους με τη χρήση του διαδικτύου που αποτελεί σήμερα κύρια πηγή ταξιδιωτικών πηγών πληροφόρησης και επικοινωνίας, ώστε να κατανοήσουν πλήρως την έννοια των social media και των κατηγοριών αυτών, τη συμβολή τους στην προώθηση των τουριστικών υπηρεσιών. Απώτερος σκοπός του μαθήματος είναι η κατανόηση του internet ή Digital Marketing που αποτελεί τον πιο οικονομικό τρόπο προσέλκυσης πελατών.
ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡ. ΕΠ/ΣΕΩΝ II	Το μάθημα επικεντρώνεται σε θέματα διοίκησης που αφορούν στην ξενοδοχειακή βιομηχανία, όπως κατηγορίες και προδιαγραφές των ξενοδοχειακών μονάδων, τα χαρακτηριστικά, η οργάνωση και η περιγραφή των λειτουργιών ενός ξενοδοχείου, την επικοινωνία και τα συστήματα επικοινωνίας με τους πελάτες. Με τη χρήση μελετών περίπτωσης το μάθημα αποσκοπεί στην ολοκληρωμένη προσέγγιση και κατανόηση των πραγματικών αναγκών των τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και των ικανοτήτων που πρέπει να διαθέτουν όλοι όσοι ασκούν Διοίκηση σε μικρές, μεσαίες ή μεγάλες Τουριστικές Επιχειρήσεις.

ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	Σκοπός του μαθήματος είναι ο εμπλουτισμός του λεξιλογίου των καταρτιζόμενων με τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, ώστε να αναπτύσσουν με επιτυχία και σαφήνεια τουριστικούς διαλόγους, να συντάσσουν κείμενα ώστε να επικοινωνούν για τις ανάγκες μιας τουριστικής επιχείρησης όπως ξενοδοχείο, εστιατόριο, να διαβάζουν τουριστικά έντυπα και να διεκπεραιώνουν την τουριστική αλληλογραφία.
ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	Σκοπός του μαθήματος είναι ο εμπλουτισμός του λεξιλογίου των καταρτιζόμενων με τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, ώστε να αναπτύσσουν με επιτυχία και σαφήνεια τουριστικούς διαλόγους, να συντάσσουν κείμενα ώστε να επικοινωνούν για τις ανάγκες μιας τουριστικής επιχείρησης όπως ξενοδοχείο, εστιατόριο, να διαβάζουν τουριστικά έντυπα και να διεκπεραιώνουν την τουριστική αλληλογραφία στη γερμανική.
ΟΡΓ.ΛΕΙΤ. ΤΜΗΜ. ΟΡΟΦΩΝ II	Το μάθημα εξοικειώνει τους καταρτιζόμενους πέραν από τη σωστή οργάνωση του Housekeeping, στην εφαρμογή εναλλακτικών λύσεων καθαρισμού, στη χρήση οικολογικών και φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων, στην απόκτηση γνώσεων που σε συνδυασμό με τον ευγενικό τρόπο συμπεριφοράς τους θα μεταδίδουν εμπιστοσύνη και σιγουριά στους πελάτες και γενικότερα στην υιοθέτηση αρχών που θα τους ωφελήσουν μακροπρόθεσμα στην επαγγελματική τους σταδιοδρομία στον τομέα της φιλοξενίας. Το μάθημα πέραν του θεωρητικού πλαισίου αναπτύσσεται σε πρακτικό επίπεδο με τη χρήση PMS και ξενοδοχειακών προγραμμάτων διαχείρισης δωματίων ώστε να είναι σε θέση να προγραμματίζουν ποια δωμάτια χρειάζονται καθαριότητα, επισκευές, να χρησιμοποιούν tablet ή άλλα ψηφιακά μέσα ώστε να οργανώνουν ένα ξεκάθαρο πλάνο δωματίων, να λαμβάνουν και να αποστέλλουν όλες τις ενημερώσεις για την κατάσταση των δωματίων στην Υποδοχή.
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝ/ΚΩΝ ΕΠ/ΣΕΩΝ I	Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι καλή γνώση για να διαχειρίζονται σωστά τις εργασίες μίας ξενοδοχειακής μονάδας, ώστε κάθε στιγμή να γνωρίζουν τη θέση κάθε στοιχείου (λογαριασμού) Ενεργητικού, Παθητικού και της καθαρής θέσης μονάδας, το σύνολο των δαπανών με το οποίο επιβαρύνεται για κάθε εμπόρευμα ή επιχείρηση, της οικονομικής θέσης της επιχείρησης κάθε στιγμή. Επίσης, οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζουν το συνολικό αποτέλεσμα (κέρδος ή ζημία) σε όσο το δυνατόν βραχύτερα διαστήματα, τα απαραίτητα στοιχεία για την κατάρτιση του προγράμματος δράσης της επιχείρησης, τα στοιχεία ενός ενιαίου διαχειριστικού ελέγχου του ταμείου, της αποθήκης κλπ.
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ	Στόχος του μαθήματος είναι η μετάδοση γνώσεων πάνω στο γνωστικό αντικείμενο της διοίκησης προσωπικού των ξενοδοχειακών

ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΟΥΡ/ΚΩΝ ΕΠ/ΣΕΩΝ Ι	επιχειρήσεων και των σαφών ιδιοτεροτήτων του κλάδου, όπου η διάθεση και η όλη στάση των εργαζομένων έχει πολύ πιο άμεση επίπτωση στην ποιότητα του παραγόμενου έργου (υπηρεσιών) απ' ότi σε άλλες κατηγορίες επιχειρηματικών μονάδων. Για την επίτευξη του στόχου του μαθήματος αναλύεται η διαδικασία διοίκησης ανθρώπινων πόρων και εξετάζονται θέματα που αφορούν στην υλοποίηση προγραμμάτων απόκτησης, εκπαίδευσης, ανταμοιβής, αξιολόγησης και αξιοποίησης των εργαζομένων των τουριστικών επιχειρήσεων, με έμφαση στην διαδικασία προσέλκυσης προσωπικού, σύνταξης CV .
ΑΡΧΕΣ ΑΕΙΦΟΡΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι	Το μάθημα επικεντρώνεται στην εφαρμογή και παρουσίαση της σύνδεσης του τουρισμού με το περιβάλλον, της έννοιας της αειφόρου ανάπτυξης και των ειδικών περιβαλλοντικών θεμάτων που σχετίζονται με τον τουρισμό. Στόχος του μαθήματος είναι η κατανόηση των βασικών αρχών σε θέματα προστασίας περιβάλλοντος, της πολιτικής για το περιβάλλον, της πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις διεθνείς συνθήκες για την προστασία του περιβάλλοντος .

2.4 Συνοπτική Περιγραφή των Μαθημάτων του Προγράμματος

Κατάρτισης - 2^ο Έτος (Δ' Εξάμηνο)

Τέταρτο εξάμηνο σπουδών	
Οργάνωση Τμήματος Δωματίων IV	Σκοπός του μαθήματος είναι η συνέχεια της εξοικείωσης με τα Πληροφοριακά συστήματα ξενοδοχειακών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας ώστε να είναι ικανοί να διαχειρίζονται τις κρατήσεις, να ολοκληρώνουν επιτυχία τις εργασίες αφίξεων, main courante, κλεισίματος Ημέρας, αναχωρήσεων ,καθώς και να διαχειρίζονται προγράμματα οργάνωσης αποθηκών, να καταχωρούν και να ενημερώνουν τις καρτέλες ειδών, αλλά και να συνδέονται on line με διάφορα τμήμα- point of sales.
ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ II	Το μάθημα επικεντρώνεται στην εφαρμογή του marketing μέσω των νέων τεχνολογιών και τη χρήση των Πληροφοριακών συστημάτων ξενοδοχειακών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας σε συνδυασμό με το revenue management, τη χρήση πλατφορμών διανομής δωματίων και channel manager προγραμμάτων ώστε οι καταρτιζόμενοι να είναι ικανοί να κερδίζουν χρόνο στη διαχείριση, στις κρατήσεις, να εξαφανίζουν τα τυχόν λάθη να οργανώνουν το πελατολόγιο , να ελέγχουν τα overbooking, να αναλύουν τα στατιστικά, να συνδέονται on line με διάφορα τμήμα- point of sales

ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	Το μάθημα εξοικειώνει τους καταρτιζόμενους με τη χρήση της Αγγλικής γλώσσας δίνοντας έμφαση στις τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, στην ταξιδιωτική, ξενοδοχειακή και τουριστική αλληλογραφία, στην εμπορική αλληλογραφία και στη σύνθεση επιστολών και αναφορών ώστε να μπορούν να χρησιμοποιήσουν την αγγλική γλώσσα στο επαγγελματικό τους περιβάλλον και στις τυχόν διαπραγματεύσεις.
ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	Σκοπός του μαθήματος είναι ο εμπλουτισμός του λεξιλογίου που αφορά στις τουριστικές επιχειρήσεις, με έμφαση στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, η ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών και ξενοδοχειακών εντύπων, η σύνταξη της εμπορικής αλληλογραφίας, η σύνθεση επιστολών και αναφορών, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη γερμανική γλώσσα στο επαγγελματικό τους περιβάλλον και στις τυχόν διαπραγματεύσεις.
ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝ/ΚΩΝ ΕΠ/ΣΕΩΝ II	Στόχος του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι γνώσεις ώστε να μπορούν να εφαρμόζουν πρακτικά συστήματα για τον έλεγχο των καταναλώσεων και την ελαχιστοποίηση του κόστους παραγωγής και διάθεσης των προϊόντων. Ο σωστός προσδιορισμός των τιμών κόστους, όπως διδάσκεται με το παραπάνω μάθημα, θα δώσει στους καταρτιζόμενους την ευκαιρία να μάθουν να χαράσσουν ρεαλιστική πολιτική τιμών πώλησης των προϊόντων και να ελέγχουν τη κατανάλωση, σαν μελλοντικά στελέχη των επιχειρήσεων.
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΤΟΥΡ/ΚΩΝ ΕΠ/ΣΕΩΝ II	Το μάθημα αναπτύσσει τις δεξιότητες που αποκτήθηκαν στο προηγούμενο εξάμηνο με έμφαση στην κατανόηση των εννοιών, του περιεχομένου και των σύγχρονων εξελίξεων στη διοίκηση των ανθρώπινων πόρων. Επίσης, απαραίτητη είναι η εκμάθηση τεχνικών σε θέματα οργάνωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και των λειτουργιών των σημαντικότερων τμημάτων τους.
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	Ως σκοπός του μαθήματος ορίζεται η παροχή γνώσεων και δεξιοτήτων σχετικά με την δυνατότητα άσκησης επιχειρηματικότητας στον κλάδο του τουρισμού. Ο καταρτιζόμενος θα γνωρίσει το περιβάλλον του επιχειρείν μέσα από τη γνώση της διαδικασίας ίδρυσης μίας επιχείρησης, το περιβάλλον της δραστηριότητάς της, τη δυνατότητα στελέχωσης και δικτύωσής της στην τουριστική αγορά, καθώς και τις δυνατότητες και προοπτικές συνεργειών και χρηματοδότησής της.
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Το μάθημα εξετάζει την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM), μιας προσέγγισης του μάνατζμεντ που επιδιώκει τη μακροπρόθεσμη επιτυχία της επιχείρησης μέσα από την ικανοποίηση των πελατών της. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί ένα ολοκληρωμένο στρατηγικό σύστημα για τις τουριστικές επιχειρήσεις, με στόχο την ικανοποίηση των πελατών και τη συνεχή βελτίωση των

	επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο του μαθήματος αναλύονται οι βασικές αρχές της ΔΟΠ, ώστε οι καταρτιζόμενοι να εξοικειωθούν στην εφαρμογή αυτών και να είναι σε θέση να σχεδιάζουν διεργασίες βελτίωσης της παρεχόμενης ποιότητας και ικανοποίησης του πελάτη.
ΑΡΧΕΣ ΑΕΙΦΟΡΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ II	Σκοπός του μαθήματος είναι να μελετήσουν την εφαρμογή των αρχών της αειφορικής διαχείρισης και πολιτικής μέσα από μελέτες περίπτωσης, όπως η Περιβαλλοντική Πρωτοβουλία Διεθνών Ξενοδοχείων, συστήματα πιστοποίησης (Green Hotels) ώστε να είναι σε θέση να προτείνουν και να εφαρμόζουν σχετικά προγράμματα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
ΤΕΛΙΚΟ ΠΡΟΤΖΕΚΤ	Πρόκειται για ειδικά θεματικά Project που οι καταρτιζόμενοι αναλαμβάνουν να φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό διάστημα περάτωσης. Οι δραστηριότητες αυτές σχετίζονται με τη διαχείριση των λειτουργιών μιας επιχείρησης Φιλοξενίας και την εξυπηρέτηση πελατών προκειμένου να γνωρίσουν το επάγγελμα τους, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους, τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

Γ2 – ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΘΕΩΡΗΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

1. Μέθοδοι Διδασκαλίας, Εποπτικά Μέσα Διδασκαλίας, Εκπαιδευτικό Υλικό

1.1 Μέθοδοι Διδασκαλίας

Στην Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας εφαρμόζονται όλες οι γνωστές μέθοδοι διδασκαλίας, αλλά επιμέρους δίνεται έμφαση στην εφαρμογή των συμμετοχικών και βιωματικών εκπαιδευτικών μεθόδων, καθώς και ενεργητικών εκπαιδευτικών τεχνικών. Επίσης, στα πλαίσια της κατάρτισης πραγματοποιούνται επισκέψεις σε οργανωμένες επιχειρήσεις, συναφούς δραστηριότητας με το αντικείμενο σπουδών, Φορείς, Επιμελητήρια κ.α. Επιπρόσθετα, διοργανώνονται διαλέξεις, ημερίδες, master classes, συμμετοχές σε εκθέσεις, συνέδρια, τουριστικές διοργανώσεις σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

1.2 Εποπτικά Μέσα διδασκαλίας

Τα εποπτικά μέσα διδασκαλίας που χρησιμοποιούνται για τα θεωρητικά και εργαστηριακά μαθήματα είναι τα εξής:

- Πίνακας μαρκαδόρου
- Βιντεοπροβολείς (projector) – (τεχνολογίας προβολής 3LCD με φυσική ανάλυση 1024X768 και φωτεινότητα Ansi Lumens & WiFi Built-In)
- Οθόνες προβολής τοίχου (λόγος εικόνας 1:1, 240 X 240 cm/ 135” & λόγος εικόνας 4:3, 240X180cm / 120”).

1.3 Εκπαιδευτικό υλικό

Το εκπαιδευτικό υλικό αποτελείται από σημειώσεις, συγγράμματα εκπαιδευτών, προτεινόμενη βιβλιογραφία ανά μάθημα κατάρτισης, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.

2. Προδιαγραφές Εργαστηρίων & Εργαστηριακός Εξοπλισμός

Η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας στεγάζεται στο πρώην ξενοδοχείο «ΞΕΝΙΑ-ΗΛΙΟΣ» και διαθέτει στις **πρότυπες εγκαταστάσεις** του:

- Αίθουσες διδασκαλίας πλήρως εξοπλισμένες με όλα τα εποπτικά μέσα διδασκαλίας
- Πρότυπα επαγγελματικά εργαστήρια Μαγειρικής
- Πρότυπο επαγγελματικό εργαστήριο Μπαρ
- Πρότυπο επαγγελματικό εργαστήριο Εστιατορίου
- Πρότυπο επαγγελματικό εργαστήριο Οινολογίας – γευσιγνωσίας
- Πρότυπα επαγγελματικά εργαστήρια Housekeeping
- Πρότυπα επαγγελματικά εργαστήρια Front Desk (Reception)
- Πρότυπη αίθουσα – εργαστήριο Η/Υ (25 desk tops, windows 10 pro, intel i5 στα 3,20 GHz, με RAM 8,0GB) με οθόνη προβολής τοίχου, προτζέκτορα και πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Computer/ Server Room – οπτικές ίνες σε όλο το κτίριο – σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο
- Βιβλιοθήκη
- Αμφιθέατρο «Μέγας Αλέξανδρος» χωρητικότητας 330 ατόμων που διαθέτει συστήματα ήχου, προτζέκτορα και οθόνη προβολής
- Αίθουσες εντευκτηρίων
- Αποθήκες υλικών

- Χώροι αρχείου
- Γραφείο Διδακτικού Προσωπικού – αίθουσα συνεδριάσεων
- Γραφεία Γραμματείας
- Γραφεία Διοικητικής υποστήριξης
- Γραφείο Διεύθυνσης
- Χώροι WC και αποδυτηρίων με πρόσβαση και υποδομές για Α.Μ.Ε.Α.

Επιπρόσθετα στο κτίριο υπάρχουν όλα τα μέσα πυρασφάλειας και πυρόσβεσης, σχεδιαγράμματα και σημάνσεις εξόδων κινδύνου, απινιδωτής, φαρμακείο και αίθουσα ιατρείου.

3. Αξιολόγηση γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων -Εξετάσεις Προόδου και Τελικές

Η αξιολόγηση των γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων των καταρτιζομένων ανά μάθημα γίνεται βάσει του Οδηγού Κατάρτισης και περιλαμβάνει σε κάθε περίπτωση:

- Εξετάσεις προόδου: σε όλα τα μαθήματα κάθε εξαμήνου κατάρτισης πραγματοποιείται τουλάχιστον μια εξέταση προόδου ανά μάθημα, με τη συμπλήρωση του 50% και πάντως πριν τη συμπλήρωση του 70% των ωρών κατάρτισης του εξαμήνου.
- Αξιολόγηση συμμετοχής σε εργασίες ομαδικές και ατομικές.
- Τελικές εξετάσεις: οι οποίες πραγματοποιούνται στο τέλος κάθε εξαμήνου σε κάθε μάθημα, σύμφωνα με το Ωρολόγιο Πρόγραμμα Κατάρτισης.

4. Δραστηριότητες

Η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας πραγματοποιεί κάθε σπουδαστικό έτος εκπαιδευτικές επισκέψεις, συμμετέχει σε διαγωνισμούς τοπικής, εθνικής και διεθνούς εμβέλειας, διοργανώνει ημερίδες, διημερίδες, συνέδρια, workshops και masterclasses προσκαλώντας εξωτερικούς επιφανείς συνεργάτες από τον παγκόσμιο χώρο του Τουρισμού, της γαστρονομίας, της ακαδημαϊκής κοινότητας.

Η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας έχει δημιουργήσει ένα δίκτυο συνεργαζόμενων Τοπικών, Περιφερειακών, Εθνικών Τουριστικών Φορέων, Επιμελητηρίων, Επαγγελματικών Οργανώσεων, Οργανισμών Προώθησης Τουρισμού, αλλά και Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων συνάπτοντας μνημόνια συνεργασίας.

Με τις ποικίλλες δράσεις εξωστρέφειας, τις καινοτόμες πρωτοβουλίες και ισχυρές

συνεργασίες με τους Φορείς και Επαγγελματίες της Τουριστικής Αγοράς, η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας κατορθώνει να προσφέρει προστιθέμενη αξία στην παρεχόμενη Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση.

5. Thessaloniki Webinars – Virtual events

Η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας στα πλαίσια της επιμόρφωσης και της καλύτερης προετοιμασίας των καταρτιζόμενων στις νέες προκλήσεις και απαιτήσεις του αυξανόμενου ανταγωνιστικού περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιούνται οι τουριστικές επιχειρήσεις, σε εγχώριο αλλά και διεθνές επίπεδο, διοργανώνει εξ' αποστάσεως ομιλίες – διαλέξεις με την συμμετοχή προσκεκλημένων ομιλητών από το χώρο της τουριστικής εκπαίδευσης και της τουριστικής βιομηχανίας.

Επιπρόσθετα, στα πλαίσια της καινοτομίας και εξωστρέφειας διοργανώνει virtual events με Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και Τουριστικούς Επαγγελματικούς Φορείς, εγχώριους ή/ και διεθνείς.

6. Υπηρεσίες προς τους Καταρτιζόμενους

6.1 Υγιεινή και Ασφάλεια, σπουδαστική μέριμνα

Για την υγιεινή και ασφάλεια των καταρτιζομένων τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις. Σε κάθε περίπτωση τόσο για την κατάρτιση στην Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας, σε επιχειρήσεις και εργαστηριακούς χώρους όσο και για την πρακτική άσκηση πέραν των κανόνων ασφαλείας στην ειδικότητα και το επάγγελμα, τηρούνται οι κανόνες ασφαλείας και υγιεινής όπως προβλέπονται εκάστοτε από την ισχύουσα νομοθεσία.

6.2. Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Προς τους/ τις καταρτιζόμενους/ νες

Το υλικό κατάρτισης είτε στη δια ζώσης, είτε στην εξ' αποστάσεως διδασκαλία, διατίθεται μέσω: α) πληροφοριακού συστήματος που διαθέτει το Υπουργείο Τουρισμού, β) της ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής πλατφόρμας e class, που διαθέτει στην ιστοσελίδα της η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας. Για τον λόγο αυτό, οι καταρτιζόμενοι/νες αποκτούν με την εγγραφή τους, όλους τους απαραίτητους ατομικούς κωδικούς ηλεκτρονικής επικοινωνίας και χρήσης.

Σε κάθε περίπτωση η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας παρέχει στους/στις καταρτιζόμενους συνεχή πρόσβαση στο διαδίκτυο, ώστε να εξασφαλίζεται με όλες τις σύγχρονες μεθόδους η εκπαιδευτική διαδικασία και επικοινωνία.

6.3. Εξ' αποστάσεως Εκπαίδευση με χρήση Πλατφόρμας Microsoft Teams

Η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας του Υπουργείου Τουρισμού έχει τη δυνατότητα να προσφέρει εξ' αποστάσεως σύγχρονη εκπαίδευση (on line e-learning courses), μέσα από την πλατφόρμα Microsoft Teams, που διατίθεται σε όλα τα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα εποπτείας του Υπουργείου Τουρισμού. Κατά την διάρκεια της πανδημίας, η τηλε-εκπαίδευση λειτούργησε υποδειγματικά για όλες τις ειδικότητες, διεξήχθησαν εξετάσεις προόδου καθώς και τελικές εξετάσεις εξαμήνων, με αποτέλεσμα οι καταρτιζόμενοι/νες να ολοκληρώσουν τις σπουδές και να αποφοιτήσουν σύμφωνα με το προβλεπόμενο Πρόγραμμα Κατάρτισης χωρίς καμμία καθυστέρηση.

Γενικότερα, η Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας διαθέτει την τεχνογνωσία και τα μέσα, ώστε να υλοποιεί τηλεεκπαίδευση με αποτελεσματικό τρόπο όλα τα θεωρητικά, εργαστηριακά και μικτά μαθήματα, τις απαραίτητες εξετάσεις και τις πλούσιες διαδικτυακές δραστηριότητες που προγραμματίζονται ετησίως.

7. Προσόντα Εκπαιδευτών

Οι εκπαιδευτές/ τριες των ΣΑΕΚ Τουρισμού διαθέτουν αυξημένα τυπικά προσόντα και κυρίως την κατάλληλη επιστημονική και παιδαγωγική κατάρτιση και διδακτική εμπειρία, ώστε να είναι σε θέση να υλοποιήσουν πιλοτικές εφαρμογές, να συμβάλλουν στην αποτίμηση των αποτελεσμάτων τους, να προσφέρουν την απαραίτητη ανατροφοδότηση για τη βελτίωση του εκπαιδευτικού έργου στις ΣΑΕΚ Τουρισμού.

Ως εκπαιδευτής/ τρια ενηλίκων ορίζεται ο/ η επαγγελματίας ο οποίος διαθέτει τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα για την άσκηση του επαγγέλματός του και την απαιτούμενη πιστοποιημένη εκπαιδευτική επάρκεια για τη γενική εκπαίδευση και την επαγγελματική κατάρτιση στο πλαίσιο της Διά Βίου Μάθησης, όπως προσδιορίζεται σχετικά στο εκάστοτε ισχύον πιστοποιημένο Επαγγελματικό Περίγραμμα Εκπαιδευτή.

Η επάρκεια, η διαρκής ανανέωση και η επικαιροποίηση των προσόντων των εκπαιδευτών όπως και η χρήση των κατάλληλων εκπαιδευτικών μεθόδων και εργαλείων,

συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών εκπαίδευσης ενηλίκων, αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για τη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας της παρεχόμενης κατάρτισης. Για το λόγο αυτό, τα προγράμματα κατάρτισης περιλαμβάνουν σαφείς κατευθύνσεις αναφορικά με τα προσόντα των εκπαιδευτών ανά μάθημα και με τα απαιτούμενα εκπαιδευτικά μέσα, μεθοδολογίες και εργαλεία.

Οι εκπαιδευτές/ τριες των μαθημάτων της παρούσας πειραματικής ειδικότητας είναι υπεύθυνοι για την διασφάλιση της υψηλής ποιότητας της παρεχόμενης κατάρτισης και θα πρέπει το βιογραφικό τους να αποδεικνύει την συνάφεια και την επάρκεια διδασκαλίας των μαθησιακών ενοτήτων που επιθυμούν να διδάξουν σε αυτή την ειδικότητα. Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει το συνολικό προφίλ τους, όπως προκύπτει από τον βασικό τίτλο σπουδών, τους πιθανούς μεταπτυχιακούς τίτλους σπουδών, το πιθανό διδακτορικό δίπλωμα, το συνολικό επιστημονικό έργο τους (ερευνητικό, διδακτικό, συγγραφικό) και το επαγγελματικό έργο τους, να τεκμαίρει την συνάφεια με το/τα διδασκόμενο/α μάθημα/μαθήματα που επιθυμούν να διδάξουν, καθώς και την επάρκειά τους να το/τα διδάξουν. Επιπρόσθετα, θα πρέπει να είναι πιστοποιημένοι εκπαιδευτές ενηλίκων, διαθέτοντας Βεβαίωση Πιστοποίησης Εκπαιδευτικής Επάρκειας Ενηλίκων της μη τυπικής εκπαίδευσης του ΕΟΠΠΕΠ.

8. Εξετάσεις Πιστοποίησης

Ο/ η απόφοιτος της **Πειραματικής** ειδικότητας **«Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων»** μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής του στην Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού Μακεδονίας συμμετέχει στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. σύμφωνα με τις διατάξεις της αριθμ. 2944/2014 Κ.Υ.Α. «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)» (Φ.Ε.Κ. Β'1098/2014), όπως τροποποιήθηκε και εκάστοτε ισχύει, η οποία εκδόθηκε δυνάμει της διάταξης του άρθρου 25 του Ν. 4186/ 2013.

Η Πιστοποίηση της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων Ι.Ε.Κ. βασίζεται σε εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους. Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 στην **Πειραματική** ειδικότητα **«Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων»** δικαιούται όποιος ολοκληρώσει επιτυχώς και τα δύο μέρη των εξετάσεων.

Μέρος Δ' – Προδιαγραφές υλοποίησης Πρακτικής Άσκησης

1. Ο Θεσμός της Πρακτικής Άσκησης

Η Πρακτική Άσκηση συνδέεται άρρηκτα με τη θεωρητική κατάρτιση, αφού κατά τη διάρκειά της οι πρακτικά ασκούμενοι/ νες 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 εκπαιδευομένους/ νες των Σχολών Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ.) πρώην Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) Τουρισμού αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού 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).

Στο πλαίσιο της φοίτησης σε Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, με τον όρο πρακτική άσκηση νοείται το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ένας σπουδαστής συνεχίζει την εκπαίδευσή του σε πραγματικό χώρο εργασίας, του ιδιωτικού ή του δημόσιου τομέα συνήθως σε αντικείμενο συναφές με αυτό των σπουδών του. (Μελέτη για τις δυνατότητες βελτίωσης της αποτελεσματικότητας του θεσμού της πρακτικής άσκησης, IOBE, Οκτώβριος 2011).

Η πρακτική άσκηση στις Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού, πραγματοποιείται σύμφωνα με τους όρους και προϋποθέσεις που καθορίζονται: α) στην παρ. 1 του άρθρου 32 του ν.3105/2003 (Α' 29), β) στο άρθρο 23 του ν.4186/2013 (Α' 1930 σε συνδυασμό με όσα ορίζονται στις υπ' αρ. 4010/6.6.2006 κ.υ.α. «Όροι πρακτικής άσκησης μαθητών-σπουδαστών και καταρτιζομένων του Ο.Τ.Ε.Κ.» (Β' 919), γ) στην 16802/667/27.8.2010 κ.υ.α. «Όροι και προϋποθέσεις πρακτικής άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/ μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» (Β' 1345), και δ) στην 9319/1.6.2021 κ.υ.α. «Τροποποίηση της υπ' αρ. 16802/667/27.8.2010 κοινής απόφασης των Υπουργών Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Εργασίας και

Κοινωνικής Ασφάλισης και Πολιτισμού και Τουρισμού «Όροι και προϋποθέσεις πρακτικής άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/ μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» (Β' 1345)» (Β' 2431).

Στον Κανονισμό Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.), νυν Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού (ΦΕΚ 5454/Β/21.10.2022), στο άρθρο 26 του ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ Γ', περιγράφονται αναλυτικά οι όροι και οι προϋποθέσεις πραγματοποίησης Πρακτικής Άσκησης η οποία αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του προγράμματος κατάρτισης των Ι.Ε.Κ. (νυν Σ.Α.Ε.Κ.) Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού.

Διάρκεια πρακτικής άσκησης

Η συνολική διάρκεια της περιόδου Πρακτικής Άσκησης είναι εννιακόσιες εξήντα (960) ώρες και πραγματοποιείται κατά την θερινή περίοδο.

Η περίοδος της Πρακτικής Άσκησης της Πειραματικής ειδικότητας «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων» μπορεί να είναι συνεχιζόμενη ή τμηματική. Η Πρακτική Άσκηση πραγματοποιείται μετά από την επιτυχή ολοκλήρωση της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης του Δ' εξαμήνου και δύναται να ξεκινά με την ολοκλήρωση του Β' εξαμήνου, εφόσον ο/η καταρτιζόμενος/η πληροί τις προϋποθέσεις εγγραφής σε επόμενο εξάμηνο, σύμφωνα με τον Οδηγό Κατάρτισης. Οι τελειόφοιτοι του Δ' εξαμήνου αποκτούν δικαίωμα πρακτικής άσκησης εφόσον δεν υστερούν σε κανένα μάθημα των προηγούμενων εξαμήνων (Α', Β', Γ').

Όροι υλοποίησης πρακτικής άσκησης

1. Η πραγματοποίηση Πρακτικής Άσκησης είναι υποχρεωτική και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του προγράμματος κατάρτισης των Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού.
2. Καταρτιζόμενος/η Σ.Α.Ε.Κ που επιθυμεί να πραγματοποιήσει Πρακτική Άσκηση αναζητά επιχείρηση με αντικείμενο εργασιών συναφές με την ειδικότητα στην οποία φοιτά και σύμφωνα με τους όρους και τις προϋποθέσεις της ισχύουσας νομοθεσίας. Ως ακολούθως, η επιχείρηση που επιθυμεί να απασχολήσει τον/την καταρτιζόμενο/η υποβάλλει αίτηση για πρακτική άσκηση απευθυνόμενη στην αρμόδια Διεύθυνση του Υπουργείου Τουρισμού δηλώνοντας με σαφήνεια την έναρξη και λήξη της περιόδου της Πρακτικής Άσκησης και συνοδευόμενη από τα απαραίτητα δικαιολογητικά.
3. Η τοποθέτηση του/της καταρτιζόμενου/της σε επιχειρήσεις που προβλέπονται στη σχετική νομοθεσία, πραγματοποιείται με ευθύνη του/της Διευθυντή/ριας της Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού, στο οποίο φοιτά ο/η καταρτιζόμενος/η.
4. Κάθε ασκούμενος/η τηρεί βιβλιάριο Πρακτικής Άσκησης, το οποίο διατίθεται από την

Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού.

5. Το ωράριο πρακτικής άσκησης καθορίζεται με αποκλειστική ευθύνη των υπεύθυνων των Επιχειρήσεων, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις για την ημερήσια και εβδομαδιαία διάρκεια εργασίας, όπως αυτές προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία. Οι πρακτικά ασκούμενοι δικαιούνται δύο (2) ημέρες ανάπαυσης την εβδομάδα. Όταν πραγματοποιείται νυκτερινή βάρδια υπάρχει πάντα υπεύθυνος του τμήματος της Επιχείρησης, ο οποίος συνεπικουρείται από τον πρακτικά ασκούμενο.

6. Αυθαίρετη διακοπή της πρακτικής άσκησης δεν επιτρέπεται.

7. Η επιχείρηση όπου πραγματοποιείται η Πρακτική Άσκηση μπορεί να αποδεσμεύσει τον πρακτικά ασκούμενο βάσει τεκμηρίωσης απευθυνόμενη στην Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού εποπτείας.

8. Ο/Η πρακτικά ασκούμενος/η δύναται να αιτηθεί στην Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού εποπτείας τη διακοπή της πρακτικής του/της άσκησης, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρός λόγος.

9. Η επιτυχής ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης βεβαιώνεται με πράξη του/της Διευθυντή/ριας της Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού φοίτησης.

10. Οι Διευθύνσεις των επιχειρήσεων καθορίζουν ρητά τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις των ασκούμενων σε κάθε τμήμα όπως και θέματα που αφορούν την εμφάνιση, τη στολή, τους κανόνες υγιεινής και καθαριότητας, τη χρήση εξοπλισμού και εγκαταστάσεων, τους χώρους ευθύνης και διέλευσης, τη σίτιση, τη διαμονή, σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης.

11. Η Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού τηρεί στον ατομικό φάκελο κάθε καταρτιζόμενου/ νης βιβλιάριο Πρακτικής Άσκησης, όπου καταχωρούνται:

α) Στοιχεία κατόχου.

β) Μεταβολές πρακτικά ασκούμενου/ης.

γ) Ο κανονισμός της Πρακτικής Άσκησης.

δ) Συμφωνητικό Πρακτικής Άσκησης.

ε) Μηνιαία Δελτία Αξιολόγησης του πρακτικά ασκούμενου/ης.

στ) Ερωτηματολόγιο πρακτικά ασκούμενου/ης.

ζ) Βεβαίωση Πραγματοποίησης Πρακτικής Άσκησης.

12. Το Υπουργείο Τουρισμού διατηρεί το δικαίωμα επανεξετάσεως της συνεργασίας με όσες Επιχειρήσεις διαπιστωθεί κατά την άσκηση εποπτείας ότι παραβαίνουν οποιονδήποτε όρο της κείμενης νομοθεσίας που αφορά στην πρακτική άσκηση των καταρτιζομένων των Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού.

13. Οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των καταρτιζόμενων/πρακτικά ασκούμενων, οι υποχρεώσεις εργοδοτών, η εποπτεία, τα είδη των επιχειρήσεων στα οποία πραγματοποιείται η πρακτική άσκηση και άλλα ειδικότερα θέματα ρυθμίζονται από διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.

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 Σχολών Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας Υπουργείου Τουρισμού και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Για την έναρξη της πρακτικής άσκησης στην Πειραματική ειδικότητα «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων», οι εκπαιδευόμενοι/νες πρέπει να έχουν συμπληρώσει επιτυχώς το Β' εξάμηνο φοίτησης και κατά συνέπεια να πληρούν τις προϋποθέσεις εγγραφής σε επόμενο εξάμηνο. Στην περίπτωση αυτή, μπορούν να τοποθετηθούν σε θέση πρακτικής της ειδικότητάς τους.

Ολική απαλλαγή από το πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης

Οι καταρτιζόμενοι/ες των Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού, που έχουν συμπληρώσει εκατόν είκοσι (120) τουλάχιστον ημερομίσθια ή εκατόν είκοσι (120) τουλάχιστον ημέρες ασφάλισης στην ειδικότητα που εγγράφονται, δύνανται να απαλλαγούν από την υποχρέωση πραγματοποίησης πρακτικής άσκησης, κατόπιν υποβολής σχετικής αίτησης με συνημμένη τη βεβαίωση προϋπηρεσίας του οικείου ασφαλιστικού φορέα (e-ΕΦΚΑ) για χρήση ΑΣΕΠ ως Βεβαίωση χρόνου ασφάλισης και για κάθε νόμιμη χρήση, από την οποία να προκύπτει η πραγματοποίηση εκατόν είκοσι (120) τουλάχιστον ημερομισθίων ή εκατόν είκοσι (120) τουλάχιστον ημερών ασφάλισης (με καταβολή εισφορών).

Η αίτηση υποβάλλεται κατά την εγγραφή του/της καταρτιζόμενου/ης στη Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού εισαγωγής του. Η απόφαση έγκρισης της απαλλαγής εκδίδεται από τον/τη Διευθυντή/ρια της οικείας Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού εφόσον συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις: α) η προϋπηρεσία να έχει πραγματοποιηθεί στην ειδικότητα που εγγράφεται ο/η καταρτιζόμενος/η και β) η προϋπηρεσία να έχει πραγματοποιηθεί σε επιχειρήσεις όπου δύνανται να πραγματοποιούν πρακτική άσκηση οι ημεδαποί και αλλοδαποί καταρτιζόμενοι/ες των Σ.Α.Ε.Κ. του Υπουργείου Τουρισμού, βάσει της κείμενης νομοθεσίας που διέπει την πρακτική άσκηση των εκπαιδευομένων του Υπουργείου Τουρισμού.

Στις ανωτέρω περιπτώσεις απονέμεται η Β.Ε.Κ. στους/στις καταρτιζόμενους/νες με την ολοκλήρωση των εξαμήνων της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης.

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 υποχρεώσεωνκάθε εμπλεκόμενου μέλους όπως ορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία. Στη συνέχεια παρατίθενται κάποια δικαιώματα και υποχρεώσεις των πρακτικά ασκούμενων.

2.2.1 Δικαιώματα πρακτικά ασκούμενων

1. Να υλοποιούν Τμηματικά ή συνεχόμενα την πρακτική άσκηση.
2. Να τοποθετούνται σε τουριστικές επιχειρήσεις, μετά την επεξεργασία των αιτήσεών τους και την κατανομή που γίνεται από το Υπουργείο με τη μέριμνα και ευθύνη των Εκπαιδευτηρίων και σε συνεργασία με την αρμόδια υπηρεσία.
3. Να λαμβάνουν μηνιαίο επίδομα πρακτικής άσκησης το οποίο αντιστοιχεί σε ποσοστό κατ' ελάχιστο του 60% του νόμιμου νομοθετημένου κατώτατου μισθού, όπως εκάστοτε ισχύει.
4. Να διαμένουν εντός της τουριστικής επιχείρησης, σε δωμάτια που χρησιμοποιούνται για τη διαμονή του προσωπικού ή σε άλλες υποδομές διαμονής έξω στην επιχείρηση, αντίστοιχων προδιαγραφών, που πληρούν αυστηρά τους όρους υγιεινής, ασφάλειας και ευπρεπούς διαβίωσης των ασκούμενων. Όσες επιχειρήσεις δεν παρέχουν στέγη στους ασκούμενους των οποίων η μόνιμη κατοικία είναι εκτός του νομού που βρίσκεται η επιχείρηση και σε νησιωτικά συμπλέγματα εκτός νήσου, η επιχείρηση καταβάλλει επιπλέον του επιδόματος πρακτικής άσκησης και επίδομα στέγης, το οποίο αντιστοιχεί σε ποσοστό 20% του κατώτατου μισθού [παρ. 8 της 16802/667/27.8.2010 κ.υ.α. (Β' 1345)].
5. Να διαμένουν με δικές τους δαπάνες εκτός της επιχείρησης στην οποία ασκούνται, εφόσον το επιθυμούν, παρ' όλο που τους παρέχεται στέγη. Σε αυτή την περίπτωση δεν δικαιούνται του παραπάνω επιδόματος στέγης.
6. Κατά την διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης να καλύπτονται ασφαλιστικά μέσω του e-ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ), μόνο για ατύχημα και υγειονομική περίθαλψη σύμφωνα με το αρθρ. 11 του ν. 2837/2000 και την παρ. 10 του αρθρ. 15 του ν. 3232/2004. Η ασφαλιστική εισφορά υπολογίζεται σε ποσοστό 1% επί της 12^{ης} ασφαλιστικής κλάσης όπως ισχύει και επιβαρύνει τις επιχειρήσεις δημοσίου και ιδιωτικού τομέα στις οποίες πραγματοποιείται πρακτική άσκηση.
7. Να απευθύνονται για κάθε πρόβλημά τους στη Διεύθυνση της επιχείρησης ή Υπεύθυνο για

θέματα προσωπικού, καθώς και στον Επόπτη πρακτικής άσκησης της ΣΑΕΚ Τουρισμού, εγγράφως ή τηλεφωνικώς.

8. Να αιτούνται αναβολή πρακτικής άσκησης, σε περίπτωση ύπαρξης πολύ σοβαρών και τεκμηριωμένων λόγων, με σχετική αίτηση δήλωση στο Υπουργείο.
9. Να αιτούνται αλλαγής εργοδότη, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρότατος λόγος.

2.2.2 Υποχρεώσεις πρακτικά ασκούμενων

1. Να παρουσιάζονται στις τουριστικές επιχειρήσεις με το ατομικό βιβλιário πρακτικής τους, την ημερομηνία και να παραμένουν σ' αυτές μέχρι τη λήξη της πρακτικής τους άσκησης.
2. Να διαθέτουν Πιστοποιητικό Υγείας, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υπό στοιχεία Υ1γ/Γ.Π/οικ 35797/4.4.2012 (Β' 1199) απόφαση Υπουργού Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης, όπως ισχύει. Το Πιστοποιητικό Υγείας πρέπει να προσκομίζεται στην Επιχείρηση που πραγματοποιεί την πρακτική άσκηση.
3. Να ακολουθούν ακριβώς και ανελλιπώς το ωράριο πρακτικής άσκησης, όπως ορίζεται από τους υπευθύνους των Επιχειρήσεων, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις για την ημερήσια και εβδομαδιαία διάρκεια εργασίας, όπως αυτές προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία.
4. Να τηρούν τους όρους υγείας και ασφάλειας του εργοδότη.
5. Να σέβονται την κινητή και ακίνητη περιουσία του εργοδότη.
6. Να συνεργάζονται αρμονικά με τα στελέχη και το προσωπικό της επιχείρησης.
7. Να ενημερώνουν σε περίπτωση απουσίας την επιχείρηση και την Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού εποπτείας.
8. **Να μη διακόπτουν αυθαίρετα την πρακτική τους άσκηση, γιατί αυτή αποτελεί κατά τις κείμενες διατάξεις συνέχεια της φοίτησης τους.** Τυχόν αυθαίρετη διακοπή της έχει σαν αποτέλεσμα την οριστική διαγραφή τους από τις Σχολές του Υπουργείου Τουρισμού, με απόφαση της Διεύθυνσης της Εκπαιδευτικής Μονάδας ύστερα από αιτιολογημένη εισήγηση του Επόπτη.
9. Να παρευρίσκονται κατά τις επισκέψεις / επιθεωρήσεις του Εποπτών – Καθηγητών των Σχολών του Υπουργείου Τουρισμού, έχοντας μαζί τους το Ατομικό Βιβλιário Πρακτικής Άσκησης.
10. Να μεριμνούν ώστε με τη λήξη της πρακτικής άσκησης να προσκομίζουν το Ατομικό Βιβλιário Πρακτικής Άσκησης ορθά συμπληρωμένο, από τους/τις ιδίους και την επιχείρηση, στην Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού που φοιτούν.

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 Πειραματική ειδικότητα «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων Επισιτιστικών» οι εκπαιδευόμενοι/ες της Πειραματικής ΣΑΕΚ Τουρισμού Μακεδονίας πραγματοποιούν Πρακτική Άσκηση σε τομείς που σχετίζονται με την παροχή Τουριστικών υπηρεσιών Φιλοξενίας και εστίασης. Πιο συγκεκριμένα επιχειρήσεις που συμπεριλαμβάνονται στην ειδικότητα αφορούν:

- Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα
- Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα κατηγορίας 5* και 4* αστέρων, που διαθέτουν σήμα «boutique hotel» που χορηγείται από το Ξ.Ε.Ε.
- Εγκαταστάσεις Ειδικής Τουριστικής Υποδομής με οργανωμένα επισιτιστικά τμήματα
- Εταιρείες Κρουαζιέρας
- Εταιρείες διαχείρισης ξενοδοχείων.

3. Οδηγίες για τους εργοδότες που προσφέρουν θέση πρακτικής άσκησης

Οι εργοδότες 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:

- Κατά τη διάρκεια της πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης οι επιχειρήσεις οφείλουν να εφαρμόζουν για κάθε ειδικότητα το προβλεπόμενο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης του Υπουργείου Τουρισμού.
- Παροχή άρτιων συνθηκών για την εκπαίδευση στον χώρο εργασίας, διάθεση κατάλληλων εγκαταστάσεων, μέσων και εξοπλισμού. Για την υποχρέωση αυτή θα πρέπει να είναι ενήμεροι πέραν του/της Διευθυντή/Διευθύντριας της Επιχείρησης και οι λοιποί υπεύθυνοι των τμημάτων της επιχείρησης στα οποία θα τοποθετηθούν οι ασκούμενοι/ες, σπουδαστές/σπουδάστριες και καταρτιζόμενοι/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 ένταξής τους στο εργασιακό περιβάλλον.

- Συμβολή στην απόκτηση προσωπικών δεξιοτήτων και στη διαμόρφωση εργασιακής κουλτούρας στους πρακτικά ασκούμενους.
- Τήρηση των όρων της σύμβασης πρακτικής άσκησης και στόχευση στα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης όπως αυτά ορίζονται στον Οδηγό Κατάρτισης της ειδικότητας.
- Το ωράριο πρακτικής άσκησης καθορίζεται με ευθύνη των υπευθύνων των Επιχειρήσεων, σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις για την ημερήσια και εβδομαδιαία διάρκεια εργασίας, όπως αυτές προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία. Υπερωριακή απασχόληση δεν επιτρέπεται. Οι βάρδιες διαμορφώνονται ανάλογα με τις ανάγκες των τμημάτων της Επιχείρησης σε έως οκτώ (8) ώρες ημερησίως. Για πρακτικά ασκούμενο/η που πραγματοποιεί νυκτερινή βάρδια θα πρέπει πάντα να υπάρχει υπεύθυνος/η του τμήματος της Επιχείρησης, τον/την οποίο/α θα συνεπικουρεί. Ο/Η πρακτικά ασκούμενος/η δικαιούται δύο ημέρες ανάπαυσης την εβδομάδα.
- Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4 της υπ' αρ. 9319/1.6.2021 κ.υ.α. (Β' 2431), το ποσοστό των ασκούμενων που τοποθετούνται σε κάθε επιχείρηση δεν δύναται να υπερβαίνει το 17% του τακτικού προσωπικού της και σε κάθε περίπτωση τα 40 άτομα, αν ο αριθμός που προκύπτει από την ποσόστωση είναι μεγαλύτερος, και με την επιφύλαξη της παρ. 2 του άρθρου 10 του ν. 4554/2018 (Α' 130). Στο αρ. 7 της ως άνω κ.υ.α. ορίζεται ότι οι επιχειρήσεις υποχρεούνται να εγγράφουν τους/τις πρακτικά ασκούμενους/ες στο ειδικό έντυπο Ε3.5: «Αναγγελία έναρξης/μεταβολών σύμβασης πρακτικής άσκησης σπουδαστών/φοιτητών» στο Π.Σ. ΕΡΓΑΝΗ του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, σύμφωνα με την υπό στοιχεία 40331/Δ1.13521/13.9.2019 (Β' 3520) υ.α., όπως ισχύει.

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 στον χώρο εργασίας», ο οποίος αναλαμβάνει την αποτελεσματική υλοποίηση των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων στον χώρο εργασίας, την παρακολούθηση της προόδου των εκπαιδευομένων και την ανατροφοδότηση των υπευθύνων εκπαιδευτών στην εκπαιδευτική δομή.

Αναλυτικότερα, ο/η εκπαιδευτής/τρια είναι το συνδετικό πρόσωπο του εργοδότη της

επιχείρησης με την εκπαιδευτική δομή (Σ.Α.Ε.Κ.) και, κατά συνέπεια, έχει συνεχή συνεργασία με αυτήν. Επιπλέον, ο ρόλος αφορά την 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/στριων Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού, 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 Πειραματική ειδικότητα «Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων» 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 : Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων πρακτικής άσκησης

ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Α. «Επισιτιστικά Τμήματα»	• Προετοιμασία επισιτιστικών τμημάτων για την διεξαγωγή του σερβιρίσματος. (Καθαρισμός και προετοιμασία, επίπλων σκευών και χώρων). • Τεχνικές παραγγελιοληψίας, χρήση συσκευών POS • Εφοδιασμός και χρέωση των ειδών του MINI BAR στα δωμάτια. • Λήψη παραγγελίας room service. • Κουζίνα- Μπουφές : προετοιμασία και αποκατάσταση χώρων - προμήθεια πρώτων υλών. Καθαρισμός και κοπή χορταρικών. Προετοιμασία τμήματος μπουφέ σερβίρισμα των παρασκευών του μπουφέ. Προετοιμασία και σερβίρισμα πρωινών. Προετοιμασία απλών παρασκευών του μπουφέ. Αποκατάσταση του τμήματος	• Επαγγελματικός εξοπλισμός • Επαγγελματικός ρουχισμός • Εφαρμογή συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας
Β. «Υποδοχή – Θυρωρείο – Τμήμα Πελατειακών Σχέσεων»	• Γενικές βοηθητικές εργασίες στο τμήμα της Υποδοχής. • Υποδοχή πελατών, μεταφορά αποσκευών, παροχή πληροφοριών. • Λειτουργία κρατήσεων. • Τμήμα Πωλήσεων, Μάρκετινγκ, Δημοσίων Σχέσεων. • Εκδοση Λογαριασμών πελατών, χρήση πληροφοριακών συστημάτων PMS. • Εξυπηρέτηση πελατών στο τμήμα Guest Relations.	• Επαγγελματικός εξοπλισμός • Επαγγελματικός ρουχισμός • Εφαρμογή συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας
Γ. «Τμήμα Ορόφων»	• Εξοικείωση με τις εργασίες του Τμήματος Ορόφων • Συμμετοχή στις διαδικασίες περιποίησης υπνοδωματίων • Βοηθός Προϊσταμένου/ νης Ορόφων, έλεγχος δωματίων, V.I.Ps, νεονύμφων κλπ • Απασχόληση στο Τμήμα Λινοθήκης • Εφαρμογή προτύπων και αρχών αιεφορικής διαχείρισης	• Επαγγελματικός εξοπλισμός • Επαγγελματικός ρουχισμός • Εφαρμογή συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας
	• Απασχόληση σε Business centers εντός ξεν/κών μονάδων • Επικοινωνία με εταιρείες και	

ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Δ. «Τμήμα επαγγελματικού τουρισμού (MICE)»	διαχείριση εταιρικών κρατήσεων • Διαμόρφωση ειδικών τιμοκαταλόγων και συμφωνιών με εταιρείες • Διαχείριση και πώληση αιθουσών και λοιπών χώρων • Οργάνωση και προετοιμασία αιθουσών για συνέδρια, meetings και λοιπές επαγγελματικές συναντήσεις • Επικοινωνία με εταιρείες διάθεσης οπτικοακουστικού εξοπλισμού • Υποδοχή και εξυπηρέτηση συνέδρων.	• Επαγγελματικός εξοπλισμός • Επαγγελματικός ρουχισμός • Εφαρμογή συστημάτων υγιεινής και ασφάλειας
Ε. «Τμήμα Ανθρωπίνων Πόρων (HR)»	• Απασχόληση στο τμήμα HR – βοηθός υπευθύνου HR • Συμμετοχή στη διαδικασία προσέλκυσης προσωπικού και οργάνωσης εκπαιδευτικών προγραμμάτων • Διαχείριση αρχείων αξιολόγησης προσωπικού • Παρακολούθηση προγραμμάτων εργασίας	• Επαγγελματικός εξοπλισμός
Ζ. «Τμήμα Πωλήσεων, Μάρκετινγκ, και Δημοσίων Σχέσεων»	• Χρήση Διαδικτύου, Social Media, Digital Marketing • Παρακολούθηση λογισμικών προγραμμάτων Channel Manager. • Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (CRM) • Παρακολούθηση προγραμμάτων Δημοσίων Σχέσεων και επικοινωνία με πελάτες.	• Επαγγελματικός εξοπλισμός

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

A. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

1. Deakins David, Freel Mark (2017) Επιχειρηματικότητα και μικρές επιχειρήσεις. Νεοφυείς επιχειρήσεις: μια δυναμική απάντηση των νέων στην ανεργία. Εκδόσεις Rosili.
2. Evans S., Pude A., Specht F. *Kursbuch: Menschen A1* Verlag: Hueber
3. Frey, K. (2015) Η μέθοδος Project (Μετάφραση Μαλιού, Κ.). Θεσσαλονίκη: Αφοί Κυριακίδη
4. Glas-Peters S., Pude A., Reimann M. *Arbeitsbuch: Menschen A1* Verlag: Hueber
5. Hayes D.K. and Miller A.A. (2011). Revenue Management for the Hospitality Industry. New Jersey: John Wiley & Sons
6. HIT, Manual προγράμματος PROTEL
7. Kotler, P & Keller, K (2010) *Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Κλειδάριθμος
8. Middleton, V.- Clarke, J.(2001). *Marketing in Travel and Tourism*. UK:Elsevier
9. Montana, P. – Charnov, B. (1993) *MANATZMENT*. Αθήνα: Κλειδάριθμος
10. Revell R. & Stott T. (1996) *Highly recommended: English for the hotel and catering industry*. Oxford: Oxford University Press
11. Sunsoft, Manual προγράμματος Alexandros
12. Yates C. St J (1991) *May I help you: English in Tourism*. London: Cassel
13. Βελισσαρίου, Ε. (2000) *Μάνατζμεντ Ειδικών και Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού*. Πάτρα: ΕΑΠ.
14. Βιτουλαδίτη, Ο. (2000) *Εγχειρίδιο Μελέτης του Βιβλίου Marketing in Travel and Tourism*. Πάτρα: ΕΑΠ.

15. ΕΟΠΠΕΠ. Επαγγελματικό περίγραμμα του Οροφокόμου. Αθήνα: Εκεπίς
16. ΕΟΠΠΕΠ. Επαγγελματικό περίγραμμα του Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείου. Αθήνα: Εκεπίς
17. Θεοχάρης, Ν (2018). *Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων*. Αθήνα :Προπομπός
18. ΙΝΣΕΤΕ (2016) *Εγχειρίδιο Εκπαιδευόμενου για την ειδικότητα «Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα»*. Αθήνα : ΙΝΣΕΤΕ
19. ΙΝΣΕΤΕ (2016) *Εγχειρίδιο Εκπαιδευόμενου για την ειδικότητα «Υπάλληλος Υποδοχής και Εξυπηρέτησης Πελάτων»*. Αθήνα : ΙΝΣΕΤΕ
20. ΙΝΣΕΤΕ, (2021): “Επιχειρηματικό Σχέδιο Δράσης για την Προώθηση του Συνεδριακού Τουρισμού της Ελλάδας”
21. Καπίκη-Πιβεροπούλου, Τ.(1998). *Υπηρεσία Υποδοχής*. Αθήνα: Εκδοτικός οίκος Interbooks.
22. Κοβούση, Χ.-Κακλέα, Χ. (2009). *Οροφοκομία*. Αθήνα: ΟΤΕΚ
23. Κραβαρίτης, Κ. (1992): ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ. ΑΘΗΝΑ:ΕΥΔΟΞΟΣ
24. Λαλούμης Δημήτρης, Σερνόπουλος Κώστας (2014) *Διοίκηση Τμημάτων Υποδοχής και Ορόφων - Rooms Division Management*. Αθήνα: Unibooks IKE
25. Λαλούμης,Δ.-Στεφανακίδης, Κ. (2013): *Εστιατορική Τεχνική*. Αθήνα
26. Λύτρας, Π. (2015) Τουριστική Ψυχολογία και συμπεριφορά του τουρίστα –καταναλωτή
27. Πατεστής Ι. (2004). *Διοίκηση προσωπικού ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Les livres du tourisme
28. Τσακλάγκανος, Α. (2000). *Βασικές Αρχές του Μάρκετινγκ. Τόμος Α΄*, Θεσσαλονίκη: Αδελφοί Κυριακίδη.
29. Τσακλάγκανος, Α. (2015) Εισαγωγή στην Οικονομική των Επιχειρήσεων. Θεσσαλονίκη Εκδόσεις: Αφοί Κυριακίδη
30. Τσάρτας, Π., Σαραντάκου, Ε. (2022). Ελληνική Τουριστική Ανάπτυξη και Πολιτική, 2η έκδ., Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική

Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την 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-odigoi-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. Αθήνα: ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, ΙΝΕ ΓΣΕΕ.
- Γούλας, Χ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2021). Πρότυπο ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. Ανάκτηση από <https://protypoekpedeftikonylikon.gr>
- Δημουλάς, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ. & Σπηλιώτη, Χ. (2007). Οδηγός ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων. Αθήνα: 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. Αθήνα: ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. https://www.inegsee.gr/wp-content/uploads/2021/07/Me8odologia_EP_Ebook.pdf
- Λευθεριώτου, Π. (χ.χ.). Η εκπαιδευτική διεργασία στην εκπαίδευση ενηλίκων. Αθήνα: 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>
- Cedefop. (2014). Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση στη Ελλάδα: Συνοπτική περιγραφή. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Cedefop. (2014). Terminology of European Education and Training Policy: A Selection of 130 Key Terms, 2nd edition. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Korpon, 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

Psifidou, I. (2009). What learning outcome based curricula imply for teachers and trainers, 7th International Conference on Comparative Education and Teacher Training, June 29-July 3 2009, 183-188. Sofia, Bulgaria: Bureau for Educational Services.

Γ. Σχετική εθνική νομοθεσία

Το υπ' αρ. 50/2010 π.δ. «Κύρωση του Κώδικα νόμων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων.» (Α' 84).

Ο ν.4763/2020 «Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Δια 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.» (Α' 254), όπως ισχύει.

Ο ν. 5082/2024 «Ενίσχυση του Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και άλλες επείγουσες διατάξεις» (Α' 49).

Η υπ' αρ. οικ.110998/8.5.2006 κ.υ.α. «Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων.» (Β' 566).

Η υπ' αρ. 4010/6.6.2006 κ.υ.α. «Όροι πρακτικής άσκησης μαθητών-σπουδαστών και καταρτιζομένων του Ο.Τ.Ε.Κ» (Β' 919).

Η υπ' αρ. 16802/667/27.8.2010 κ.υ.α. «Όροι και προϋποθέσεις πρακτικής άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» (Β' 1345)'' .

Η υπ' αρ. 9319/1.6.2021 κ.υ.α. "Τροποποίηση της υπ' αρ. 16802/667/27.8.2010 κοινής απόφασης των Υπουργών Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και Πολιτισμού και Τουρισμού «Όροι και προϋποθέσεις πρακτικής

άσκησης ημεδαπών και αλλοδαπών σπουδαστών/μαθητών Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης και φοιτητών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης» (Β' 1345)'' (Β' 2431).

Η υπ' αρ. 19421/11.10.2022 κ.υ.α. «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού» (Β' 5454).

Η υπ' αρ. 8792/10.5.2024 κ.υ.α. « Μετατροπή Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας σε Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας, αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού.» (Ρ956465ΧΘΟ-ΧΔ1).

Η υπ' αρ. 3046/304/30.1.1989 απόφαση Αναπληρωτή Υπουργού Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων «Κτιριοδομικός κανονισμός» (Δ'59).

Η υπό στοιχεία Υ1γ/Γ.Π/οικ 35797/4.4.2012 απόφαση Υπουργού Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης «Πιστοποιητικό υγείας εργαζομένων σε επιχειρήσεις υγειονομικού ενδιαφέροντος (Β' 1199), όπως ισχύει.

Η υπ' αρ. 40331/Δ1.13521/13.9.2019 απόφαση Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων «Επανακαθορισμός όρων ηλεκτρονικής υποβολής εντύπων αρμοδιότητας Σώματος Επιθεώρησης Εργασίας (ΣΕΠΕ) και Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (Ο.Α.Ε.Δ.). Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ» (Β' 3520).

Η υπ' αρ. 72725/17.4.2024 διαπιστωτική πράξη της Υφυπουργού Τουρισμού «Μετονομασία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού (Ι.Ε.Κ. Τουρισμού) του ν. 4763/2020 (Α' 254) σε Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού) αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού του ν. 5082/2024 (Α' 9).» (ΑΔΑ:9Δ43465ΧΘΟ-ΦΟΗ).



Γενική Γραμματεία
Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης,
Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΤΡΑΠΕΖΑ ΘΕΜΑΤΩΝ

Πειραματική Ειδικότητα:

ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με
εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης
Δωματίων

Κωδικός: Π. ΣΤ.Ε.Φ.

Πειραματική Σ.Α.Ε.Κ.
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ημερομηνία Σύνταξης

Μάρτιος 2023

**Συγγραφή Τράπεζας Θεμάτων στην Πειραματική
Ειδικότητα:**

**«ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με
εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων» –
Π.ΣΤ.Ε.Φ»**

Συγγραφική ομάδα

Ξένη Γερνά, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Βασιλική Ράπτη, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Χαρίκλεια Παπαδοπούλου, M.Sc
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

**Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης
εκπαιδευτικού εγχειριδίου
&**

τράπεζας θεμάτων
Ράπτη Βασιλική
Εκπαιδευτικός Διοίκησης Τουρισμού
Πειραματικής Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Το περιεχόμενο της τράπεζας θεμάτων 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 (Ι.Ε.Κ.)» [κωδικός ΟΠΣ (ΜΙΣ) 5069281] του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια 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).

Πίνακας περιεχομένων Τράπεζας Θεμάτων

Πρόλογος	60
Εισαγωγή	61
ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	
ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ. «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων – Π. ΣΤ.Ε.Φ»	
62	
1. Θεσμικό πλαίσιο	62
2. Διάρκεια του Θεωρητικού και του Πρακτικού μέρους των εξετάσεων	62
3. Θεωρητικό μέρος – Γραπτές εξετάσεις	62
3.1 Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α΄)	63
3.2 Ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β΄)	91
3.3 Ερωτήσεις σύνθεσης (Ομάδα Γ΄)	100
3.4 Απαντήσεις ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α΄)	104
3.5 Απαντήσεις ερωτήσεων σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β΄)	107
3.6 Ενδεικτικές απαντήσεις ερωτήσεων σύνθεσης (Ομάδα Γ΄)	126
4. Πρακτικό Μέρος των εξετάσεων	151
4.1 Ενδεικτικό Θεματολόγιο καταστάσεων/προβλημάτων	151
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι-Ι.....	183
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι-ΙΙ.....	185
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	187
Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	187
Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη Μεθοδολογία Ανάπτυξης των Τραπεζών	
Θεμάτων	189
Γ. Σχετική Εθνική Νομοθεσία.....	189

Πρόλογος

Η Τράπεζα Θεμάτων της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων» – Π.Σ.Τ.Ε.Φ αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Ι.Ε.Κ.)» [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 το Ε.Π. «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

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 την 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.

Εμπερικλείοντας μία καινοτομική 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 διέπει 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 130 ειδικότητες αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.
- Αντίστοιχα εκπαιδευτικά εγχειρίδια, για την υποστήριξη της κατάρτισης/εκπαίδευσης των εκπαιδευομένων.
- Συναφείς τράπεζες θεμάτων για κάθε ειδικότητα.

✚ 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 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.

Εισαγωγή

Στο παρόν εγχειρίδιο περιλαμβάνονται τα θέματα εξέτασης του θεωρητικού και του πρακτικού τμήματος των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων –Π. ΣΤ.Ε.Φ.».

Αναπτύχθηκε προκειμένου να υποστηριχθεί το έργο του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. και των λοιπών συντελεστών των εξετάσεων πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.).

Επιπλέον, αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για τα στελέχη σχεδιασμού, τους σχετικούς φορείς υλοποίησής τους – τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης αλλά και για το σύνολο των υπόλοιπων δυνάμει συντελεστών ενός προγράμματος αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.

Απευθύνεται, επίσης, στους/στις εκπαιδευόμενους/ες αλλά και στους/στις εκπαιδευτές/τριες των προγραμμάτων αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης.

Ειδικότερα, η Τράπεζα Θεμάτων αποτελείται από τέσσερις ενότητες.

- Η Ενότητα 1 παρέχει συνοπτικά τις πληροφορίες που αφορούν το ισχύον θεσμικό πλαίσιο των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.).
- Η Ενότητα 2 παρέχει τις πληροφορίες που αφορούν τη διάρκεια της εξέτασης του θεωρητικού και του πρακτικού τμήματος των εξετάσεων πιστοποίησης.
- Η Ενότητα 3 εμπεριέχει τα θέματα εξέτασης του θεωρητικού τμήματος των εξετάσεων Πιστοποίησης και τις απαντήσεις τους.
- Η Ενότητα 4 περιλαμβάνει ενδεικτικό Θεματολόγιο καταστάσεων/προβλημάτων για την εξέταση του πρακτικού μέρους της ειδικότητας.

Για τη σύνταξη της Τράπεζας Θεμάτων συνεργάστηκαν οι Ρένα Βαρβιτσιώτη, Ελένη Θεοδωρή, Κωνσταντίνος Μαρκίδης και Δέσποινα Μπαμπανέλου, η οποία ανέλαβε και τη συντακτική της επιμέλεια. Αυτή εκπονήθηκε στο πλαίσιο της «Οριζόντιας Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας» της εν λόγω Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Ι.Ε.Κ.)» και με βάση μία κατάλληλα προσαρμοσμένη εκδοχή του Προτύπου ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ (Γούλας, Μαρκίδης, Μπαμπανέλου, 2021).

**ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ. «ΣΤΕΛΕΧΟΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης
Δωματίων – Π. ΣΤ.Ε.Φ»**

1. Θεσμικό πλαίσιο

Οι εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων – Π.ΣΤ.Ε.Φ» διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της αριθμ. 2944/2014 Κοινής Υπουργικής Απόφασης Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων (Φ.Ε.Κ. Β΄ 1098/2014), όπως ισχύει, η οποία εκδόθηκε βάσει της διάταξης της παρ. 5, του άρθρου 25, του Ν. 4186/2013 (Φ.Ε.Κ. Α΄ 193/2013), όπως τροποποιήθηκε με τη διάταξη της παρ. 1, του άρθρου 11, του Ν. 4229/ 2014 (Φ.Ε.Κ. Α΄ 8/2014) και ισχύει. Το εξεταστικό σύστημα καθώς και η τράπεζα θεμάτων υιοθετούν τις αρχές του διεθνούς προτύπου EN ISO/IEC 17024 ως προς την εγκυρότητα, την αξιοπιστία και την αντικειμενικότητα.

**2. Διάρκεια του Θεωρητικού και του Πρακτικού μέρους των
εξετάσεων**

Η διάρκεια εξέτασης του θεωρητικού και του πρακτικού τμήματος των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων – Π.ΣΤ.Ε.Φ» καθορίζονται από το εκάστοτε ισχύον θεσμικό/ρυθμιστικό πλαίσιο.

3. Θεωρητικό μέρος – Γραπτές εξετάσεις

Η Ενότητα 3 περιλαμβάνει τα θέματα εξέτασης του θεωρητικού τμήματος των εξετάσεων Πιστοποίησης και τις απαντήσεις τους.

Το σύνολο των ερωτήσεων που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων – Π.ΣΤ.Ε.Φ» είναι 190.

Οι ερωτήσεις διακρίνονται σε τρεις (3) ομάδες, οι οποίες διαφοροποιούνται ταυτόχρονα ως προς το είδος και ως προς τον βαθμό δυσκολίας (παρουσιάζονται κατά αύξοντα βαθμό δυσκολίας):

ΟΜΑΔΑ Α. Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής.

Ανέρχονται σε εκατόν δεκαπέντε (115) και αντιστοιχούν κατά προσέγγιση στο 60% του συνόλου των ερωτήσεων.

ΟΜΑΔΑ Β. Ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης.

Ανέρχονται σε σαράντα οκτώ (48) και αντιστοιχούν κατά προσέγγιση στο 25% του συνόλου των ερωτήσεων.

ΟΜΑΔΑ Γ. Ερωτήσεις σύνθεσης.

Ανέρχονται σε είκοσι επτά (27) και αντιστοιχούν κατά προσέγγιση στο 15% του συνόλου των ερωτήσεων.

Τα θέματα αντλούνται και από τις τρεις ομάδες ερωτήσεων και επιλέγονται με ηλεκτρονική κλήρωση (υπ. αριθμ. 2944/2014 ΚΥΑ).

3.1 Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α')

Παρατίθεται ο κατάλογος των ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΠΟΛΛΑΠΛΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ				
A/A Ερωτ.		ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	Μαθησιακή Ενότητα	Απαιτούμενος χρόνος απάντησης
1		Πως ονομάζεται το συμβόλαιο όπου ένας συγκεκριμένος αριθμός δωματίων ή όλο το κατάλυμα είναι αποκλειστικά στη διάθεση του τουριστικού γραφείου έναντι μίας ετήσιας αμοιβής.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Συμβόλαιο Allotment		
	β.	Συμβόλαιο Guarantee - Commitment		
	γ.	Συμβόλαιο On Request		
	δ.	Εταιρικό Συμβόλαιο		

2		Σύμφωνα με την παγκόσμια κατάταξη, ανάλογα με τη δυναμικότητα τους, "Μικρά ξενοδοχεία", θεωρούνται τα ξενοδοχεία:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Κάτω από 50 δωμάτια		
	β.	Κάτω από 150 δωμάτια		
	γ.	Από 150 – 300 δωμάτια		
	δ.	Πάνω από 300 δωμάτια		
3		Ποιον τύπο δωματίου θα προτείνατε σε μία 4μελή οικογένεια;	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Parlor rooms		
	β.	Handicap rooms		
	γ.	Quad Rooms		
	δ.	Studio rooms		
4		Οι καμαριέρες κατά τον καθαρισμό του μπάνιου:	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Δεν πρέπει να πατάνε στη μπανιέρα		
	β.	Πρέπει να πατάνε μέσα στην μπανιέρα σε αντιολισθητικό υλικό		
	γ.	Πρέπει να πατάνε έξω από τη μπανιέρα σε αντιολισθητικό υλικό		
	δ.	Πατάνε μέσα στην μπανιέρα χωρίς αντιολισθητικό υλικό		
5		Για την προστασία μας από τραυματισμούς, τα κλιννοσκεπάσματα κατά το στρώσιμο του κρεβατιού τοποθετούνται:	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Στο τραπέζι του δωματίου.		
	β.	Στο πάτωμα.		
	γ.	Σε καρέκλα ή καναπέ.		
	δ.	Στο έπιπλο της τηλεόρασης.		

6		Σε ποια περίπτωση ένα δωμάτιο χαρακτηρίζεται Out Of Order.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Όταν καθαρίζεται		
	β.	Όταν εντοπίζεται σοβαρή βλάβη.		
	γ.	Όταν εντοπίζεται μία απλή βλάβη		
	δ.	Όταν είναι κατειλημμένο		
7		Σύμφωνα με τη νομοθεσία ποιο από τα παρακάτω δεν αποτελεί υποχρέωση του πελάτη:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Να υπογράψει κατά την είσοδό του στο ξενοδοχείο τα δελτία που διατάσσονται από τις Αρχές.		
	β.	Να δέχεται τους επισκέπτες του στις αίθουσες του ξενοδοχείου.		
	γ.	Να δηλώνει την ώρα επιστροφής του σε κάθε έξοδο από το ξενοδοχείο.		
	δ.	Να παραδίδει στο θυρωρείο το κλειδί του δωματίου του κατά την έξοδό του από το ξενοδοχείο.		
8		Είναι ο όρος που χρησιμοποιείται, όταν η τιμή συμφωνίας αφορά μόνον τον ύπνο και τίποτα άλλο:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	RR		
	β.	BB		
	γ.	HB		
	δ.	FB		
9		Το ξενοδοχείο που έχει 100 δωμάτια και προβαίνει σε κρατήσεις 105 δωματίων, σε τι ποσοστό δημιουργεί overbooking;	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Σε ποσοστό 5%		
	β.	Σε ποσοστό 10%		
	γ.	Σε ποσοστό 15%		
	δ.	Σε ποσοστό 20%		

10		Είναι τιμές ενοικίασης του δωματίου για λίγες ώρες:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Ειδικές εταιρικές τιμές (Special Bussiness Rate)		
	β.	Τιμές Day use		
	γ.	Τιμές για wholesalers		
	δ.	Εμπορική τιμή (corporate rate)		
11		Είναι υπεύθυνος/η για τη διαλογή ιματισμού (κατάλληλου – μη κατάλληλου)	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Laundry supervisor		
	β.	Linen room attendant		
	γ.	Linen room supervisor		
	δ.	Maid		
12		Δεν αφήνουμε το τηλέφωνο να χτυπήσει πάνω από....., πριν απαντήσουμε:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	1 φορά		
	β.	2 φορές		
	γ.	3 φορές		
	δ.	4 φορές		
13		Πρόκειται για δωμάτια μεταξύ των οποίων υπάρχει ενδιάμεση πόρτα:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Efficiency rooms		
	β.	Adjoining rooms		
	γ.	Adjacent rooms		
	δ.	Connecting rooms		
14		Ποιο από τα παρακάτω ανήκει στα τμήματα έμμεσης εξυπηρέτησης πελατών μίας ξενοδοχειακής μονάδας.	ΜΕ 3	1 λεπτό

	α.	Restaurants	(Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	
	β.	Guest Relations		
	γ.	Τμήμα Οικονομικών / Λογιστηρίου		
	δ.	Υποδοχή		
15		Είναι ο όρος που χρησιμοποιείται, όταν η τιμή συμφωνίας αφορά ύπνο, πρωινό και δείπνο:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	RR		
	β.	BB		
	γ.	HB		
	δ.	FB		
16		Ποιο από τα παρακάτω δεν αποτελεί καθήκον μίας οροφοκόμου;	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Να φροντίζει την ευταξία και τον εξοπλισμό του office		
	β.	Να οργανώσει τη λινόθήκη και το πλυντήριο		
	γ.	Να προετοιμάζει στο office υπηρεσίας το τρόλεϊ για τον καθαρισμό των δωματίων		
	δ.	Να φροντίζει προμηθεύεται τα εφεδρικά λινά στο office υπηρεσίας		
17		Είναι υπεύθυνη για τον καθαρισμό και την ευταξία δωματίου.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Laundry supervisor		
	β.	Linen room attendant		
	γ.	Linen room supervisor		
	δ.	Maid		
18		Το σύστημα κατηγοριοποίησης των ξενοδοχείων στην Ελλάδα και διεθνώς είναι:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Με κλειδιά		
	β.	Με γράμματα (Α,Β, Γ...)		
	γ.	Με αστέρια		

	δ.	Με λέξεις (πχ Πολυτελείας)		
19		Ποιο από τα παρακάτω έντυπα αποτελεί έντυπο του θυρωρείου μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Απόδειξη φύλαξης αποσκευών		
	β.	Ταμειακή κατάσταση		
	γ.	Δελτίο αλλαγής δωματίου		
	δ.	Δελτίο άφιξης πελάτη		
20		Η παρακολούθηση της κατάστασης κρατήσεων για κάθε πράκτορα χωριστά και στο σύνολο τους, με βάση τα forecast που στέλνουν τα πρακτορεία σε τακτά χρονικά διαστήματα, ονομάζεται:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Block		
	β.	Waiting list		
	γ.	Group order		
	δ.	Booking position		
21		Η Διαχωριστική Κατάσταση Τμημάτων	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Χωρίζει τα έσοδα από τα έξοδα των τμημάτων		
	β.	Συντάσσεται μηνιαία		
	γ.	Ετοιμάζεται από κάθε τμήμα εκμετάλλευσης στο τέλος της ημέρας		
	δ.	Συμπληρώνεται από το Διευθυντή		
22		Τα εμπορικά ξενοδοχεία αναφέρονται στην ορολογία ως:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Business hotels		
	β.	Long stay hotels		
	γ.	Luxury hotels		
	δ.	Boutique hotels		

23		Ποιο από τα παρακάτω δεν αποτελεί καθήκον του Rooms Division Manager .	ME 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Αξιολόγηση εργαζομένων		
	β.	Εκπαίδευση του προσωπικού		
	γ.	Παρακολούθηση της εξυπηρέτησης των πελατών κατά την λήψη του πρωινού		
	δ.	Παρακολούθηση της πληρότητας		
24		Ποιο από τα παρακάτω δεν ανήκει στα amenities του μπάνιου	ME 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Floor mat		
	β.	Mini bar		
	γ.	Bath robe		
	δ.	Bath linen		
25		Τα Parlor δωμάτια είναι	ME 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Δωμάτια που το κρεβάτι έχει την δυνατότητα να αναδιπλώνεται στον τοίχο		
	β.	Δωμάτια που απευθύνονται σε Α.Μ.Ε.Α		
	γ.	Μικρότερα σε εμβαδό δωμάτια		
	δ.	Δωμάτια με ευκολίες κουζίνας.		
26		Ο Rooms Division Manager λογοδοτεί στον:	ME 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Γενικό Διευθυντή		
	β.	Housekeeping manager		
	γ.	F&B manager		
	δ.	Executive chef		
27		Ο όρος No Show Guest δηλώνει:	ME 13	1 λεπτό

	α.	Πελάτη που δεν κατέβαλε προκαταβολή	(Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	
	β.	Πελάτη που ακύρωσε την κράτησή του		
	γ.	Πρώην τακτικό πελάτη που δεν έχει εμφανιστεί στο ξενοδοχείο για περισσότερο από έναν χρόνο		
	δ.	Πελάτη που είχε κάνει κράτηση αλλά τελικά δεν εμφανίσθηκε		
28		Για κράτηση δωματίου με άφιξη 20 Ιανουαρίου μέσω συμβολαίου Allotment, που η release period είναι 5 ημέρες, πότε το αργότερο το τουριστικό γραφείο πρέπει να κάνει την κράτηση;	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	5 Ιανουαρίου		
	β.	10 Ιανουαρίου		
	γ.	15 Ιανουαρίου		
	δ.	20 Ιανουαρίου		
29		Η διαδικασία «Τέλος Ημέρας» πραγματοποιείται από:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Front Desk Manager		
	β.	Night auditor		
	γ.	Rooms Division Manager		
	δ.	Γενικό διευθυντή		
30		Όλα τα λησμονηθέντα αντικείμενα, πρέπει να φυλάσσονται από:	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Την υποδοχή		
	β.	To housekeeping		
	γ.	Το τμήμα Συντήρησης		
	δ.	Το λογιστήριο		

31		Ποια από τις παρακάτω οδηγίες που αφορούν στη συνεργασία του τμήματος οροφοκομίας με το τμήμα υποδοχής, δεν ισχύει:	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1,5 λεπτό
	α.	Το Τμήμα Υποδοχής πρέπει να ενημερώνει για τις πρωινές αφίξεις που έγιναν πριν από τις 10:00, έτσι ώστε να μην ενοχλούνται οι συγκεκριμένοι πελάτες.		
	β.	Το Τμήμα Υποδοχής πρέπει να ενημερώνει το Housekeeping για τις έκτακτες νυχτερινές αφίξεις ή αναχωρήσεις.		
	γ.	Το Τμήμα Υποδοχής δεν είναι απαραίτητο να υποδεικνύει στο Housekeeping τον αριθμό των δωματίων που χρειάζεται για τις πρωινές αφίξεις.		
	δ.	Το Τμήμα Υποδοχής πρέπει να ενημερώνει το Housekeeping για τα day use και τις αλλαγές δωματίων.		
32		Όταν ο πελάτης τοποθετεί την κάρτα “Μην ενοχλείτε” έξω από την πόρτα, σε ποια περίπτωση το ξενοδοχείο διατηρεί τού δικαίωμα να εισέλθει στο δωμάτιο:	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σε καμία περίπτωση.		
	β.	Όταν έχει βγει ο πελάτης.		
	γ.	Οποιαδήποτε στιγμή κρίνει ότι υπάρχει κίνδυνος για την ασφάλεια του πελάτη.		
	δ.	Οποιαδήποτε στιγμή αν κρίνει ότι υπάρχει κίνδυνος για την ασφάλεια του πελάτη ή του ξενοδοχείου.		
33		Όταν η καμαριέρα καθαρίζει το δωμάτιο του πελάτη:	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	η πόρτα του δωματίου είναι κλειστή και το καρότσι της μπαίνει μπροστά στην πόρτα		
	β.	η πόρτα του δωματίου παραμένει ανοιχτή και το καρότσι της μπαίνει μέσα στο δωμάτιο		
	γ.	η πόρτα του δωματίου παραμένει ανοιχτή και το καρότσι της μπαίνει μπροστά στην πόρτα		
	δ.	η πόρτα του δωματίου παραμένει κλειστή και το καρότσι της μπαίνει μέσα στο δωμάτιο.		

34		Ποιο από τα παρακάτω δεν μεταφέρεται στο τρόλεϊ της καμαριέρας:	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Τα λινά		
	β.	Η ηλεκτρική σκούπα		
	γ.	Τα υλικά καθαρισμού		
	δ.	Ο εξοπλισμό τους		
35		Για την εκτέλεση βαριών εργασιών, όπως μετακίνηση επίπλων, υπεύθυνος είναι:	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Ο συντηρητής		
	β.	Ο/Η ανθοκόμος		
	γ.	Ο βαλές ή housemen		
	δ.	Ο/Η housekeeper		
36		Ποιο από τα παρακάτω θα πρέπει να ισχύει για να χαρακτηριστεί ένα ξενοδοχείο Boutique:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Να είναι παλαιό.		
	β.	Να βρίσκεται σε απομονωμένες περιοχές μακριά από το κέντρο της πόλης.		
	γ.	Να έχει μία ιδιαίτερη φιλοσοφία.		
	δ.	Να είναι ακριβό.		
37		Με βάση τον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχου πελατών, ο ξενοδόχος μπορεί να αρνηθεί τη μίσθωση δωματίου σε πελάτη, όταν:	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Ο πελάτης είναι ολοφάνερα ασθενής.		
	β.	Βρίσκεται σε μέθη.		
	γ.	Είναι ρυπαρός.		
	δ.	Όλα τα παραπάνω		

38		Τουρισμός είναι..... από τον τόπο διαμονής στον τόπο προορισμό :	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	1 λεπτό
	α.	Η μόνιμη μετακίνηση		
	β.	Η πρόσκαιρη μετακίνηση		
	γ.	Η μετακίνηση πάνω από ένα έτος		
	δ.	Η μετακίνηση λιγότερο από ένα 24ωρο		
39		Ο εγχώριος τουρισμός αφορά	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	1 λεπτό
	α.	στους ανθρώπους που ταξιδεύουν εντός της χώρας τους		
	β.	στους ανθρώπους που επισκέπτονται μία χώρα η οποία δεν είναι η χώρα κατοικίας τους		
	γ.	στους ανθρώπους που εγκαταλείπουν τη χώρα τους για τουριστικούς λόγους		
	δ.	Στους ανθρώπους που εγκαθίστανται μόνιμα με μία χώρα η οποία δεν είναι η χώρα κατοικίας τους		
40		Είναι χαρακτηριστικό του μενού table d' hote:	ΜΕ 5 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων - Βασικές Αρχές Εστιατορικής & Μαγειρικής)	1 λεπτό
	α.	Προκαθορισμένη τιμή.		
	β.	Ενδεχόμενα πολλά περισσεύματα λόγω δυσκολιών στην πρόβλεψη της κίνησης.		
	γ.	Ο πελάτης επιλέγει μόνος του τα εδέσματα.		
	δ.	Η τιμολόγηση γίνεται ανεξάρτητα για κάθε πιάτο και όχι για το σύνολο του μενού.		
41		Με χαβιάρι ταιριάζει:	ΜΕ 6 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Μπαρ-Οινολογία)	1 λεπτό
	α.	Κόκκινο παλαιωμένο κρασί		
	β.	Ελαφρύ κόκκινο κρασί		
	γ.	Λευκό ξηρό κρασί		
	δ.	Λευκό γλυκό κρασί		

42		Ποια από τα παρακάτω τουριστικά ενδιαφέροντα βρίσκεται στο Νομό Ηλείας:	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	1 λεπτό
	α.	Μυκήνες		
	β.	Αρχαία Ολυμπία		
	γ.	Ναύπλιο		
	δ.	Επίδαυρος		
43		Σύμφωνα με τη θεωρία της Ιεράρχησης των αναγκών του Maslow, στην ανώτερη κατηγορία της Πυραμίδας βρίσκονται:	ΜΕ 7 (Βασικές Αρχές Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων)	1 λεπτό
	α.	Οι ανάγκες της επιβίωσης		
	β.	Οι ανάγκες ασφάλειας και σταθερότητας.		
	γ.	Οι ανάγκες της αυτοπραγμάτωσης		
	δ.	Οι κοινωνικές ανάγκες		
44		Στους Δημόσιους φορείς του Ελληνικού τουρισμού ανήκει:	ΜΕ 7 (Βασικές Αρχές Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων)	1 λεπτό
	α.	Ο ΣΕΤΕ		
	β.	Ο ΕΟΤ		
	γ.	ΤΟ ΙΝΣΕΤΕ		
	δ.	To Marketing Greece		
45		Το πρώτο στάδιο στην παραγωγή της μύρας είναι:	ΜΕ6 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Μπαρ-Οινολογία)	1 λεπτό
	α.	Προσθήκη μαγιάς		
	β.	Προσθήκη λυκίσκου		
	γ.	Βυνοποίηση		
	δ.	Ζύμωση		
46		Σε ένα ποτήρι ballon θα σερβίρατε:	ΜΕ 6	1 λεπτό

	α.	Τροπικά κοκτέιλ	(Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Μπαρ- Οινολογία)	
	β.	Μπράντι		
	γ.	Σφηνάκι		
	δ.	Κρασί		
47		Το 55% των αφίξεων αλλοδαπών στην Ελλάδα πραγματοποιούνται:	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	1 λεπτό
	α.	Μάιο - Ιούνιο- Ιούλιο		
	β.	Ιούνιο- Ιούλιο- Αύγουστο		
	γ.	Ιούλιο - Αύγουστο - Σεπτέμβριο		
	δ.	Αύγουστο -Σεπτέμβριο- Οκτώβριο		
48		Ποια οδηγία δεν ισχύει σύμφωνα με τη νομοθεσία:	ΜΕ 10 (Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων)	1 λεπτό
	α.	Η ενδυμασία του προσωπικού θα πρέπει να είναι πάντα καθαρή.		
	β.	Η εφαρμογή των κανονισμών αφορά κάθε εργαζόμενο.		
	γ.	Πρέπει να εφαρμόζονται οι κανόνες ώστε προστατεύονται τα τρόφιμα από πιθανές επιμολύνσεις.		
	δ.	Οι απαιτήσεις για την ενδυμασία στον χώρο εργασίας είναι σε όλα τα πόστα ίδιες.		
49		Κύρια πηγή επιμόλυνσης είναι:	ΜΕ 15 (Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων)	1 λεπτό
	α.	Το τσιγάρο		
	β.	Το στόμα		
	γ.	Τα χέρια		
	δ.	Όλα τα παραπάνω		

50		Ποιο από τα παρακάτω δεν αποτελεί ιδιαιτερότητα της τουριστικής προσφοράς:	ΜΕ 12 (Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ)	1 λεπτό
	α.	Η άυλη φύση των υπηρεσιών		
	β.	Η αδυναμία διαχωρισμού		
	γ.	Η ομογένεια των υπηρεσιών		
	δ.	Η φθαρτότητα		
51		Είναι μία επιταγή πληρωτέα μόνο σε τράπεζα ή συγκεκριμένο πελάτη που να γράφει το όνομα του.	ΜΕ 1 (Αρχές Οικονομίας)	1 λεπτό
	α.	Λευκή Επιταγή		
	β.	Τραπεζική Επιταγή		
	γ.	Δίγραμμη Επιταγή		
	δ.	Βεβαιωμένη Επιταγή		
52		Άμεσοι τρόποι προβολής και προώθησης του τουριστικού προϊόντος είναι:	ΜΕ 12 (Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ)	1 λεπτό
	α.	Η προσωπική πώληση		
	β.	Η διαφήμιση		
	γ.	Οι δημόσιες Σχέσεις		
	δ.	Οι προσφορές		
53		Ποια από τις παρακάτω είναι πλατφόρμα σύγκρισης τιμών ξενοδοχείων και καταλυμάτων	ΜΕ 4 (Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό)	1 λεπτό
	α.	Booking.com		
	β.	Trivago.com		
	γ.	Expedia.com		
	δ.	Venere.com		
54		Πατέρας της διοίκησης ολικής ποιότητας είναι ο :	ΜΕ 18	1 λεπτό

	α.	W. E. Deming	(Διοίκηση Ολικής Ποιότητας)	
	β.	Rensis Linkert		
	γ.	Douglas McGregor		
	δ.	Elton Mayo		
55		Ποιο από τα παρακάτω είναι πρόγραμμα PMS:	ΜΕ 4 (Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό)	1 λεπτό
	α.	Amadeus		
	β.	Sabre		
	γ.	Protel		
	δ.	Galileo		
56		Η ψυχαγωγία των συνέδρων πραγματοποιείται σε χώρους εκτός και εκτός ξενοδοχείο.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
57		Απαγορεύεται να στείλει η Υποδοχή πελάτη σε δωμάτιο, χωρίς την έγκριση της Προϊσταμένης (όταν το δωμάτιο είναι κενό ή καθαρό).	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
58		Σε κάποια ξενοδοχεία το turn down service γίνεται μόνο σε συγκεκριμένους τύπους δωματίων, συνήθως σουίτες, και όχι σε όλα τα δωμάτια.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		

59		Η λειτουργία της λινόθήκης ανήκει στην αρμοδιότητα του τμήματος των ορόφων.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
60		Το τμήμα των ορόφων ασχολείται μόνο με την καθαριότητα των δωματίων.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
61		Όταν οι πελάτες ζητούν επιπρόσθετα amenities, αρνούμαστε ευγενικά να τους δώσουμε επιπλέον από αυτά που ήδη έχουν.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
62		ο/Η προϊσταμένη/ος ορόφων είναι υπεύθυνος/η για το γραφείο απολεσθέντων.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
63		Η ρακλέτα χρησιμοποιείται για τον καθαρισμό των τζαμιών.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		

64		Οι τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις ανήκουν στα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
65		Το δίπλωμα του σεντονιού κατά το σιδέρωμα είναι ο οδηγός που θα διευκολύνει την καμαριέρα στο στρώσιμο του κρεβατιού.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
66		Οι πελάτες δεν πρέπει να ενοχλούνται από τις 22:30 μέχρι τις 08:00, εκτός αν το έχουν ζητήσει οι ίδιοι.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
67		Οι αρωματικές ουσίες που χρησιμοποιούνται στα ξενοδοχεία περιέχουν νιτροενώσεις που είναι ακίνδυνες για το περιβάλλον	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
68		Οι μεταφορείς των αποσκευών ονομάζονται bell boys	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		

69		Οι όροι walk in και passant σημαίνουν το ίδιο.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
70		Ο αποσκευοστάτης είναι ειδικό έπιπλο πάνω στο οποίο τοποθετείται η βαλίτσα του πελάτη.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
71		Απαγορεύεται να υπάρχει σίδερο και σιδερώστρα στα δωμάτια για λόγους ασφαλείας.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
72		Οι πρακτορειακοί πελάτες μπορούν να ταξιδεύουν είτε ως μέλη ενός γκρουπ είτε ως μεμονωμένοι.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
73		Το digestifs είναι είδος ποτού και όχι κατηγορία στην οποίο ανήκουν διάφορές ετικέτες.	ΜΕ 6 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Μπαρ- Οινολογία)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		

74		Το Continental πρωινό αποτελεί την ελάχιστη σύνθεση ενός πρωινού.	ΜΕ 5 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Βασικές Αρχές Εστιατορικής & Μαγειρικής)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
75		Ειδικά σχεδιασμένα γεύματα και events, μπορούν να οργανωθούν και εντός των δωματίων των πελατών.	ΜΕ 4 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Βασικές Αρχές Εστιατορικής & Μαγειρικής)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
76		Απαραίτητη προϋπόθεση για το brandy είναι η παλαίωση σε δρύινα βαρέλια.	ΜΕ 6 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Μπαρ- Οινολογία)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
77		Για να χαρακτηριστεί ένας Chef ως Executive απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ύπαρξη διαφορετικών τμημάτων εστίασης.	ΜΕ 5 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Βασικές Αρχές Εστιατορικής & Μαγειρικής)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
78		Σύμφωνα με τη θεωρία της ανθρώπινης συμπεριφοράς (Ε. Mayo), η παραγωγικότητα των εργαζομένων θα αυξηθεί εάν ικανοποιούνται οι κοινωνικές τους ανάγκες στο χώρο εργασίας.	ΜΕ 7 (Βασικές Αρχές Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		

79		Βασικός σκοπός της αξιολόγησης είναι να διαπιστωθεί αν και κατά πόσο οι αξιολογούμενοι ανταποκρίνονται στις θέσεις τους και να τους βοηθήσει να κάνουν πλήρη χρήση των δυνατοτήτων τους.	ΜΕ 16 (Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
80		Όταν η ωριμότητα των ατόμων μιας ομάδας εργασίας είναι υψηλή τότε τα καταλληλότερα στυλ είναι τα αυταρχικά.	ΜΕ 16 (Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
81		Ο αριθμός των τμημάτων είναι ίδιος σε όλες τις τουριστικές επιχειρήσεις.	ΜΕ 7 (Βασικές Αρχές Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
82		Οριζόντια είναι η επικοινωνία που αναπτύσσεται μεταξύ εργαζομένων διαφορετικών τμημάτων.	ΜΕ 7 (Βασικές Αρχές Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
83		Όταν η αξιολόγηση γίνεται από ομάδα προϊσταμένων παρέχονται καλύτερες και αντικειμενικότερες εκτιμήσεις.	ΜΕ 16 (Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		

84		Ο Ισολογισμός καταχωρείται στο ίδιο βιβλίο με την απογραφή.	ΜΕ 14 (Λογιστική Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
85		Τα οικόπεδα μιας επιχείρησης ανήκουν στα περιουσιακά στοιχεία του «Ενεργητικού».	ΜΕ 14 (Λογιστική Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
86		Η χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και η ενθάρρυνση υποβολής σχολίων από τους πελάτες επιτρέπει στα ξενοδοχεία να οικοδομήσουν σχέσεις με τους πελάτες τους και να βελτιώσουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους.	ΜΕ 4 (Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
87		Από την τουριστική ανάπτυξη υπάρχει περιβαλλοντικό κόστος, ιδιαίτερα όταν αναπτύσσεται μαζικά.	ΜΕ 19 (Αρχές Αειφορικής Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
88		Όλοι οι εργαζόμενοι σε μία επιχείρηση παρακινούνται με το ίδιο τρόπο, άρα και με τα ίδια κίνητρα.	ΜΕ 16 (Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		

89		Η συμβολή του housekeeping στην ελαχιστοποίηση της μόλυνσης τους περιβάλλοντος είναι ουσιαστική και μπορεί να επιτευχθεί μέσα από συγκεκριμένες λειτουργικές διαδικασίες.	ΜΕ 19 (Αρχές Αειφορικής Διαχείρισης Ξενοδοχειακών επιχειρήσεων)	1 λεπτό		
	α.	Σωστό				
	β.	Λάθος				
90		Η είναι η ήπειρος που δέχεται τις περισσότερες τουριστικές αφίξεις.	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	1 λεπτό		
	α.	Ασία				
	β.	Αμερική				
	γ.	Ευρώπη				
91		Αντιστοιχίστε τους όρους της στήλης 1 με τους ορισμούς της στήλης 2:		ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1,5 λεπτά	
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2			
	α.	A Cheval	1.			Πελάτες που τυγχάνουν ιδιαίτερης φροντίδας και παροχής υπηρεσιών τόσο κατά την άφιξη όσο και κατά τη διάρκεια της παραμονής.
	β.	VIP	2.			Οι πελάτες δικαιούνται να λάβουν, χωρίς χρέωση, ό,τι δεν έλαβαν από τα δικαιούμενα της ημέρας που πραγματοποιήθηκε η άφιξη.
	γ.	Walk In	3.			Καθαρή τιμή η οποία δεν συμπεριλαμβάνει φόρους ή προμήθειες ταξιδιωτικών γραφείων
	δ.	Net rate	4.			Ένας περαστικός πελάτης που αφικνείται στο ξενοδοχείο.

92	Αντιστοιχίστε τους υπάλληλους της στήλης 1 με τις αρμοδιότητες της στήλης 2:			ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1,5 λεπτά	
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2			
	α.	Groom	1.			Πραγματοποιεί τη διαδικασία «Κλείσιμο Ημέρας».
	β.	Receptionist	2.			Συμπληρώνει τα απαραίτητα έντυπα ή καταχωρεί στον υπολογιστή τις απαραίτητες εγγραφές.
	γ.	Guest Relations	3.			Παραλαμβάνει τις αποσκευές των πελατών και με τη χρήση ειδικού τρόλεϊ τις μεταφέρει στα δωμάτια των πελατών.
δ.	Night Auditor	4.	Αναλαμβάνει τις αφίξεις των VIP.			
93	Αντιστοιχίστε τις βασικές θεωρίες υποκίνησης της στήλης 1 με τους επιστήμονες της στήλης 2:			ΜΕ 16 (Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων)	1,5 λεπτά	
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2			
	α.	Η θεωρία των δύο παραγόντων (Υποκίνησης – Συντήρησης)	1.			Maslow
	β.	Η θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών.	2.			Vroom
	γ.	Η θεωρία της κάλυψης επίκτητων αναγκών	3.			Herberg
δ.	Η θεωρία των προσδοκιών	4.	McClelland			
94	Αντιστοιχίστε τα είδη Voucher της στήλης 1 με την κάλυψη που παρέχει το καθένα από αυτά της στήλης 2:			ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1,5 λεπτά	
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2			
	α.	Full credit	1.			Έχει δοθεί μέρος του χρηματικού ποσού και η εξόφληση θα

				ολοκληρωθεί από τον πελάτη στο ξενοδοχείο			
	β.	By our client	2.	Όταν το πρακτορείο αναλαμβάνει να πληρώσει όλο το λογαριασμό του πελάτη.			
	γ.	Deposit voucher	3.	Όταν η πληρωμή καταβάλλεται ολόκληρη από τον πελάτη.			
95	Αντιστοιχίστε τις κατηγορίες απορρυπαντικών της στήλης 1 με τη ενδεδειγμένη χρήση της στήλης 2:			ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)		1,5 λεπτά	
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2				
	α.	Τα όξινα απορρυπαντικά	1.				Διαλύουν τα λίπη
	β.	Τα αλκαλικά	2.				Είναι περισσότερο για συντήρηση και πιο ήπιους λεκέδες
	γ.	Τα ουδέτερα	3.				Διαλύουν τα άλατα
96	Αντιστοιχίστε τους τουριστικούς προορισμούς της στήλης 1 με τα τουριστικά αγαθά της στήλης 2:			ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)		1,5 λεπτά	
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2				
	α.	Κέρκυρα	1.				Το Σπήλαιο του Πυθαγόρα
	β.	Χαλκιδική	2.				Ανάκτορο Μον Ρεπό
	γ.	Σάμος	3.				Κνωσός
	δ.	Κρήτη	4.				Σπήλαιο Πετραλώνων
97	Αντιστοιχίστε τα τουριστικά αξιοθέατα της στήλης 1 με την πόλη ή χώρα της στήλης 2:			ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)		1,5 λεπτά	
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2				
	α.	Ο ναός του Λουξούρ	1.				Τουρκία
	β.	Το Τείχος των Δακρύων	2.				Παρίσι, Γαλλία

	γ.	Τα ανάκτορα των Βερσαλλιών	3.	Αίγυπτο		
	δ.	Η αρχαία Έφεσος	4.	Ιερουσαλήμ		
98		Αντιστοιχίστε τις παρακάτω έννοιες της στήλης 1 με τις μεταβλητές του μείγματος μάρκετινγκ της στήλης 2:			ΜΕ 12 (Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ)	1,5 λεπτά
	ΣΤΗΛΗ 1		ΣΤΗΛΗ 2			
	α.	Place	1.	Spa		
	β.	Price	2.	Ad Words		
	γ.	Product	3.	Εορταστικά πακέτα προσφορών		
	δ.	Promotion	4.	Ιστοσελίδα ξενοδοχείου		
99		Maintenance report είναι η κατάσταση καταγραφής των ημερήσιων εσόδων του ξενοδοχείου.			ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό				
	β.	Λάθος				
100		Οι Group Masters είναι συγκεντρωτικοί λογαριασμοί για ομάδες πελατών.			ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό				
	β.	Λάθος				
101		Κοινόχρηστο δωμάτιο για πελάτες που έχουν πραγματοποιήσει το check out και επιθυμούν να αναχωρήσουν αργότερα από το ξενοδοχείο και τους παραχωρείται το συγκεκριμένο δωμάτιο ώστε να χρησιμοποιήσουν το ντους, ονομάζεται:			ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Cabana				
	β.	Connecting room				
	γ.	Courtesy room				

	δ.	Handicap room			
102		Είναι η διαδικασία πώλησης ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας ως αποτέλεσμα μιας άλλης πώλησης διαφορετικού προϊόντος.	ΜΕ 12 (Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ)	1 λεπτό	
	α.	Up Selling			
	β.	Cross Selling			
	γ.	Suggestive Selling			
	δ.	Upgrade Selling			
103		Αντιστοιχίστε τις εικόνες της στήλης 1 με τη σωστή επεξήγηση της στήλης 2:	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1,5 λεπτά	
		ΣΤΗΛΗ 1 ΣΤΗΛΗ 2			
	α.				1. Ξύστρα δαπέδου
	β.				2. Παρκετέζα
	γ.				3. Ρακλέτα
104		Αντιστοιχίστε τις εικόνες της στήλης 1 με τη σωστή επεξήγηση της στήλης 2:	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1,5 λεπτά	
		ΣΤΗΛΗ 1 ΣΤΗΛΗ 2			

	 α.	1. Διαβρωτικό		
	 β.	2. Τοξικό		
	 γ.	3. Επιβλαβές ή ερεθιστικό		
105		Το Baby Cot όταν διατίθεται στο δωμάτιο των πελατών χρεώνεται ως extra bed.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
106		Με τον όρο αυτό ζητείται μια κράτηση από ένα tour operator και σημαίνει ότι δεν είναι μέσα στους όρους συμφωνίας του συμβολαίου.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	On Request		
	β.	Out of Request		
	γ.	Allotment		
	δ.	Out of allotment		
107		Αυτού του είδους κράτηση αφορά την περίπτωση εκείνη που δεν έχει επιβεβαιωθεί ούτε από το ξενοδοχείου, ούτε από τον πελάτη.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	To be Confirmed		
	β.	Optional		
	γ.	Confirmed		

	δ.	Guaranteed		
108		Η προσθήκη κλίνης στο δωμάτιο προσαυξάνει κατά.....% την τιμή του δωματίου. (Extra Bed)	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	10		
	β.	15		
	γ.	20		
	δ.	25		
109		Η κυρία Οικονόμου έκανε κράτηση για ένα δίκλινο δωμάτιο για 5 ημέρες με συνολική χρέωση διανυκτερεύσεων 1000,00€. Τι ποσό θα ζητήσετε ως νόμιμη προκαταβολή;	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	100 €		
	β.	200 €		
	γ.	250 €		
	δ.	500 €		
110		Τα superior δωμάτια είναι ανώτερης κατηγορίας από τις σουίτες	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
111		Στα δωμάτια για Α.Μ.Ε.Α η εξωτερική πόρτα συνηθίζεται να έχει μηχανισμό επαναφοράς.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
112		Κατά την διαδικασία άφιξης ο υπάλληλος υποδοχής ζητάει από τον πελάτη διαβατήριο ή ταυτότητα	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	1 λεπτό

	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
113		Δωμάτιο δίπλα από την πισίνα με ή χωρίς ευκολίες ύπνου, συνήθως χωριστά από το υπόλοιπο κτίριο.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	1 λεπτό
	α.	Cabana		
	β.	Connecting room		
	γ.	Courtesy room		
	δ.	Handicap room		
114		Το βιβλιάριο υγείας δεν αποτελεί προϋπόθεση για την πρόσληψη σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.	ΜΕ 15 (Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων)	1 λεπτό
	α.	Σωστό		
	β.	Λάθος		
115		Σε ποια κατηγορία ανήκουν τα whisky, rum, vodka, tequila;	ΜΕ 4 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Μπαρ- Οινολογία)	1 λεπτό
	α.	Ορεκτικά		
	β.	Ουδέτερα		
	γ.	Επιδόρπια		
	δ.	Bitters		

3.2 Ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β')

Παρατίθεται ο κατάλογος των ερωτήσεων σύντομης ανάπτυξης που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΣΥΝΤΟΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ			
A/A Ερωτήσεων	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	Θεματική Ενότητα	Απαιτούμενος χρόνος απάντησης
1	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Με ποιους τρόπους γίνονται οι κρατήσεις δωματίων σε ένα ξενοδοχείο; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
2	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Τι ονομάζουμε «μηνιαία πληρότητα» και πως γίνεται ο υπολογισμός της; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
3	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Ποιο είναι συνοπτικά το έργο του τμήματος πλυντηρίου; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
4	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Ποιος είναι υπεύθυνος για το allocation και σε ποιες ενέργειες προβαίνει; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
5	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Τι είναι το συνέδριο και ποιους βασικούς τύπους συνεδρίων γνωρίζετε; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		

6	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Ποια είδη λινών ξενοδοχείου γνωρίζετε και ποια είναι η χρήση τους; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
7	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Τι είναι το overbooking και σε τι οφείλεται; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
8	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Τι εννοούμε με τον όρο arrangement και ποιοι είναι οι όροι συμφωνίας; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
9	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Ποια είναι τα είδη των εγγυημένων κρατήσεων; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
10	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Τι γνωρίζετε για το time sharing (χρονομερίδια); <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
11	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία για να γίνει μία κράτηση; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		

12	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Ποια είναι τα βασικά βήματα που ακολουθούνται για την κράτηση ενός γκρουπ; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
13	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Ποιοι είναι οι κυριότεροι τύποι κλειδιών πασπαρτού που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό του ξενοδοχείου <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
14	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Ποιοι χώροι συμπεριλαμβάνονται στην επίβλεψη και τον καθαρισμό του τμήματος Housekeeping; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
15	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Ποιος είναι συνοπτικά ο εξοπλισμός ενός δίκλινου δωματίου ξενοδοχείου 5 αστέρων; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
16	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Πως διακρίνονται οι ξενοδοχειακές μονάδες, ανάλογα με τον τόπο και το χρόνο λειτουργίας τους; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
17	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Πως πραγματοποιείται η υπηρεσία αφύπνισης των πελατών του ξενοδοχείου; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		

18	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Υπάρχει συνεργασία μεταξύ του τμήματος ορόφων (Housekeeping) και του τμήματος συντήρησης και ποια θέματα αφορά; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
19	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Ποια έντυπα τηρούνται από την Προϊσταμένη ορόφων; Αναφέρετε τα είδη και τι περιλαμβάνουν; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
20	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Τι είδους πληροφορίες περιέχουν οι “Registration Cards”; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
21	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Ποιες είναι οι ειδικότητες των εργαζομένων στο τμήμα της υποδοχής του ξενοδοχείου; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
22	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Ποια είναι η σύνθεση προσωπικού-ιεραρχία του προσωπικού του τμήματος ορόφων; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
23	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Με βάση τον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχου-πελατών, πως ο ξενοδόχος απαλλάσσεται των ευθυνών του, όταν υπάρχει περίπτωση “Overbooking”; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		

24	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Εξηγείστε τους παρακάτω όρους που αφορούν στην κατάσταση των δωματίων του ξενοδοχείου 1) occupied, 2)assigned, 3) Lock out, 4)Complimentary, 5) Skip. <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
25	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Ποια είναι το έργο της προϊσταμένης ορόφων; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
26	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 4 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων)	15 λεπτά
	Ποια είναι η σύνθεση του προσωπικού σε μία μικρή κουζίνα; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
27	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Βασικές Αρχές Εστιατορικής & Μαγειρικής)	15 λεπτά
	Ποια είναι τα δευτερεύοντα γεύματα που προσφέρονται σε ένα ξενοδοχείο; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
28	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Βασικές Αρχές Εστιατορικής & Μαγειρικής)	15 λεπτά
	Τι είναι το room service και πως πραγματοποιείται; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
29	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 16 (Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων)	15 λεπτά
	Ποιες είναι οι λειτουργίες του τμήματος HR (Ανθρωπινού Δυναμικού; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		

30	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 16 (Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων)	15 λεπτά
	Ποιους τρόπους εκπαίδευσης μπορούμε να εφαρμόσουμε σε μία ξενοδοχειακή επιχείρηση; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
31	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	15 λεπτά
	Τι προσδιορίζει ο όρος «τουριστική προσφορά»; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
32	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	15 λεπτά
	Ποιες είναι οι τέσσερεις κατηγορίες των τουριστικών κινήτρων; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
33	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	15 λεπτά
	Ποιοι είναι οι κυριότεροι παράγοντες που επηρεάζουν την τουριστική ζήτηση; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
34	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 7 (Βασικές Αρχές Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων)	15 λεπτά
	Ποια είναι η έννοια και το αντικείμενο του προγραμματισμού στο μάνατζμεντ; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
35	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 7 (Βασικές Αρχές Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων)	15 λεπτά
	Δώστε έναν ορισμό του μάνατζμεντ. <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		

36	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 12 (Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ)	15 λεπτά
	Ποια είναι τα όργανα του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
37	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 15 (Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων)	15 λεπτά
	Τι προσδιορίζει ο όρος «Υγιεινή»; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
38	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ17 (Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία στον Τουρισμό)	15 λεπτά
	Προσδιορίστε την έννοια της επιχειρηματικότητας. <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
39	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 12 (Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ)	15 λεπτά
	Τι γνωρίζετε για την ανάλυση SWOT; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
40	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 4 (Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό)	15 λεπτά
	Τι είναι ο ηλεκτρονικός τουρισμός (e-tourism); <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
41	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 4 (Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό)	15 λεπτά
	Τι είναι ένα πρόγραμμα Channel Manager; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
42	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 2	15 λεπτά

	Τι γνωρίζετε για το MICE; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>	(Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	
43	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Τι είναι το Log Book; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
44	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Τι εννοούμε με τον όρο Paid Out; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
45	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 4 (Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό)	15 λεπτά
	Τι είναι SEO; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
46	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	15 λεπτά
	Τι είναι ο Tour Operator και τι περιλαμβάνει ένα Inclusive Tour; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
47	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Οι όροι Out Of Inventory και Out Of Order είναι ταυτόσημοι, εξηγήστε; <i>Ηαπάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>		
48	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3	15 λεπτά

	Ποιες ευθύνες έχει το τμήμα ασφάλειας του ξενοδοχείου; <i>Η απάντησή σας θα έχει έκταση έως 50 λέξεις.</i>	(Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	
--	--	------------------------------	--

3.3 Ερωτήσεις σύνθεσης (Ομάδα Γ')

Παρατίθεται ο κατάλογος των ερωτήσεων σύνθεσης που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ			
A/A Ερωτήσεων	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	Θεματική Ενότητα	Απαιτούμενος χρόνος απάντησης
1	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Ποιο είναι το έργο της Υποδοχής;		
2	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Τι γνωρίζετε για το τμήμα του Guest Relations και ποια είναι τα καθήκοντα των υπαλλήλων του τμήματος;		
3	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Ποιες είναι οι εργασίες του Υπαλλήλου Υποδοχής στην περίπτωση έκτακτης αναχώρησης;		
4	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Με βάση τον κανονισμό σχέσεων ξενοδόχου πελατών, ποιες απαγορεύσεις ισχύουν και ποιες καθορίζουν τη συμπεριφορά του πελάτη στο υπνοδωμάτιο;		

5	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Τι είναι το συμβόλαιο allotment και ποιο όροι συμπεριλαμβάνονται σε αυτό;		
6	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Ποια είναι η διάκριση των υπνοδωματίων ανάλογα με τον αριθμό κλινών και τις υπηρεσίες που προσφέρουν στον πελάτη;		
7	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	30 λεπτά
	Ποια είναι η σειρά εργασιών, κατά τον καθαρισμό ενός κατειλημμένου δωματίου;		
8	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	30 λεπτά
	Ποια σειρά εργασιών ακολουθείται κατά τον καθαρισμό δωματίου με χαλί και ιδιαίτερο μπάνιο, μετά την αναχώρηση του πελάτη;		
9	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	30 λεπτά
	Ποια είναι τα καθήκοντα της καμαριέρας;		
10	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Ποιος είναι ο ρόλος του Rooms Division Manager;		
11	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Ποιες είναι οι αρμοδιότητες προσωπικό που διεκπεραιώνει τη διαχείριση κρατήσεων / πωλήσεων;		
12	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Τι είναι η Main Courante και τι περιλαμβάνει το έντυπο «Ημερήσια Κατάσταση Κίνησης Πελατών»;		

13	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Τι περιλαμβάνει ο έλεγχος δωματίου από την προϊσταμένη ορόφων, πριν από την άφιξη πελάτη;		
14	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Ποια είναι τα βασικά καθήκοντα της καθαρίστριας;		
15	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Πως ενεργούμε στην περίπτωση καταστροφής, μετατροπής ή αντικατάστασης ιματισμού; Ποια έντυπα χρησιμοποιούμε;		
16	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 7 (Βασικές Αρχές Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων)	30 λεπτά
	Τι είναι η Διοίκηση Αντικειμενικών Σκοπών (ΔΑΣ) Management by Objectives (MBO), αναφέρατε να στάδια προσδιορισμού των αντικειμενικών σκοπών.		
17	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 6 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, ΜπαP- Οινολογία)	30 λεπτά
	Ποια είναι τα απαραίτητα σκεύη στο σερβίρισμα των κρασιών;		
18	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	30 λεπτά
	Ποιο είναι το αντικείμενο της τουριστικής οικονομίας και ποιες οι βασικές διακρίσεις της;		
19	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 5 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Βασικές Αρχές Εστιατορικής & Μαγειρικής)	30 λεπτά
	Περιγράψτε τον αγγλικό τρόπο σερβιρίσματος.		

20	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 19 (Αρχές Αειφορικής Διαχείρισης Ξενοδοχειακών επιχειρήσεων)	30 λεπτά
	Ποιοι είναι οι παράγοντες που συντέλεσαν στην ανάπτυξη του τουρισμού και των ταξιδιών;		
21	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 16 (Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων)	30 λεπτά
	Ποιες είναι οι πιο γνωστές μέθοδοι αξιολόγησης προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων;		
22	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 14 (Λογιστική Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων)	30 λεπτά
	Πως γίνεται ο υπολογισμός του κόστους των καταναλωθέντων τροφίμων και ποτών για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο;		
23	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 12 (Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ)	30 λεπτά
	Τι περιλαμβάνει ένα πλάνο μάρκετινγκ;		
24	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 19 (Αρχές Αειφορικής Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων)	30 λεπτά
	Τι γνωρίζετε για τα οικολογικά δωμάτια;		
25	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 4 (Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό)	30 λεπτά
	Ποια πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα παρουσιάζει η τήρηση των κρατήσεων δωματίων για τον ξενοδόχο από διαδικτυακές πλατφόρμες κρατήσεων (booking.com, expedia.com, κλπ) σε πραγματικό χρόνο;		
26	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 13	30 λεπτά

	Ποιες είναι οι ενέργειες που λαμβάνουν χώρα κατά τη διαδικασία του απογευματινού καθαρισμού του δωματίου (Turn down service)	(Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	
27	ΕΡΩΤΗΣΗ	ΜΕ 12 (Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ)	30 λεπτά
	Τι είναι το market segmentation (τμηματοποίηση αγοράς) και με ποια κριτήρια μπορεί να γίνει;		

3.4 Απαντήσεις ερωτήσεων πολλαπλής επιλογής (Ομάδα Α')

Παρατίθεται ο κατάλογος των απαντήσεων στις ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΣΤΙΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΛΛΑΠΛΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	
Α/Α Ερώτησης	Σωστή απάντηση
1	β
2	β
3	γ
4	β
5	α
6	β
7	γ
8	α
9	α
10	β
11	β
12	γ
13	δ

14	γ
15	γ
16	β
17	δ
18	γ
19	α
20	δ
21	γ
22	α
23	γ
24	β
25	α
26	α
27	δ
28	γ
29	β
30	β
31	γ
32	δ
33	γ
34	β
35	γ
36	γ
37	δ
38	β
39	α
40	α
41	γ
42	β
43	γ
44	β
45	γ
46	β
47	γ
48	δ
49	δ
50	γ
51	γ
52	α

53	β
54	α
55	γ
56	α
57	α
58	α
59	α
60	β
61	β
62	α
63	α
64	α
65	α
66	α
67	β
68	α
69	α
70	α
71	β
72	α
73	β
74	α
75	α
76	α
77	α
78	α
79	α
80	β
81	β
82	α
83	α
84	α
85	α
86	α
87	β
88	β
89	α
90	γ
91	α -2, β -1, γ -4, δ -3

92	$\alpha-3, \beta-2, \gamma-4, \delta-1$
93	$\alpha-3, \beta-1, \gamma-4, \delta-2$
94	$\alpha-2, \beta-3, \gamma-1$
95	$\alpha-3, \beta-1, \gamma-2$
96	$\alpha-2, \beta-4, \gamma-1, \delta-3$
97	$\alpha-3, \beta-4, \gamma-2, \delta-1$
98	$\alpha-4, \beta-3, \gamma-1, \delta-2$
99	β
100	α
101	γ
102	β
103	$\alpha-3, \beta-1, \gamma-2$
104	$\alpha-2, \beta-1, \gamma-3$
105	β
106	δ
107	β
108	γ
109	γ
110	β
111	β
112	α
113	α
114	β
115	β

3.5 Απαντήσεις ερωτήσεων σύντομης ανάπτυξης (Ομάδα Β)'

Παρατίθεται ο κατάλογος των απαντήσεων στις ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΣΥΝΤΟΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

A/A Απαντήσεων	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Θεματική Ενότητα	Απαιτούμενος χρόνος απάντησης
1	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Η κράτηση ενός δωματίου γίνεται με τους παρακάτω τρόπους: • Προφορικά (walk in πελάτες) • Τηλεφωνικά • fax • Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου • Με επιστολή • Μέσω γραφείων ταξιδιών με voucher • Μέσω διαδικτύου (OTAs πχ Booking, expedia κλπ) ή ιστοχώρου της επιχείρησης • Μέσω GDS και CRS • Μεταξύ καταλυμάτων		
2	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Μηνιαία πληρότητα των δωματίων είναι το ποσοστό των διαθέσιμων κλινών που καταλείφθηκαν κατά τη διάρκεια ενός μήνα. Ο υπολογισμός γίνεται με τον παρακάτω τύπο: $\frac{\text{Σύνολο διανυκτερεύσεων κατά το μήνα αναφοράς}}{\text{σύνολο διαθέσιμων κλινών}} \times 100$		
3	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Το έργο του τμήματος πλυντηρίου είναι: • Πλύσιμο-σιδέρωμα όλου του χρησιμοποιημένου ιματισμού των τμημάτων του ξενοδοχείου. • Πλύσιμο- σιδέρωμα- φρεσκάρισμα του ρουχισμού των πελατών με ειδική χρεώση • Πλύσιμο- σιδέρωμα- φρεσκάρισμα των στολών του προσωπικού • Η καλή λειτουργία και χρήση του		

	εξοπλισμού. Οι παραπάνω διαδικασίες πραγματοποιούνται με τη χρήση κατάλληλων εντύπων παράδοσης και παραλαβής.		
4	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Υπεύθυνο για το allocation είναι το τμήμα κρατήσεων. Η βασική αρμοδιότητα του τμήματος είναι να διαχειρίζεται, να ελέγχει και να ταξινομεί τις παραγγελίες για κρατήσεις δωματίων. Φροντίζει να τοποθετεί τους πελάτες στα δωμάτια που θα διαμείνουν στο πλάνο με τέτοια τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η κάλυψη των αναγκών και ιδιαίτερων απαιτήσεων τους και ταυτόχρονα να επιτυγχάνεται η μέγιστη πληρότητα στο ξενοδοχείο.		
5	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Συνέδριο είναι η συνάντηση ατόμων με κοινή ιδιότητα, με σκοπό την ενημέρωση, συζήτηση και ανάπτυξη ενός κοινού θέματος και ίσως τη λήψη αποφάσεων. Οι βασικοί τύποι συνεδρίων είναι: • Επιστημονικά συνέδρια • Εμπορικά – επαγγελματικά συνέδρια • Πολιτικά, κομματικά και κοινωνικά συνέδρια • Συνέδρια διεθνών οργανώσεων και οργανισμών • Συσκέψεις • Σεμινάρια		
6	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	• Για τα υπνοδωμάτια είναι: Υπόστρωμα, επίστρωμα, κατωσέντονο, πανωσέντονο, μαξιλαροθήκες, καλύμματα κρεβατιών- κουβερλί, κουβέρτες πικέ, κουβέρτες μάλλινες, παπλώματα, πουπουλένια παπλώματα, παπλωματοθήκες, πετσέτες προσώπου, μπουρνούζια, πετσέτες σώματος, κουρτίνες δωματίου, κουρτίνες μπάνιου, χαλάκια		

	μπάνιου, ταπέτα, πετσέτες θαλάσσης. • Για το εστιατόριο και το μπαρ: Πετσέτες ποτηριών, πετσέτες δίσκων, πετσέτες κουζίνας, molloton (υποτραπεζομάντηλο), τραπεζομάντηλα (nappe), nappeiron (επιτραπεζομάντηλα), πετσέτες πελατών, μπουφεδόπανα (πλισέ ποδιές), διάφορα χρωματιστά λινά και υφάσματα για ειδικές περιπτώσεις καθώς και οι στολές του προσωπικού.		
7	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Overbooking είναι οι πωλήσεις δωματίων σε μεγαλύτερη πληρότητα από 100%. Για παράδειγμα το ξενοδοχείο που έχει 100 δωμάτια και προβαίνει σε κρατήσεις 105 δωματίων, δημιουργεί 5% overbooking. Το overbooking είναι αποτέλεσμα: • Της προσπάθειας αντιμετώπισης της μείωσης της πληρότητας από αναμενόμενες αφίξεις που δεν πραγματοποιήθηκαν και ξαφνικές αναχωρήσεις, οπότε υπολογίζεται η πιθανή μείωση της πληρότητας και ορίζεται το επίπεδο overbooking. • Της πολιτικής κρατήσεων για αύξηση της πληρότητας στην low season. • Σφαλμάτων του τμήματος κρατήσεων.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
8	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Με τον όρο arrangement εννοούμε τους όρους συμφωνίας μεταξύ πελάτη και ξενοδοχείου, δηλαδή, τι περιλαμβάνεται στην τιμή του ενοικίου και συγκεκριμένα: • RR ή RO (Room Rate/only). Η τιμή αφορά μόνον τον ύπνο και τίποτα άλλο. • BB (Bed and Breakfast) ή RB (Room and Breakfast). Η τιμή περιλαμβάνει πρωινό. • HB (Half Board). Η τιμή περιλαμβάνει πρωινό και γεύμα ή δείπνο.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά

	• FB (Full Board). Η τιμή περιλαμβάνει πρωινό, γεύμα και δείπνο. • AI (All Inclusive) που σημαίνει όλα εντός τιμής. Ωστόσο και αυτό έχει διαβαθμίσεις όπως light, standard, classic, premier.		
9	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Εγγυημένη θεωρείται η κράτηση για την οποία υπάρχει εγγύηση πληρωμής του δωματίου, ακόμη κι εάν τελικά ο πελάτης δεν θα καταλύσει. Συγκεκριμένα εγγυημένες θεωρούνται: • Κρατήσεις με προκαταβολή. • Προπληρωμένη κράτηση. • Κράτηση με πιστωτική κάρτα. • Κράτηση από ταξιδιωτικό γραφείο. • Κράτηση από εταιρεία. • Κράτηση από επαναλαμβανόμενο πελάτη.		
10	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	15 λεπτά
	Το Time Sharing αφορά μερίδιο χρόνου που διατίθεται για τη χρήση του δωματίου (κατάλυμα), για παράδειγμα μία εβδομάδα, 2 εβδομάδες κλπ, είναι προκαθορισμένη η χρονική διάρκεια χρήσης στο έτος και μπορεί να διαρκέσει από 3 έως 60 έτη. Συνάπτεται συμβόλαιο με δυνατότητα να κληρονομηθεί, να ενοικιαστεί ή να πωληθεί. Δίνεται επίσης η δυνατότητα στους αγοραστές της χρονομίσθωσης να ανταλλάξουν το δικαίωμα χρήσης με παρόμοιο δικαίωμα χρήσης άλλων αγοραστών.		
11	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Τα απαραίτητα στοιχεία για να γίνει μία κράτηση είναι: • Το πλήρες όνομα του πελάτη • Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης • Ο τύπος του δωματίου • Η τιμή του δωματίου • Όνομα εταιρείας ή γκρουπ		

	• Ο τρόπος πληρωμής και/ ή η μέθοδος εγγύησης της κράτησης • Ειδικά χαρακτηριστικά δωματίου πχ θέα • Ώρα άφιξης, εφόσον τη γνωρίζει ο πελάτης • Ένα τηλέφωνο επικοινωνίας		
12	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	• Καθορισμός του αριθμού και του τύπου δωματίων (block του γκρουπ). • Καθορισμός της συμφωνηθείσας τιμής και των όρων συμφωνίας. • Καθορισμός των δωματίων χωρίς χρέωση. Πχ ανά 10 δωμάτιο το ένα δωρεάν. • Προσδιορισμός του τρόπου εξόφλησης. • Δήλωση της release date • Σημείωση στο αρχείο κρατήσεων τυχόν επιπρόσθετων εξυπηρετήσεων που θα προσφέρει το ξενοδοχείο. • Καταγραφή όλων των στοιχείων του υπεύθυνου (εκπρόσωπου) του γκρουπ • Rooming list • Passport list.		
13	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Οι κυριότεροι τύποι κλειδιών πασπαρτού που εκδίδονται από την ανάλογη ηλεκτρονική συσκευή είναι: • Κλειδί επείγουσας ανάγκης (grand master key) το οποίο ανοίγει όλες τις πόρτες του ξενοδοχείου και των δωματίων πελατών και φυλάσσεται σε χώρο υψηλής ασφάλειας. • Το γενικό παρπαρτού (master key) το οποίο ανοίγει όλες τις πόρτες των δωματίων των πελατών και χρησιμοποιείται από εξουσιοδοτημένο προσωπικό. • Το πασπαρτού (sub-master key) το οποίο ανοίγει ένα συγκεκριμένο αριθμό δωματίων σε κάθε όροφο και δίνεται στην καμαριέρα.		

14	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Πολλοί συνδέουν τις υπηρεσίες των ορόφων μόνο με τα δωμάτια των πελατών, όμως το τμήμα αναλαμβάνει τον καθαρισμό ολόκληρου του ξενοδοχείου, συγκεκριμένα: • Δωμάτια πελατών • Κοινόχρηστοι χώροι • Τμήμα υποδοχής • Κουζίνα • Εστιατόριο • Τραπεζαρία προσωπικού/ χώροι προσωπικού • Πλυντήρια • Αποθήκες • Λινοθήκες • Βοηθητικοί χώροι • Γραφεία διοίκησης • Γυμναστήριο –spa • Αίθουσες εκδηλώσεων – συνεδριάσεων • Εξωτερικοί χώροι • Και οποιοσδήποτε χώρος του ξενοδοχείου που χρήζει καθαρισμού.		
15	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	• 2 κρεβάτια • 2 κομοδίνα • 1 έπιπλο τουαλέτας με 1 σκαμπό • 2 πολυθρόνες • 2 καρέκλες • 1 τραπέζι • 1 πάγκος αποσκευών (port baggage) • 1 ντουλάπα με συρτάρια και κρεμάστρες • 2 δοχεία απορριμμάτων (δωματίου/WC) • 1 πιγκάλ • 1 σκαμνί μπάνιου • 2 ποτήρια στην εταζέρα		
16	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3	15 λεπτά

	Ανάλογα με το χρόνο λειτουργίας: • Συνεχούς λειτουργίας, όλο το χρόνο • Εποχιακής λειτουργίας, μόνο κατά τη θερινή ή χειμερινή περίοδο. Ανάλογα με τον τόπο λειτουργίας: • Αστικά ξενοδοχεία, μέσα σε πόλεις. • Παραθεριστικά ξενοδοχεία – resorts, μακριά από πόλεις, ορεινά ή παραθαλάσσια • Ξενοδοχεία συγκοινωνιακών κέντρων • Ξενοδοχεία ιαματικών πηγών spa • Θεματικά ξενοδοχεία, όπως boutique	(Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	
17	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η αφύπνιση των πελατών είναι καλό να πραγματοποιείται με τηλεφωνική κλήση από τον υπάλληλο του τηλεφωνικού κέντρου την ώρα που έχει ζητήσει ο πελάτης. Υπάρχει βέβαια και η δυνατότητα αυτόματης διαδικασίας μέσω του τηλεφωνικού κέντρου ή μέσω ρύθμισης της τηλεόρασης. Αν ο πελάτης δεν απαντήσει, ενημερώνεται η υποδοχή να προβεί σε ανάλογες ενέργειες και ποτέ δεν πρέπει να ξεχνιέται το εγερτήριο ενός πελάτη.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
18	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Είναι απολύτως απαραίτητη η συνεργασία αυτών των δύο τμημάτων καθώς υπάρχει μεγάλη αλληλουχία των εργασιών μεταξύ τους. Προτεραιότητα είναι η ομαλή λειτουργία των ηλεκτρικών, υδραυλικών και γενικότερα όλων των εγκαταστάσεων του ξενοδοχείου και η άμεση επιδιόρθωση τους όταν χρειάζεται. Το τμήμα του housekeeping εντοπίζει τις βλάβες και τις ζημιές και τις αναφέρει το τμήμα συντήρησης, το οποίο φροντίζει για την επισκευή τους. Σε περιόδους χαμηλής πληρότητας συνεργάζονται τα δύο τμήματα για τις ανακαινίσεις και τη συντήρηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων.	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
19	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 13	15 λεπτά

	Τα έντυπα που τηρούνται από την προϊσταμένη ορόφων είναι: • Προϋπολογισμού τμήματος • Προμήθειας αναλώσιμων και μη υλικών • Καταστάσεις ωραρίων και υπερωριών εργασίας • Καταστάσεις αδειών • Εισηγήσεις προς τη Διεύθυνση • Αναφορές για την κίνηση των δωματίων • Στατιστικά • Αρχεία καταστάσεων προμηθειών και κατανάλωσης υλικών • Αναφορές και αρχείο αποκατάστασης βλαβών • Αναφορές αλλαγών δωματίων • Βιβλίο Lost and Found • Δελτίο ημερήσιας κίνησης • Απογραφής λινόθήκης • Έντυπα λινόθήκης και πλυντηρίου.	(Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	
20	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	• Τίτλο επιχείρησης • Ονοματεπώνυμο πελάτη • Διεύθυνση πελάτη • Αριθμό ταυτότητας ή διαβατηρίου • Εθνικότητα • Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης • Αριθμό δωματίου • Αριθμό ατόμων • Όροι arrangement • Συμφωνηθείσα τιμή • Τρόπο πληρωμής • Υπογραφή υπαλλήλου • Υπογραφή πελάτη • Καθώς και πληροφορίες για την φύλαξη τιμαλφών και την ώρα αναχώρησης Η υπογραφή του registration card αποτελεί δεσμευτική πράξη μεταξύ ξενοδόχου και πελάτη.		
21	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3	15 λεπτά

	Οι ειδικότητες των εργαζομένων στο τμήμα της υποδοχής, διαφέρουν ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου και σε γενικές γραμμές είναι: • Προϊστάμενος τμήματος υποδοχής (front office manager) • Βοηθός Προϊσταμένου • Υπεύθυνος βάρδιας – receptionist και βοηθός receptionist • Υπεύθυνος κρατήσεων • Υπάλληλοι κρατήσεων • Θυρωροί, γκρουμ, πορτιέριδες, παρκαδόροι • Υπεύθυνος τηλεφωνικού κέντρου και τηλεφωνητές/τριες • Ταμίες • Υπεύθυνος Νύχτας (Night Auditor)	(Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	
22	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Σε μία μεσαία αλλά οργανωμένη ξενοδοχειακή μονάδα συναντάμε την παρακάτω σύνθεση: 1. Γενική προϊσταμένη – general housekeeper, που επιβλέπει και διευθύνει όλο το προσωπικό του τμήματος. 2. Προϊσταμένη ορόφων – Housekeeper, που επιθεωρεί τις καμαριέρες. 3. Καμαριέρες- chamber maid, υπεύθυνες για τον καθαρισμό και την επιμέλεια των δωματίων. 4. Καθαρίστριες, για τους κοινόχρηστους χώρους 5. Προϊσταμένη Λινοθήκης-πλυντηρίου 6. Βαλές, για την εκτέλεση βαριών εργασιών 7. Ανθοκόμος	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
23	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία ο ξενοδόχος απαλλάσσεται όταν προβεί σε: • Εύρεση δωματίου με τουλάχιστον τις ίδιες ή περισσότερες παροχές από τις δικές του σε άλλο ξενοδοχείο ίδιας ή ανώτερης κατηγορίας στην περιοχή.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά

	• Επιβάρυνση και κάλυψη τυχόν διαφοράς της τιμής δωματίου στο άλλο κατάλυμα από τον ξενοδόχο. • Επιβάρυνση με τα έξοδα μεταφοράς των πελατών στο άλλο κατάλυμα. • Χρηματική αποζημίωση του πελάτη, με το σύνολο της τιμής των ενοικίων για ολόκληρο το διάστημα για το οποίο έγινε η κράτηση, εφόσον ο πελάτης δεν επιθυμεί να μεταφερθεί σε άλλο κατάλυμα.		
24	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	• Occupied=Στο δωμάτιο διαμένει πελάτης. • Assigned=Το δωμάτιο είναι κρατημένο για πελάτη που πρόκειται να αφιχθεί. • Lock out = Το δωμάτιο έχει κλειδωθεί έτσι ώστε να μην μπορεί ο πελάτης να ανοίξει. • Complimentary= Πρόκειται για δωμάτιο του οποίου η χρήση παρέχεται δωρεάν στον πελάτη. • Skip = Ο πελάτης έχει αναχωρήσει από το δωμάτιο χωρίς να ενημερώσει την υποδοχή.		
25	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	• Έλεγχος κατάστασης δωματίων και κοινόχρηστων χώρων • Οργάνωση λινόθηκης –πλυντηρίου • Έλεγχος εισόδου και συμπεριφοράς προσωπικού • Έλεγχος τήρησης κανόνων ενδυμασίας και εμφάνισης του προσωπικού ορόφων • Εκπαίδευση προσωπικού • Πραγματοποίηση αιφνιδιαστικών και περιοδικών ελέγχων στους ορόφους • Διαχείριση απολεσθέντων • Σύνταξη αναφορών και εντύπων • Εξυπηρέτηση VIP πελατών • Έρευνα αγοράς • Εύρεση και επιλογή προσωπικού • Διαχείριση κρίσεων • Έλεγχος σωστής χρήσης χημικών και απορρυπαντικών		

26	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 5 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Βασικές Αρχές Εστιατορικής & Μαγειρικής)	15 λεπτά
	Η σύνθεση του προσωπικού μιας κουζίνας εξαρτάται από το μέγεθος και το είδος της επιχείρησης. Σε μία μικρή κουζίνα το προσωπικό αποτελείται από: • Αρχιμάγειρας (chef) • Α΄ μάγειρας • Β΄ μάγειρας • Μπουφετζής – μάγειρας κρύας κουζίνας • Βοηθός μάγειρα • Λαντζιέρης		
27	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 5 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Βασικές Αρχές Εστιατορικής & Μαγειρικής)	15 λεπτά
	Τα δευτερεύοντα γεύματα είναι ήδη ελαφρών γευμάτων, που δίνονται σε τακτικά χρονικά διαστήματα αλλά δεν είναι υποχρεωτική η καθημερινή τους προσκόμιση. • Πρωινό τσάι (early tea) • Δεκατιανό (κολατσιό ή προάριστον) • Μπραντς (Brunch) • Διάλειμμα (break) • Απογευματινό τσάι (five o clock tea) ή σνακ • Εκδρομικό πακέτο (Lunch basket) • Νυχτερινό γεύμα (Soupe) • Ειδικές ή θεματικές βραδιές.		
28	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 5 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Βασικές Αρχές Εστιατορικής & Μαγειρικής)	15 λεπτά
	Το room service είναι η υπηρεσία σερβιρίσματος φαγητών και ποτών στα δωμάτια των πελατών. Το room service των δωματίων χρησιμοποιεί τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό της κουζίνας και του εστιατορίου. Οι εργασίες είναι οι εξής: • Προετοιμασία παραγγελίας με τα σκεύη και τα παραγγελλόμενα είδη. • Έλεγχος –ταμπλό για την έκδοση λογαριασμού. • Διανομή στο δωμάτιο. • Τακτοποίηση με την αποκομιδή του		

	δίσκου και επιστροφή στην κουζίνα.		
29	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Το τμήμα HR καλύπτει διάφορα θέματα, όπως πρόβλεψη αναγκών, στρατολόγηση (αναζήτηση και εξεύρεση) προσωπικού, επιλογή, γενικότερα προσαρμογή του ανθρώπινου δυναμικού στην επιχείρηση, καθώς και θέματα επικοινωνίας. Οι λειτουργίες του τμήματος Ανθρώπινου Δυναμικού είναι: • προσλήψεις • εκπαίδευση- ανάπτυξη • αξιολόγηση • μεταθέσεις και προαγωγές • πολιτική αμοιβών • ωφελήματα εργαζομένων • πειθαρχικά μέτρα – απολύσεις • Υγεία – πρόληψη ατυχημάτων • Εργασιακές σχέσεις • Εντοπισμός και εύρεση ταλέντων • Έλεγχος κόστους προσωπικού • Προγράμματα διαδοχής στελεχών	ΜΕ 16 (Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων)	15 λεπτά
30	ΑΠΑΝΤΗΣΗ • Επίδειξη, όπου ο εκπαιδευτής δείχνει στους εκπαιδευόμενους τον τρόπο ολοκλήρωσης μιας ενέργειας ή διαδικασίας. • Εκπαίδευση μέσω καθοδήγησης (coaching), όπου παλαιότεροι εργαζόμενοι εκπαιδεύουν νεότερους. • Πρόγραμμα ελεγχόμενης μαθητείας, για σπουδαστές σχολών. • Εκπαίδευση με εργασιακή ενημέρωση, σε περιπτώσεις μετεκπαίδευσης εργαζομένων για νέες θέσεις. • Εναλλαγή θέσεων εργασίας, απόκτηση γνώσεων σε διαφορετικό αντικείμενο.	ΜΕ 16 (Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων)	15 λεπτά

	• Εμπλουτισμός θέσεως εργασίας, με σκοπό την απόκτηση μίας διοικητικής θέσης. • Διάλεξη • Σεμινάρια • Μελέτη περίπτωσης • Προσομοίωση • Παίξιμο ρόλου		
31	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	15 λεπτά
	Η τουριστική προσφορά αποτελεί το σύνολο των αγαθών και των υπηρεσιών που προτείνονται στον καταναλωτή, για να ικανοποιήσει μία σειρά τουριστικών αναγκών. Οι κατηγορίες της τουριστικής προσφοράς είναι: • Πρωτογενή : φυσικοί και ανθρώπινοι πόροι. • Δευτερογενή: που περιλαμβάνει το γενικό εξοπλισμό ή γενικές εγκαταστάσεις και τις τουριστικές εγκαταστάσεις.		
32	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	15 λεπτά
	Τ' άτομα ταξιδεύουν για παραπάνω από ένα λόγο. Τα βασικά κίνητρα που οι τουρίστες ενδέχεται να πραγματοποιήσουν ένα ταξίδι διακρίνονται σε τέσσερις κατηγορίες . 1. Φυσικά και Κλιματολογικά Κίνητρα 2. Πολιτιστικά Κίνητρα 3. Οικονομικά Κίνητρα 4. Ψυχολογικά Κίνητρα		
33	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	
	Οι κυριότεροι παράγοντες που επηρεάζουν την τουριστική ζήτηση είναι • Ο ελεύθερος χρόνος • Το διαθέσιμο εισόδημα • Οι τεχνολογικές δυνατότητες μετακίνησης • Η διάθεση για μετακίνηση		

	Ο βαθμός αστικοποίησης του περιβάλλοντος στον τόπο μόνιμης κατοικίας		
34	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Είναι η διαδικασία ή το σύνολο των ενεργειών με τις οποίες καθορίζονται οι στόχοι της επιχείρησης ή του οργανισμού, προβλέπεται η εξέλιξη στο μέλλον των μεταβλητών του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος τους και προσδιορίζονται οι τρόποι, οι ενέργειες και τα μέσα με τα οποία θα επιτευχθούν οι στόχοι στο συγκεκριμένο περιβάλλον. Πιο συγκεκριμένα λοιπόν το περιεχόμενο της έννοιας του προγραμματισμού, περιλαμβάνει: • τον καθορισμό των στόχων (τι να πετύχουμε;) • τη διαμόρφωση των στρατηγικών (πώς θα το επιτύχουμε;) • τα λειτουργικά προγράμματα δράσης και τους προϋπολογισμούς (με ποιες ενέργειες, μέσα και πότε θα το επιτύχουμε).	ΜΕ 7 (Βασικές Αρχές Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων)	15 λεπτά
35	ΑΠΑΝΤΗΣΗ • Μάνατζμεντ είναι η διαδικασία του προγραμματισμού (planning), της οργάνωσης (organizing), της διεύθυνσης (directing), και του ελέγχου (controlling) που ασκούνται σε μια επιχείρηση (ή σε ένα οργανισμό), προκειμένου να επιτευχθούν αποτελεσματικά οι στόχοι τους. • Διοίκηση είναι η διαδικασία του συντονισμού ανθρώπων και άλλων πηγών με σκοπό την επίτευξη των στόχων του οργανισμού (Pride, Hughes, Karoor, 1996) • Διοίκηση είναι η τέχνη της επίτευξης των στόχων μέσω άλλων ανθρώπων. (Follet, 1989)	ΜΕ 7 (Βασικές Αρχές Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων)	15 λεπτά

36	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 12 (Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ)	15 λεπτά
	Το ξενοδοχειακό μάρκετινγκ αποτελείται από δύο κατηγορίες οργάνων: δημιουργικό μάρκετινγκ και επικοινωνιακό μάρκετινγκ. Όργανα δημιουργικού μάρκετινγκ είναι: • Η πολιτική προϊόντος • Η πολιτική τιμών • Η πολιτική διάθεσης Όργανα επικοινωνιακού μάρκετινγκ είναι: • Η διαφήμιση • Οι δημόσιες σχέσεις • Η έρευνα της Τουριστικής αγοράς		
37	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 15 (Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων)	15 λεπτά
	Υγιεινή είναι η επιστήμη, η οποία ερευνά τις συνθήκες και τα αίτια, τα οποία επηρεάζουν την υγεία του ατόμου ή ομάδας ατόμων και καθορίζει τα εφαρμοστέα μέτρα για την πρόληψη των νόσων, την απόκτηση και διατήρηση της Υγείας. Σκοπός της Υγιεινής είναι η διερεύνηση παντός βλαβερού επί της υγείας του ανθρώπου παράγοντα και η προσπάθεια προς απόλεια αυτών.		
38	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ17 (Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία στον Τουρισμό)	15 λεπτά
	Σύμφωνα με τον Gartner (1988) “Η επιχειρηματικότητα είναι το φαινόμενο ίδρυσης μίας επιχείρησης”. Σύμφωνα με τη θεώρηση των Shane & Venkataraman (2000) η οποία νοεί την επιχειρηματικότητα ως διακριτό πεδίο μελέτης το οποίο περιλαμβάνει: ένα σύνολο επιχειρηματικών ευκαιριών στην αγορά, ένα ανθρωπινό δυναμικό το οποίο επιθυμεί να αξιοποιήσει τις ευκαιρίες αυτές αλλά και μία διαδικασία ανακάλυψης και αξιοποίησης επιχειρηματικών ευκαιριών.		
39	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 12	15 λεπτά

	Η αξιολόγηση και ανάλυση του περιβάλλοντος της επιχείρησης γίνεται στα πλαίσια του στρατηγικού σχεδιασμού μιας επιχείρησης με την ανάλυση SWOT. Η ανάλυση περιλαμβάνει μια περιγραφή των δυνατών σημείων, των αδυναμιών, των ευκαιριών και των απειλών μιας επιχείρησης σε μια δεδομένη χρονική στιγμή. Η ανάλυση ονομάζεται έτσι από τα αρχικά γράμματα των τεσσάρων λέξεων που την προσδιορίζουν. • ΔΥΝΑΜΕΙΣ STRENGTHS (S) • ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ WEAKNESSES (W) • ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ OPPORTUNITIES (O) • ΑΠΕΙΛΕΣ THREATS (T)	(Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ)	
40	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Ηλεκτρονικός τουρισμός (e tourism) είναι η εφαρμογή του ηλεκτρονικού εμπορίου στο τομέα του τουρισμού και των ταξιδιών. Πιο συγκεκριμένα ο όρος αυτός αναφέρεται στη χρήση της τεχνολογίας, των πληροφοριών και της επικοινωνίας που δίνει τη δυνατότητα σε όσους αναμειγνύονται με τα τουριστικά προϊόντα αλλά και στους προορισμούς να είναι πιο αποτελεσματικά, να εξυπηρετούν πιο άμεσα τους καταναλωτές οι οποίοι στη συνέχεια θα έχουν την δυνατότητα της σύγκρισης αλλά και της γρήγορης αγοράς τουριστικών προϊόντων.	ΜΕ 4 (Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό)	15 λεπτά
41	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Το channel manager είναι ένας πάροχος υπηρεσίας που συνδέει το σύστημα διαχείρισης καταλύματός (PMS), το οποίο χρησιμοποιείται για να διαχειρίζονται τα δωμάτια και οι τιμές, με online πλατφόρμες όπως η Booking.com. Το channel manager επιτρέπει να ενημερώνουμε αυτόματα τιμές, διαθεσιμότητα και κρατήσεις σε πολλαπλές πλατφόρμες ταυτόχρονα.	ΜΕ 4 (Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό)	15 λεπτά

42	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Ο όρος Μ.Ι.Σ.Ε είναι το ένα ακρωνύμιο που φορά στον επαγγελματικό τουρισμό και αφορά στις τέσσερις μορφές του, δηλαδή • Μ αφορά στις επαγγελματικές συναντήσεις, meetings • Ι αφορά στα ταξίδια κίνητρων δηλαδή Incentives • Σ αφορά στα συνέδρια, congress ή conferences • Ε αφορά στις εκθέσεις, exhibitions ή Events		
43	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Το Log book είναι το βιβλίο βάρδιας του τμήματος της Υποδοχής. Είναι ένα ημερολόγιο στο οποίο καταγράφονται συνήθως ασυνήθιστα περιστατικά και αξιοσημείωτες πληροφορίες που αφορούν κυρίως αναμενόμενες αφίξεις και αναχωρήσεις, παράπονα απαιτήσεις πελατών, αλλαγές δωματίων, βλάβες κλπ. Είναι πολύ βασικό βιβλίο καθώς συμβάλλει ουσιαστικά στο να ενημερώνονται όλοι οι υπάλληλοι της υποδοχής για όσα έχουν συμβεί κατά τη βάρδια των συναδέλφων τους και είναι σημαντικά για την εύρυθμη λειτουργία του τμήματος και τη σωστή εξυπηρέτηση των πελατών του ξενοδοχείου.		
44	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Paid out είναι ο όρος που χρησιμοποιούμε για χρηματικό ποσό που πληρώνει η Υποδοχή ή το θυρωρείο προς εξυπηρέτηση του πελάτη, το οποίο στη συνέχεια χρεώνεται στον λογαριασμό του (πχ πληρωμή ταξί, έκδοση εισιτηρίων κλπ). Σε αυτές τις περιπτώσεις συμπληρώνεται ένα ειδικό έντυπο εσωτερικής κίνησης του ξενοδοχείου που ονομάζεται PAID OUT, όπου εκτός από το		

	όνομα και τον αριθμό δωματίου του πελάτη συμπληρώνεται το ποσό που εκταμιεύτηκε και η αιτιολογία, ο πελάτης υπογράφει και αποδέχεται τη χρέωση στο λογαριασμό του.		
45	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 4 (Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό)	15 λεπτά
	Είναι πολύ σημαντικό κάποια ιστοσελίδα να βρίσκεται πρώτη ή στις πρώτες θέσεις των μηχανών αναζήτησης ούτως ώστε να αποκομίζει τα περισσότερα οφέλη από την δωρεάν οργανική κίνηση που προσφέρουν αυτές. Οι Τεχνικές που βελτιστοποιούν τη θέση μίας σελίδα στις μηχανές αναζήτησης ονομάζονται Search Engine Optimization ή απλώς ονομάζονται με το ακρωνύμιο SEO. Τέτοιες τεχνικές είναι τα long tail Keywords, στόχευση σε niche markets, κλπ.		
46	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	15 λεπτά
	Ο Διοργανωτής Τουρισμού (<i>Tour Operator</i>) είναι ένα πρόσωπο, φυσικό ή νομικό που κατ' επάγγελμα "αγοράζει" υπηρεσίες σε μεγάλες ποσότητες από τους προμηθευτές κάνοντας προκρατήσεις σε αεροπορικά εισιτήρια, ξενοδοχεία, υπηρεσίες εδάφους, περιηγήσεις, γεύματα, διασκεδάσεις, μετακινήσεις κ.λπ. και οργανώνει-παράγει τα «πακέτα» ή Inclusive Tour που περιλαμβάνουν: 1. Μεταφορά (<i>transportation</i>) 2. Κατάλυμα (<i>accommodation</i>) 3. Συμπληρωματικές υπηρεσίες 4. Ασφάλεια		
47	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	15 λεπτά
	Και οι δύο όροι δηλώνουν ότι το δωμάτιο δεν μπορεί να νοικιαστεί, αλλά δεν είναι ταυτόσημοι. Out Of Inventory (ΟΟΙ αφαιρείται από το occupancy του		

	ξενοδοχείου) σημαίνει δωμάτιο ακατάλληλο προς ενοικίαση για μεγάλο χρονικό διάστημα, επειδή για παράδειγμα διαμένει σ' αυτό μέλος του προσωπικού ή χρησιμοποιείται ως αποθηκευτικός χώρος. Out Of Order (ΟΟΟ αφαιρείται από το availability του ξενοδοχείου) σημαίνει το δωμάτιο προσωρινά είναι ακατάλληλο προς ενοικίαση, λόγω επισκευών ή σοβαρής βλάβης.		
48	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	15 λεπτά
	Το τμήμα ασφάλειας είναι πολύ σημαντικό για όλα τα ξενοδοχεία, καθώς μεριμνά για την ασφάλεια των πελατών, των εργαζομένων και φυσικά ολόκληρης της επιχείρησης. Έχει την ευθύνη για την οργάνωση των παρακάτω λειτουργικών διαδικασιών: • Ασφάλεια επισκέπτη και υπαλλήλου • Ασφάλεια κλειδιών / καρτών δωματίων • Συστήματα Πυρασφάλειας • Σχέδιο άμεσης εκκένωσης • Εκπαίδευση υπαλλήλων για αντιμετώπιση περιπτώσεων άμεσης ανάγκης		

3.6 Ενδεικτικές απαντήσεις ερωτήσεων σύνθεσης (Ομάδα Γ')

Παρατίθεται ο κατάλογος των ενδεικτικών απαντήσεων στις ερωτήσεις σύνθεσης που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο των γραπτών εξετάσεων πιστοποίησης της ειδικότητας.

Α/Α Απαντήσεων	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Θεματική Ενότητα	Απαιτούμενος χρόνος απάντησης
1	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Το έργο της υποδοχής είναι πολύ σημαντικό και παίζει καθοριστικό ρόλο στην εμπειρία του πελάτη, καθώς είναι τμήμα που εξυπηρετεί τον πελάτη από τη άφιξη μέχρι και την αναχώρηση του. Οι λειτουργίες του τμήματος είναι πολλές και για το λόγω αυτό συνήθως πλαισιώνεται από τα τμήματα των κρατήσεων, του θυρωρείου, τηλεφωνείου, ταμείου και σε ορισμένες επιχειρήσεις και τμήμα guest relations. Το έργο της υποδοχής είναι: • Προετοιμασία για τις αφίξεις και τις αναχωρήσεις της ημέρας. • Διεκπεραίωση αφίξεων, αναχωρήσεων, έκδοση λογαριασμών. • Παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες. • Ενημέρωση του βιβλίου καταγραφής συμβάντων και διαφόρων εκκρεμοτήτων (log book). • Διάθεση δωματίων και κατανομή κρατήσεων σύμφωνα πάντα με τα request των πελατών (allocation). • Συμπλήρωση, διεκπεραίωση, ενημέρωση και αρχειοθέτηση εγγράφων και βιβλίων πχ βιβλίο κίνησης πελατών. • Διαχείριση και αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων ή παραπόνων των πελατών. • Επικοινωνία και διαρκή συνεργασία με το τμήμα του housekeeping για την κατάσταση των δωματίων ή για τυχόν επείγουσες καταστάσεις (ASAP προετοιμασία δωματίων), το τμήμα της συντήρησης για τυχόν βλάβες, του τμήματος της ασφάλειας, του λογιστηρίου, του F&B για ενημέρωση (αριθμού πρωινών, γευμάτων κλπ) με βάση τη Forecast του ξενοδοχείου.		

	• Στενή συνεργασία με τις κρατήσεις, όταν αυτές ανήκουν σε ξεχωριστό τμήμα. • Διευθέτηση τυχόν αλλαγών δωματίων, όταν ο πελάτης το ζητήσει, κατά την άφιξη ή οποιαδήποτε άλλη μέρα της διαμονής του. • Ενημέρωση και γνώση για τις τιμές, τις εκπτώσεις, τις ειδικές συμφωνίες. • Γενικότερα την άψογη εξυπηρέτηση όλων των πελατών του ξενοδοχείου.		
2	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Το τμήμα guest relations συνήθως λειτουργεί σε μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία και απαρτίζεται από τον guest relations manager, ο οποίος είναι ο προϊστάμενος του τμήματος και τους υπαλλήλους που καλύπτουν την πρωινή και απογευματινή βάρδια. Σε μεσαίας και μικρής δυναμικότητας ξενοδοχεία, που ο αριθμός των υπαλλήλων είναι περιορισμένος δεν λειτουργεί ως τμήμα αλλά υφίσταται απλά ως θέση με τον τίτλο guest relations. Το τμήμα αυτό είναι πολύ σημαντικό γιατί είναι υπεύθυνο για την διαχείριση των πελατειακών σχέσεων, την εξυπηρέτηση των VIP πελατών καθώς και την διατήρηση προσωπικής επαφής με τους πελάτες του ξενοδοχείου. Τα καθήκοντα του υπαλλήλου του τμήματος, είναι: • Κατανέμει τα δωμάτια των VIP πελατών σε συνεργασία με το τμήμα υποδοχής. • Διασφαλίζει την απρόσκοπτη και συνεχή παροχή των προβλεπόμενων υπηρεσιών προς τους VIP φιλοξενούμενους. • Διασφαλίζει πως όλα τα παρεχόμενα δώρα (amenities) προς τους πελάτες μετρώνται και καταγράφονται στην κατάσταση στατιστικού ελέγχου του τμήματος. • Προετοιμάζει τις επιστολές καλωσορίσματος των πελατών.	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά

	• Ελέγχει τα VIP δωμάτια πριν από την άφιξη για τα πρότυπα καθαριότητας, συντήρησης και την πληρότητα των amenities. • Καλωσορίζει και συνοδεύει τους σημαντικούς πελάτες στο δωμάτιό τους. • Προετοιμάζει και διανέμει την λίστα φιλοξενουμένων μακροχρόνιας παραμονής (long stay guests). • Επιδιώκει την αύξηση των εσόδων του ξενοδοχείου μέσω του Upselling, όταν και όπου αυτό είναι εφικτό. • Δίνει πληροφορίες στους πελάτες σχετικά με εστιατόρια, εκδρομές, μουσεία κλπ.		
3	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Οι εργασίες στις οποίες προβαίνει ο υπάλληλος της Υποδοχής στην περίπτωση μίας έκτακτης αναχώρησης είναι: • Να αλλάξει την ημερομηνία αναχώρησης στο πλάνο ή στο πρόγραμμα PMS. • Ενημερώνει τον/την Προϊστάμενο/η Ορόφων για να ελεγχθεί το δωμάτιο. • Ελέγχει τις καταναλώσεις της τελευταίας στιγμής, από τα τμήματα εκμετάλλευσης ή το mini bar και κάνει τις ανάλογες χρεώσεις. • Εκτυπώνει πρόχειρο invoice και το παραδίδει στον πελάτη για να το επιβεβαιώσει. • Ενημερώνεται από τον πελάτη για τον τρόπο εξόφλησης του λογαριασμού (μετρητά, κάρτα κλπ) ώστε να προβεί στην ανάλογη κίνηση -καταχώρηση στο σύστημα (εξόφληση λογαριασμού και κατάσταση δωματίου ανέτοιμο). • Εκδίδει και παραδίδει στον πελάτη την απόδειξη πληρωμής. • Αποχαιρετά ευγενικά τον πελάτη, τον ευχαριστεί για την προτίμηση του στο ξενοδοχείο, ρωτά για τις εντυπώσεις του.		

	Ενημερώνει τα αρχεία υποδοχής και το μητρώο πελατών.		
4	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Με το σχετικό Κανονισμό Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών Αυτών (1652/30-10-10-1986 (ΦΕΚ 167 Α) οι απαγορεύσεις που ορίζονται στα σχετικά άρθρα και καθορίζουν τη συμπεριφορά του πελάτη στο υπνοδωμάτιο είναι: Άρθρο 23: Απαγορεύεται: α) Η παρασκευή στα δωμάτια του ξενοδοχείου από τους πελάτες φαγητών και αφεψημάτων καθώς και η εστίαση μέσα σ' αυτά εκτός των ασθενών ή αυτών που έχουν ζητήσει ROOM SERVICE. β) Η χρήση από τους πελάτες πετρελαιομηχανών, καμινέτων, ηλεκτρικών συσκευών κλπ. γ) Η χρησιμοποίηση ηλεκτρικού ρεύματος γι' άλλο σκοπό εκτός για φωτισμό και ξυριστική μηχανή. δ) Η πλύση στα δωμάτια ασπρорούχων και λοιπών ειδών ιματισμού. ε) Η τοποθέτηση στους διαδρόμους του ξενοδοχείου κάθε είδους αποσκευών. στ) Η μετακίνηση στα δωμάτια επίπλων και η διάνοιξη στους τοίχους οπών για ανάρτηση φωτογραφιών ή άλλων αντικειμένων. ζ) Η διατήρηση μέσα στο ξενοδοχείο κάθε είδους κατοικίδιων ζώων, εκτός αν διατίθεται στο ξενοδοχείο ειδικός για τούτο χώρος. η) Τα τυχερά παιχνίδια. θ) Η μουσική, τα άσματα και κάθε είδους συγκεντρώσεις, που προξενούν θόρυβο ή ενόχληση στους λοιπούς πελάτες. Για κάθε θόρυβο ή ενόχληση από ανήλικους ευθύνονται οι γονείς ή οι κηδεμόνες τους. ι) Η μεταφορά και χρήση έξω από τα δωμάτια λινών προσοπίων και λοιπών ειδών ιματισμού. Άρθρο 24 Ο πελάτης οφείλει να συμπεριφέρεται με ευγένεια στο προσωπικό του ξενοδοχείου και για κάθε παράπονο εναντίον του να αναφέρεται στη Δ/νση, η οποία και υποχρεούται να τον ικανοποιήσει στο μέτρο του εφικτού και νόμιμου. Σε περίπτωση που ο πελάτης παραβαίνει τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού, θορυβεί συστηματικά, ενοχλεί τους λοιπούς πελάτες και γενικά συμπεριφέρεται		

	ανάρμοστα σ' αυτούς και το προσωπικό, μπορεί να θεωρηθεί ως ανεπιθύμητος και η Δ/ση του ξενοδοχείου δικαιούται να απαιτήσει μέσα σε 24 ώρες να εγκαταλείψει το ξενοδοχείο και να εκκενώσει το δωμάτιο από τις αποσκευές του.		
5	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Πρόκειται για ένα ιδιωτικό συμφωνητικό που υπογράφεται μεταξύ του ξενοδοχείου και του τουριστικού γραφείου ή Tour Operator. Το συμβόλαιο Allotment αναφέρεται σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα κατά το οποίο το ξενοδοχείο αναλαμβάνει να διαθέτει καθημερινά, για λογαριασμό του τουριστικού γραφείου ή του ΤΟ ένα καθορισμένο αριθμό δωματίων, με σαφή προσδιορισμό του τύπου και των ανέσεων που προσφέρουν. Οι όροι που συμπεριλαμβάνονται είναι: • Διάρκεια συνεργασίας (για μια περίοδο ή ετήσια). • Διαχωρισμός της περιόδου συνεργασίας σε υποπεριόδους (χαμηλή, μέση και υψηλή). • Ακριβής αριθμός δωματίων και κλινών, καθώς και σαφής προσδιορισμός του τύπου των δωματίων. • Τιμή του ατόμου (net) ανάλογα με τον τύπο του δωματίου και όροι συμφωνίας. • Περίοδος αποδέσμευσης (release period), δηλαδή πόσες μέρες πριν την άφιξη των πελατών υποχρεούται το τουριστικό γραφείο να στείλει τελικές ονομαστικές καταστάσεις στο ξενοδοχείο και ταυτόχρονα μέχρι πόσες μέρες πριν τη συγκεκριμένη ημερομηνία δεσμεύεται το ξενοδοχείο να διαθέτει δωμάτια του συμβολαίου για λογαριασμό του τουριστικού γραφείου. • Ποσό της προκαταβολής. • Επιπλέον όροι.		
6	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Η διάκριση των υπνοδωματίων , ανάλογα με τον αριθμό κλινών είναι: • Μονόκλινο (single) δωμάτιο με ένα μονό κρεβάτι.		

	• Δίκλινο twin με 2 μονό κρεβάτια. • Δίκλινο Double με φαρδύκλινο / διπλό κρεβάτι. • Τρίκλινο (Triple) δωμάτιο με τρία κρεβάτια. • Τετράκλινο (Quad), δωμάτιο ικανό να φιλοξενήσει τέσσερα άτομα. Ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν στον πελάτη, είναι: • Studio, δωμάτιο με μεγαλύτερο μέγεθος από τα απλά δωμάτια και συνήθως διαθέτουν και καναπέ που μπορεί να μετατραπεί σε κρεβάτι. (κρεβάτια και καναπέδες). • Junior suite (δωμάτιο με ενιαίο καθιστικό χώρο και κρεβάτια). • Deluxe-superior, είναι δωμάτια συνήθως λίγο μεγαλύτερα από τα απλά και περισσότερο πολυτελή. • Suite (διαμέρισμα με ένα ή περισσότερα υπνοδωμάτια, σαλόνι και ιδιαίτερες ανέσεις). • Connecting rooms (συνδεόμενα δωμάτια με ενδιάμεση εσωτερική πόρτα). • Bungalows (ανεξάρτητα διαμερίσματα που δεν περιλαμβάνονται στο κεντρικό κτίριο του ξενοδοχείου). • Efficiency (Δωμάτιο που περιλαμβάνει μικρή κουζίνα). • Cabana (Δωμάτιο συνήθως δίπλα στην πισίνα). • Adjoining room (συνεχόμενα δωμάτια στον ίδιο όροφο χωρίς εσωτερική πόρτα). • Handicap (δωμάτια για άτομα με ειδικές ανάγκες).		
7	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η σειρά εργασιών κατά τον καθαρισμό ενός κατειλημμένου δωματίου είναι: • Η καμαριέρα χτυπά την πόρτα διακριτικά και ανακοινώνει την ιδιότητα της. • Σε περίπτωση που ο πελάτης είναι στο δωμάτιο ρωτά ευγενικά αν θέλει να του τακτοποιήσει το δωμάτιο ή την ώρα που επιθυμεί ο πελάτης να τακτοποιηθεί το	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	30 λεπτά

	δωματίου του και το συμπληρώνει στην αναφορά εργασίας της. • Σε καμία περίπτωση δεν ενοχλεί αν υπάρχει ταμπέλα “Do not disturb” ή η πόρτα είναι κλειδωμένη, όπως συνήθως φαίνεται στην ειδική φωτεινή ένδειξη. • Ξεκινώντας ανοίγει παράθυρα ή μπαλκονόπορτες ώστε να αεριστεί το δωμάτιο. • Αποσύρουν δίσκους room service και αδειάζουν το καλάθι αχρήστων και τα σταχτοδοχεία. • Αλλάζουν σεντόνια και στρωνόμουν τα κρεβάτια ώστε να δείχνει το δωμάτιο σχεδόν έτοιμο. • Ξεσκονίζουν τα έπιπλα και σκουπίζουν με την ηλεκτρική σκούπα. • Καθαρίζουν το μπάνιο και συγκεκριμένα μαζεύουν και απομακρύνουν τα ακάθαρτα λινά. • Αδειάζουν καλάθι μπάνιου, καθαρίζουν τα είδη υγιεινής • Τοποθετούν καθαρά λινά, amenities, χαρτιά υγείας. • Σφουγγαρίζουν το πάτωμα		
8	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	30 λεπτά
	• Οι εργασίες της καμαριέρας ξεκινούν με τη σειρά από έξω (μπαλκόνι) προς τα μέσα (πόρτα εισόδου δωματίου). Συγκεκριμένα: • Ρυθμίζει το κλιματιστικό αν υπάρχει στη θερμοκρασία που έχει οριστεί. • Τραβάει τις κουρτίνες και ανοίγει τα παράθυρα. • Τακτοποιεί τα αντικείμενα του δωματίου στις θέσεις που πρέπει να βρίσκονται και ρυθμίζει το φωτισμό. • Καθαρίζει και τακτοποιεί τον εξώστη ή το μπαλκόνι και τα έπιπλα αν υπάρχουν • Αν υπάρχει δίσκος φαγητού, τον αποσύρουν • Αφήνει τα κλινοσκεπάσματα να αεριστούν σε μια καρέκλα ή σε πολυθρόνα και απομακρύνουν τα χρησιμοποιημένα λινά. • Αδειάζει τα καλάθια των αχρήστων.		

	• Στρώνει τα κρεβάτια, σύμφωνα με τα πρότυπα του ξενοδοχείου. • Καθαρίζει εσωτερικά και εξωτερικά όλα τα συρτάρια και τις ντουλάπες. • Καθαρίζει τζάμια, καθρέπτες, πίνακες, τηλεφωνική συσκευή και ξεσκονίζει τα έπιπλα και όλα τα αντικείμενα. • Ελέγχει εγκαταστάσεις και συσκευές. • Ελέγχει, τακτοποιεί, συμπληρώνει τα ενημερωτικά έντυπα και άλλα είδη πχ τσάι • Ελέγχει τις ντουλάπες για επαρκή αριθμό κρεμαστών, κουβερτών, μαξιλαριών, laundry bags κλπ. • Σκουπίζει το πάτωμα. (ηλεκτρική σκούπα απορροφητική- κρουστική στις μοκέτες και τα χαλιά και ειδικοί αφροί για αφαίρεση λεκέδων). • Σφουγγαρίζει το πάτωμα. • Καθαρίζει το μπάνιο από την οροφή προς το δάπεδο (πλακάκια, νιπτήρας, λεκάνη, καθρέπτης, μπανιέρα κλπ). • Τοποθετεί την ένδειξη «απελυμάνθη - sterilized»). • Τοποθετεί πετσέτες, χαρτιά, amenities. • Σφουγγαρίζει. • Επιθεωρεί το δωμάτιο πριν αναχωρήσει.		
9	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	30 λεπτά
	Τα καθήκοντα της καμαριέρας είναι: • Φορά την στολή της και φροντίζει να την διατηρεί καθαρή και να είναι περιποιημένη. • Αναφέρεται στην προϊσταμένη ορόφων, παίρνει στην έναρξη της βάρδιάς της το κλειδί (master) το οποίο είναι κατάλληλο να ανοίγει τις πόρτες των δωματίων που πρόκειται να καθαρίσει και ενημερώνεται για τυχόν επιπλέον εργασίες που ίσως χρειαστεί να κάνει. • Προμηθεύεται όταν ξεκινά την βάρδιά της αναλώσιμα υλικά, ιματισμό, καθαριστικά και γενικά ο,τιδήποτε θα χρειαστεί για τον καθαρισμό των δωματίων. • Καθαρίζει τα δωμάτια ακολουθώντας πιστά τις προδιαγραφές καθαρισμού δωματίων		

	έτσι όπως αυτές έχουν οριστεί από την διεύθυνση του ξενοδοχείου. • Μετά τον καθαρισμό των δωματίων συμπληρώνει σχετική αναφορά, ενημερώνει την προϊσταμένη και παραδίδει το κλειδί (master) που παρέλαβε. • Κατά τον καθαρισμό των δωματίων παραλαμβάνει τα ακάθαρτα ρούχα των πελατών τα οποία αυτοί έχουν αφήσει προς καθαρισμό και τα παραδίδει στο τμήμα πλυντηρίου. • Καθαρίζει και τακτοποιεί τον χώρο και τον εξοπλισμό καθαρισμού στο office. • Φροντίζει έτσι ώστε με την συμπλήρωση του ωραρίου της να έχουν ολοκληρωθεί όλες οι εργασίες καθαρισμού που της έχουν ανατεθεί.		
10	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Ο Rooms Division Manager • Παρακολουθεί καθημερινά τα επίπεδα πληρότητας του ξενοδοχείου και συντονίζει μαζί με τον διευθυντή πωλήσεων την πολιτική τιμών και προσφορών. • Αναπτύσσει και διατηρεί καλές σχέσεις με συναδέλφους από άλλα ξενοδοχεία, ώστε να συμβάλλει στην διατήρηση εποικοδομητικού εργασιακού κλίματος και εργασιακών σχέσεων. • Επιβλέπει την ομαλή λειτουργία όλων των τμημάτων υποδοχής και καθαριότητας. • Συμβάλλει στην εξασφάλιση του αναγκαίου αριθμού εργαζομένων ανά πάσα στιγμή, μέσω προγραμματισμού βαρδιών ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση των αναγκών της παραγωγής. • Παρακολουθεί και αξιολογεί σε ετήσια βάση τους εργαζομένους με σκοπό την βελτίωση της απόδοσης και παραγωγικότητας των υπαλλήλων. • Οργανώνει μηνιαία τμηματικές εκπαιδεύσεις. • Αναπτύσσει και παρακινεί τους υφισταμένους του ώστε να εξασφαλίζεται ένα παραγωγικό εργασιακό κλίμα και υψηλά		

	επίπεδα αποτελεσματικότητας και ικανοποίησης από την εργασία. - Εξασφαλίζει την ύπαρξη των κατάλληλων συνθηκών εργασίας, ώστε να συμβάλλει στην προστασία της υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων. - Εισηγείται αγορές επί καθορισμένων ορίων και μεριμνά για την εξασφάλιση των υλικών αγαθών που απαιτούνται για να πραγματοποιηθεί η δουλειά των υπαλλήλων όσο πιο εύκολα και επαγγελματικά γίνεται.		
11	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Το προσωπικό που διεκπεραιώνει τη διαχείριση κρατήσεων / πωλήσεων, έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες: - Λειτουργεί ως αντιπρόσωπος πωλήσεων του ξενοδοχείου. - Επικοινωνεί με τους πελάτες, τους πράκτορες και άλλους φορείς για θέματα κρατήσεων (μέσω τηλεφώνου, φαξ, αλληλογραφίας, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κλπ). - Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των δωματίων. - Προνοεί για επιπλέον αιτήματα των πελατών. - Επιβεβαιώνει τις κρατήσεις. - Ενημερώνει την υποδοχή για τις αναμενόμενες αφίξεις, τις ακυρώσεις. - Εκδίδει ενημερωτικές αναφορές, όπως κατάσταση μη επικυρωμένων κρατήσεων, προβλέψεις διαθεσιμότητας κλπ. - Διευθετούν τις τροποποιήσεις ή ακυρώσεις που γίνονται, ενημερώνοντας ταυτόχρονα τα αρχεία τους. - Διαχειρίζονται συμβόλαια. - Διατηρούν στατιστικά στοιχεία. - Ενημερώνουν τα πλάνα κρατήσεων και allotment, και το μητρώο ιστορικού πελατών. - Πρωθοούν εκτός των δωματίων και όλες τις υπηρεσίες και τα προϊόντα του ξενοδοχείου. - Εξασφαλίζουν ότι η τιμή και το είδος του δωματίου ανταποκρίνεται στις ανάγκες του πελάτη. - Εξασφαλίζουν ότι τα στοιχεία των πρακτορείων, εταιρειών, πελατών είναι	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά

	καταχωρημένα σωστά και φροντίζουν ώστε να ενημερώνονται όπως χρειάζεται. • Διατηρούν και αρχειοθετούν όλα τα δεδομένα και διασφαλίζουν την ασφαλή αντιγραφή τους (back-up reports). • Δημιουργούν και εισαγάγουν στο σύστημα καινούργιες τιμές και ειδικά πακέτα. • Χρησιμοποιούν «Up-selling» τεχνικές.		
12	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 3 (Οργάνωση Τμήματος Δωματίων)	30 λεπτά
	Main Courante είναι το σύστημα παρακολούθησης των λογαριασμών των πελατών κατά την διάρκεια διαμονής τους στο ξενοδοχείο δηλ. από την άφιξη (ίσως και νωρίτερα) μέχρι και την αναχώρησή τους από το ξενοδοχείο. Η ονομασία προέρχεται από τη γαλλική γλώσσα, “main courante” το τρεχούμενο χέρι, επειδή στο χειρόγραφο σύστημα, η παρακολούθηση αυτή γινόταν σε πολύ φαρδιά φύλλα εργασίας όπου έπρεπε να έχει πολύ γρήγορο χέρι ο υπάλληλος, για να συμπληρώνει τα φύλλα αυτά. Με την Μ/С παρακολουθούμε σε καθημερινή βάση τις χρεώσεις των τμημάτων, τις πιστώσεις αλλά και τα υπόλοιπα των λογαριασμών των πελατών που διαμένουν αλλά και των περαστικών που κάνουν κατανάλωση στο ξενοδοχείο. Κάθε μέρα συμπληρώνεται ξεχωριστά το πολύστηλο έντυπο «ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών», συγκεκριμένα: • Στην πρώτη ομάδα καταχωρούνται τα στοιχεία με βάση το registration card, τα συμφωνηθέντα (arrangement). • Στη δεύτερη ομάδα καταχωρούνται οι extra καταναλώσεις των πελατών. • Στην τρίτη ομάδα καταχωρούνται οι πιστώσεις, χρεώσεις, προκαταβολές, εκπτώσεις και εφόσον έχουν εκδοθεί τα αντίστοιχα δελτία από το ταμείο.		
13	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία)	30 λεπτά
	Όσο διάστημα οι καμαριέρες καθαρίζουν και τακτοποιούν τα δωμάτια ο/η προϊστάμενος/η		

	ορόφων ελέγχει την καμαριέρα για την ορθή εκτέλεση των εργασιών και ασκεί παρατηρήσεις και υποδείξεις, όπου κρίνεται απαραίτητο. Σε καθαρό δωμάτιο, πριν από την άφιξη πελάτη, ελέγχει με κάθε λεπτομέρεια στο δωμάτιο: • Τους τοίχους και ό,τι βρίσκεται σε αυτούς, την οροφή και το πάτωμα. • Τα έπιπλα, αν είναι καθαρά και τακτοποιημένα στη σωστή θέση. • Το κρεβάτι όσον αφορά το στρώσιμο και την καθαριότητα των λινών. • Το γραφείο-τουαλέτα (καθαριότητα συρταριών, τοποθέτηση των διαφόρων εντύπων στη σωστή θέση). • Αν είναι εφοδιασμένο το δωμάτιο με όλα τα σκευή καθαρά και αν βρίσκονται στη σωστή θέση. • Τη ντουλάπα, αν είναι καθαρή και εφοδιασμένη με κρεμάστρες, σακουλές, κουβέρτες, μαξιλάρια, laundry κλπ. • Τη λειτουργία των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων και της συσκευής τηλεφώνου, τηλεόρασης, του κλιματιστικού κλπ. • Τις πόρτες και τα παράθυρα. • Τη βεράντα και τα έπιπλα που βρίσκονται σε αυτή. • Το μπάνιο, όπου ελέγχει όλα τα είδη υγιεινής αν είναι καθαρά, αν λειτουργούν, τον εφοδιασμό του μπάνιου με amenities, χαρτιά, λινά, κλπ. • Διορθώνει ό,τι μπορεί ή ζητά από την καμαριέρα να επιστρέψει στο δωμάτιο ώστε να διορθώσει ό,τι της διέφυγε.	Τμήματος Ορόφων)	
14	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η καθαρίστρια έχει τα εξής βασικά καθήκοντα: • Να φροντίζει για την ατομική της περιποίηση και τη σωστή της εμφάνιση, να φορά την ειδική στολή. • Να φροντίζει τον καθαρισμό και όλη την καλή εμφάνιση των κοινόχρηστων χώρων (lobby, κεντρική είσοδος, σαλόνια, κλιμακοστάσια,	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	30 λεπτά

	ανεγκυστήρες, διάδρομοι, κοινόχρηστες τουαλέτες, κλπ). • Να φροντίζει για τον καθαρισμό και την ευταξία των γραφείων διοίκησης και βοηθητικού προσωπικού καθώς και άλλων χώρων χρήσης και εξυπηρέτησης προσωπικού. • Να φροντίζει και για τους ειδικούς καθαρισμούς με χρήση μηχανημάτων γυαλίσματος και κρυσταλλοποίησης για δάπεδα, πλύσιμο χαλιών και μοκετών. • Να προμηθεύεται τα υλικά και τα όργανα καθαρισμού που απαιτούνται για τον καθαρισμό των χώρων αρμοδιότητά της. • Να πραγματοποιεί το διάλειμμα της στον αντίστοιχο χώρο. • Να ενημερώνει την προϊσταμένη για τυχόν προβλήματα που αντιμετωπίζει. • Να φροντίζει να ολοκληρώνει τον καθαρισμό των χώρων που της έχουν ανατεθεί στο καθημερινό της πρόγραμμα. Η καθαρίστρια σε αντίθεση με την καμαριέρα δεν αναλαμβάνει τον καθαρισμό των δωματίων, αλλά των κοινόχρηστων χώρων με λιγότερες ευθύνες και μικρότερη επαφή με πελάτες. Σε κάποιες περιπτώσεις αυξημένου όγκου εργασίας μπορεί να προσφέρει επιπλέον βοήθεια στις καμαριέρες όσον αφορά τον καθαρισμό του εσωτερικού των δωματίων.		
15	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Ο πρώτος έλεγχος του ιματισμού πραγματοποιείται από τις καμαριέρες κατά το μάζεμα των χρησιμοποιημένων λινών, ώστε αν εντοπιστεί κατεστραμμένος ή ιδιαίτερα λερωμένος ιματισμός να αποστέλλεται ξεχωριστά ή με κάποια ένδειξη προς το χώρο πλυντηρίων πχ κόμπος. Σε άλλη περίπτωση, κατά το σιδέρωμα και το δίπλωμα στου ιματισμού στο χώρο πλυντηρίων το προσωπικό απομακρύνει το φθαρμένο ιματισμό και τον παραδίδει στο ραφείο. Είναι βασικό να τονιστεί ότι το προσωπικό ραφείου σε καμία περίπτωση δεν παραλαμβάνει χρησιμοποιημένο ιματισμό αν δεν έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία πλύσης, στεγνώματος και σιδερώματος. Έτσι εξασφαλίζεται	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	30 λεπτά

	απόλυτα η υγιεινή του χώρου και η προστασία του προσωπικού. Το προσωπικό ραφείου παραλαμβάνει τον ιματισμό και κάνει τις απαραίτητες διορθώσεις εφόσον είναι εφικτό. Ο διορθωμένος ιματισμός τοποθετείται εκ νέου στον σάκο ακαθάρτων. Σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η επιδιόρθωση, τότε συμπληρώνεται ΔΕΛΤΙΟ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗΣ, ώστε να ενημερωθεί το τμήμα ορόφων για την αντικατάστασή του. Εφ' όσον υπάρχει δυνατότητα μετατροπής του κατεστραμμένου ιματισμού σε άλλο είδος, τότε γίνεται η μετατροπή και καταγράφεται ο ιματισμός στο ΔΕΛΤΙΟ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ.		
16	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 7 (Βασικές Αρχές Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων)	30 λεπτά
	Το ΜΒΟ είναι «μία φιλοσοφία» ή ένα «σύστημα», στο οποίο τα ηγετικά στελέχη από κοινού με τους υφισταμένους τους προσδιορίζουν τους στόχους του οργανισμού που πρέπει να επιτευχθούν. Αρχίζει από τα κάτω προς τα πάνω αλλά και από πάνω προς τα κάτω. Για την εφαρμογή της διοικητικής αυτής προσέγγισης δεν είναι ακριβής η αναγνώριση κάποιου ατόμου ως πρωτεργάτη. Για τον προσδιορισμό, την κατανόηση και αποδοχή των αντικειμενικών σκοπών γενικά απ' όλα τα μέλη της οργάνωσης ακολουθείται ορισμένη διαδικασία που διακρίνεται συνήθως στα εξής στάδια: • στη συζήτηση για τις απαιτήσεις της υπό εκτέλεση εργασίας, • στην καθιέρωση των ειδικών στόχων των υφισταμένων, • στη διαπραγμάτευση των ειδικών στόχων των υφισταμένων, • στον καθορισμό των προτύπων και σημείων ελέγχου, και • στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.		
18	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 6 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών	30 λεπτά
	Το σερβίρισμα του κρασιού είναι από μόνο του μια ξεχωριστή διαδικασία, που απαιτεί γνώση και		

	εξειδίκευση. Το άτομο εκείνο που ασχολείται αποκλειστικά με το σερβίρισμα του κρασιού λέγεται sommelier ή οινοχόος. Είναι το άτομο εκείνο που επιλέγει τα κρασιά που θα υπάρχουν στον κατάλογο της επιχείρησης και που θα ταιριάζουν περισσότερο με το ύφος και την κατηγορία της. Επίσης αναλαμβάνει να επιβλέψει τη σωστή αποθήκευση τους και το ιδανικό τους σερβίρισμα στον πελάτη. Όταν θέλουμε να προσέξουμε το σερβίρισμα του κρασιού, πρέπει να λαμβάνουμε υπ' όψιν τα παρακάτω: • Θερμοκρασία σερβιρίσματος • Επιλογή του ποτηριού • Μετάγγιση Τα απαραίτητα σκευή για το σερβίρισμα του κρασιού είναι: • Ποτήρι κρασιού • Τιμπρουσόν (ανοιχτήρι κρασιού) • Πετσέτα τραπεζοκόμου (για την επίδειξη και το σκούπισμα της φιάλης του κρασιού κατά το σερβίρισμα) • Πιατάκια για την τοποθέτηση του φελλού (μετά το άνοιγμα των κόκκινων κρασιών) και της φιάλης του κόκκινου κρασιού ή sous de bouteille • Σαμπανιέρα ή cooler για το λευκό κρασί • Ποτήρι γευσιγνωσίας για τον οινοχόο σε περίπτωση δοκιμής του κρασιού • Καράφα για decantage και κερί • Καλαθάκι για μεταφορά ενός παλαιωμένου ερυθρού κρασιού	Μονάδων, Μπαρ-Οινολογία)	
18	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η τουριστική οικονομία ερευνά και αναλύει τους τρόπους με τους οποίους ένα οργανωμένο κοινωνικό σύνολο με κρατική υπόσταση λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με τα εξής ερωτήματα: 1. Ποια τουριστικά αγαθά και ποιες τουριστικές υπηρεσίες θα παραχθούν σε μία ορισμένη χρονική περίοδο, καθώς επίσης σε τι ποσότητες, ποιότητες και ποικιλίες.	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	30 λεπτά

	2. Πώς θα παραχθούν αυτά τα τουριστικά αγαθά και υπηρεσίες. 3. Πώς θα γίνει η διανομή των τουριστικών αυτών αγαθών και υπηρεσιών μεταξύ ντόπιων και ξένων τουριστών. 4. Πώς θα αναπτυχθεί και εξελιχθεί διαχρονικά η τουριστική οικονομία. Οι βασικές διακρίσεις της τουριστικής οικονομίας είναι: a. Θεωρητική τουριστική οικονομία, που ασχολείται με την ερμηνεία των διαφόρων γεγονότων που λαμβάνουν χώρα στον κλάδο της οικονομικής δραστηριότητας, καθώς επίσης με τη διατύπωση νόμων, αρχών και κανόνων και την δόμηση μοντέλων που βασίζονται σε γενικεύσεις οι οποίες μπορούν να γίνουν για όλους όσους ασκούν τις διάφορες οικονομικές λειτουργίες της τουριστικής οικονομίας, όπως πχ ο τουρίστα, ο ξενοδόχος κλπ. b. Εφαρμοσμένη τουριστική οικονομία ή τουριστική πολιτική, όπως συνηθίζεται περισσότερο να λέγεται, ασχολείται με τα μέτρα που παίρνει η πολιτική εξουσία τόσο για να προωθήσει την ανάπτυξη ή μεγέθυνση της τουριστικής οικονομίας όσο και για να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά στο μέτρο του εφικτού, τα διάφορα προβλήματα που αναπόφευκτα δημιουργούνται σε αυτή διαχρονικά.		
19	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Ο αγγλικός τρόπος σερβιρίσματος, πήρε το όνομα του από την πατροπαράδοτη Αγγλική συνήθεια, κατά την οποία ο αρχηγός της οικογένειας σερβίρει όλα τα μέλη από την πιατέλα με το φαγητό. Συγκεκριμένα: ▪ Τοποθετούνται τα ανάλογα σκευή στο κουβέρ του πελάτη. ▪ Μεταφέρονται τα πιάτα και η πιατέλα από την κουζίνα στο πάσο εξυπηρέτησης (table de service).	ΜΕ 5 (Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων, Βασικές Αρχές Εστιατορικής & Μαγειρικής)	30 λεπτά

	▪ Τοποθετούνται τα πιάτα με το δεξί χέρι από τη δεξιά πλευρά του πελάτη. ▪ Παρουσιάζεται το φαγητό από την αριστερή πλευρά του πελάτη. ▪ Σερβίρεται το φαγητό από τον τραπεζοκόμο με την πιατέλα σε οριζόντια θέση και κοντά στο πιάτο του πελάτη (η άκρη της να καλύπτει την περιφέρεια του πιάτου). ▪ Στην αρχή τοποθετείται το κυρίως έδεσμα πχ κρέας, στην κάτω πλευρά του πιάτου και στη συνέχεια οι πατάτες επάνω δεξιά και τα λαχανικά στο κέντρο και αριστερά έτσι ώστε να είναι καλαίσθητα και ομοιόμορφα. ▪ Κατά τη διάρκεια της μετακίνησης από τον έναν πελάτη στον άλλο η λαβίδα θα πρέπει να τοποθετείται διαγώνια αντεστραμμένη στο μπροστινό μέρος της πιατέλας ή του σκεύους που χρησιμοποιείται για αποφυγή ατυχημάτων. ▪ Η πιατέλα όταν αδειάζει κατά το ήμισυ θα πρέπει να αντιστρέφεται η φορά της ώστε τα εδέσματα να βρίσκονται κοντύτερα στο πιάτο του επόμενου πελάτη για σερβίρισμα.		
20	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 2 (Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία)	30 λεπτά
	Ορισμένοι από τους σημαντικότερους παράγοντες που συντέλεσαν στην ανάπτυξη του τουρισμού είναι: 1. Η βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των ανθρώπων, η οποία σημειώθηκε μέσω της αύξησης των αποδοχών των εργαζομένων, της καθιέρωσης οκτάωρης, πενθήμερης εργασίας, επιδομάτων και διαφόρων παροχών. 2. Το δικαίωμα άδειας, το οποίο θεσπίστηκε για πρώτη φορά το 1936 στη Γαλλία. 3. Η ανάπτυξη των μέσων μαζικής μεταφοράς, που προσφέρει μεγαλύτερη ταξιδιωτική ασφάλεια, ταχύτητα και άνεση στη μετακίνηση, με πολύ σημαντική τη συνεισφορά των πολιτικών αεροσκαφών και των πτήσεων charter.		

	4. Η ραγδαία εξέλιξη των μέσων μαζικής ενημέρωσης και επικοινωνίας, που πρόσφερε εύκολη και γρήγορη διακίνηση της πληροφορίας. 5. Η εξοικονόμηση περισσότερου ελεύθερου χρόνου, ως αποτέλεσμα της βελτίωσης των εργασιακών συνθηκών, της αλλαγής του τρόπου ζωής, της τεχνολογικής επανάστασης κτλ. 6. Η παγκόσμια εξάπλωση των τουριστικών γραφείων και των Tour Operators. 7. Οι κοινωνικές συνθήκες, κυρίως από το 1950 και μετά, καθώς οι άνθρωποι θέλοντας να ξεχάσουν τα δεινά του πολέμου, αναζήτησαν εμπειρίες στα ταξίδια. 8. Η κατάργηση αρκετών οικονομικών και νομικών ελέγχων, πχ συνάλλαγμα. 9. Η δημιουργία παγκόσμιων και διεθνών οργανισμών που προώθησαν ή προστάτευσαν την ανάπτυξη μιας παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας και την ιδέα της ελεύθερης μετακίνησης των ανθρώπων πχ IATA, WTO.		
21	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Η αξιολόγηση είναι μία απαραίτητη λειτουργία της διοίκησης μέσα από την οποία γίνεται εκτίμηση και μέτρηση της συνολικής απόδοσης του εργαζόμενου (σε τακτική βάση), στο πλαίσιο της εκτέλεσης των αρμοδιοτήτων που του έχουν ανατεθεί. Οι τεχνικές αξιολόγησης ποικίλλουν, ενώ υπάρχει πάντα η δυνατότητα συνδυασμού τους. Οι σημαντικότερες είναι: 1. Κλίμακες αξιολόγησης εργασίας. Η αξιολόγηση πραγματοποιείται από τον προϊστάμενο, ο οποίος αξιολογεί το προσωπικό του με τη χρήση συνήθως πεντάβαθμων κλιμάκων για διάφορους τομείς της εργασίας του. 2. Συνέντευξη. Μέσα από τη συνέντευξη προκύπτουν χρήσιμα συμπεράσματα για το πρόσωπο, αλλά και για την επιχείρηση. Πρόκειται περισσότερο για ποιοτική αξιολόγηση, παρά ποσοτική.	ΜΕ 16 (Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων)	30 λεπτά

	3. Παρατήρηση. Γίνεται από τον προϊστάμενο κατά τακτά χρονικά διαστήματα και αποτυπώνει την απόδοση του εργαζόμενου μέσα από την παρατήρηση και την καταγραφή των ενεργειών του. 4. Διοίκηση δια στόχων (MBO). Ο εργαζόμενος σε συνεργασία με τον προϊστάμενο, θέτει στόχους τους οποίους προσπαθεί να πετύχει σε ορισμένο διάστημα. 5. Σύγχρονες εναλλακτικές τεχνικές. Περιλαμβάνονται η αυτοαξιολόγηση, η αξιολόγηση από συναδέλφους, η αξιολόγηση από υφισταμένους και η αξιολόγηση από πελάτες.		
22	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Ο υπολογισμός του κόστους των καταναλωθέντων τροφίμων και ποτών για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο γίνεται αξιοποιώντας τα στοιχεία των απογραφών κατά την αρχή και το τέλος της περιόδου, καθώς και τις αγορές που πραγματοποιήθηκαν. Αρχικά προκύπτει η ποσότητα των καταναλωθέντων ειδών αν προστεθούν οι ποσότητες των αγορών στο απόθεμα της αρχικής απογραφής και αφαιρεθεί από αυτό της τελικής απογραφής δηλαδή: <u>ΑΠΟΘΕΜΑ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ+ΑΓΟΡΕΣ-ΑΠΟΘΕΜΑ ΤΕΛΙΚΗΣ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ = ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΘΕΝΤΩΝ.</u> Στη συνέχεια προκύπτει το κόστος των καταναλωθέντων υλικών, εάν πολλαπλασιάσουμε την ποσότητα του κάθε είδους με την αντίστοιχη τιμή αγοράς. Στην περίπτωση που η προμήθεια των ειδών γίνεται με διαφορετικές τιμές αγοράς για το καθένα, τότε επιλέγεται από την επιχείρηση μία από τις μεθόδους αποτίμησης των αποθεμάτων (LIFO, FIFO, σταθμικού κόστους, τιμής αντικατάστασης, πρότυπης τιμής).	ΜΕ 14 (Λογιστική Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων)	30 λεπτά
23	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 12	30 λεπτά

	Ένα πλάνο μάρκετινγκ περιλαμβάνει συνοπτικά τα ακόλουθα: 1. Αποτύπωση της παρούσας κατάστασης. Παρουσιάζονται τα στοιχεία του παρόντος από μικροοικονομική και μακροοικονομική σκοπιά. 2. SWOT ανάλυση. Εντοπίζονται τα ισχυρά σημεία και οι αδυναμίες του προϊόντος ή της υπηρεσίας, καθώς και οι ευκαιρίες και οι κίνδυνοι-απειλές που υπάρχουν. 3. Ανάλυση PEST(LE). Θεωρείται απαραίτητο να εξεταστεί το εξωτερικό περιβάλλον στο οποίο ανήκει η επιχείρηση, δηλαδή, οι πολιτικές, οικονομικές, κοινωνικές, τεχνολογικές δυνάμεις, το νομικό και νομοθετικό πλαίσιο, καθώς και τα περιβάλλοντα θέματα που επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα. 4. Σκοπός και στόχοι. Καθορίζεται ο γενικότερος σκοπός του μάρκετινγκ της επιχείρησης και τίθενται οι στόχοι που αφορούν π.χ. τις πωλήσεις, το μερίδιο αγοράς, το κέρδος, κλπ 5. Στρατηγική. Παρουσιάζεται η βασική ιδέα με την οποία θα επιτευχθούν οι επιμέρους στόχοι. 6. Προγράμματα, ενέργειες και τακτική. Απαντώνται ερωτήματα όπως: Τι θα γίνει; Πότε θα γίνει; Πως θα γίνει; Ποιος θα το κάνει; 7. Προϋπολογισμός. Αναλυτική παρουσίαση προβλεπόμενων εσόδων, εξόδων και οικονομικών αποτελεσμάτων. 8. Έλεγχος. Σε αυτό το μέρος του πλάνου καθορίζονται τα μέσα και οι τεχνικές ελέγχου.	(Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ)	
24	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 19 (Αρχές Αειφορικής Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων)	30 λεπτά
	Η ανάγκη για την προστασία του περιβάλλοντος στις μέρες μας είναι πιο επιτακτική από κάθε άλλη φορά. Η ξενοδοχειακή βιομηχανία δε θα μπορούσε να είναι αποκομμένη από όλη αυτή την οικολογική επανάσταση, όλες οι ξενοδοχειακές μονάδες μπορούν να συμβάλλουν ουσιαστικά στην προστασία του περιβάλλοντος υιοθετώντας		

	τρόπους που ταιριάζουν στο κύρος και την προσωπικότητα της. Τα οικολογικά δωμάτια ή green rooms αφορούν στην σφαιρική προστασία του περιβάλλοντος και με αυτά επιτυγχάνεται: 1. Οικονομία στη χρήση νερού με καζανάκια μικρά σε όγκο, νιπτήρες και ντους χαμηλής ροής και πίεσης. 2. Εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας, με λάμπες εξοικονόμησης ενέργειας, οι οποίες αποδίδουν πολύ περισσότερο από τις κοινές, συστήματα σταθερής θερμοκρασίας, ηλιακούς συλλέκτες. 3. Χρησιμοποίηση ανακυκλωμένων προϊόντων, ειδικοί κάδοι με ταμπέλες για χαρτιά, γυαλιά, κλπ. Πλαστικές σακούλες για τα άπλυτα από ανακυκλωμένο υλικό. 4. Ιματισμός από οργανικά καλλιεργημένο βαμβάκι. 5. Έπιπλα από δέντρα δασών που δεν κινδυνεύουν να εξαφανιστούν. 6. Συστήματα που φιλτράρουν τον αέρα. 7. Αποφυγή τοξικών ουσιών, όπως απορρυπαντικά χωρίς τοξικές ουσίες και άρωμα. 8. Άλλες ενέργειες όπως upon request housekeeping, εθελοντικά προγράμματα επαναχρησιμοποίησης των πετσετών και αλλαγής κλινοσκεπασμάτων.		
25	ΑΠΑΝΤΗΣΗ Με τον όρο διαδικτυακές - online κρατήσεις εννοούμε τις κρατήσεις δωματίων σε ξενοδοχεία που γίνονται μέσω του διαδικτύου. Τέτοιου είδους κρατήσεις μπορούν να πραγματοποιηθούν με τους εξής τρόπους: Μέσω της ιστοσελίδας που διατηρεί η ξενοδοχειακή μονάδα. Μέσω συστημάτων κρατήσεων GDS. Μέσω ADS.(Alternate Distribution Systems). Τα πλεονεκτήματα είναι: • Εύκολη χρήση από τους πελάτες • Κρατήσεις χωρίς μεσάζοντες • Προβολή του καταλύματος σε χιλιάδες υποψήφιους πελάτες	ΜΕ 4 (Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό)	30 λεπτά

	• Λειτουργία 7 ημέρες την εβδομάδα και 24 ώρες την ημέρα • Προβολή ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων • Ευκολία πρόσβασης στα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες • Εξοικονόμησης χρόνου • Προσωποποιημένη και εξατομικευμένη εξυπηρέτηση • Αύξηση δύναμης καταναλωτών • Συνεχής βελτίωσης των παροχών και υπηρεσιών του καταλύματος λόγω ανταγωνισμού • Εγγυημένες κρατήσεις Τα μειονεκτήματα είναι: • Φόβος για την ασφάλεια των συναλλαγών πχ phishing • Μεγάλος ανταγωνισμός • Νομικά ζητήματα που αφορούν τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου • Αποκλεισμός επιχείρησης λόγω έλλειψης τεχνογνωσίας • Άρνηση πελατών να δώσουν προσωπικά στοιχεία • Πιθανή αδυναμία σύνδεσης με το διαδίκτυο • Προβλήματα με την ανανέωση των δεδομένων		
26	ΑΠΑΝΤΗΣΗ	ΜΕ 13 (Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων)	30 λεπτά
	Βήματα καθαριότητας δωματίου απογευματινή (turn down service): • Αδειάζουμε όλα τα σκουπίδια και τα τασάκια και στο μπαλκόνι. • Τακτοποιούμε τα κρεβάτια και κάνουμε γωνίες. • Πάνω στο μαξιλάρι του κρεβατιού τοποθετείται καραμέλα. • Τοποθέτηση νυχτικού ή πιζάμας σε σχήμα βεντάλιας πάνω στο κρεβάτι. • Τοποθετούμε και από τις δύο πλευρές του κρεβατιού τις παντόφλες των πελατών. • Όταν βρούμε χρήματα τα τακτοποιούμε σε εμφανή σημείο. • Τακτοποιούμε το δωμάτιο. • Κλείνουμε παράθυρα και κουρτίνες συσκότισης.		

	• Τοποθετούμε το τηλεκοντρόλ στο κομοδίνο. • Πλένουμε όλα τα υαλικά προσεκτικά και τα σκουπίζουμε, τα βάζουμε στη θέση τους. • Τακτοποιούμε μπάνιο και βάζουμε καθαρές πετσέτες μόνο εάν υπάρχουν πετσέτες κάτω. • Το ταπέτο του μπάνιου τοποθετείται στο πάτωμα. • Δεν ξεχνάμε να κλείνουμε την κουρτίνα συσκώτισης κατά 3/4.		
	ΑΠΑΝΤΗΣΗ		
27	Τμηματοποίηση της αγοράς (market segmentation) ονομάζεται ο διαχωρισμός της συνολικής αγοράς σε ομάδες με κοινά χαρακτηριστικά. Οι ομάδες αυτές καλούνται συνήθως τμήματα αγοράς (market segment) ή στοχευόμενες αγορές (target market) και πρόκειται για αναγνωρίσιμες, στοιχειοθετημένες ομάδες μιας συνολικής αγοράς, τα μέλη της οποίας έχουν κάτι κοινό και στους οποίους μια συγκεκριμένη υπηρεσία ασκεί έλξη. Υπάρχουν δύο ξεχωριστά και διαδοχικά βήματα στην τμηματοποίηση της αγοράς: 1. Ο διαχωρισμός της συνολικής αγοράς σε ομάδες με κοινά χαρακτηριστικά. 2. Η επιλογή εκείνων των τμημάτων της αγοράς που είναι επιθυμητά από τον οργανισμό και τα οποία μπορεί να εξυπηρετήσει καλύτερα. Ο διαχωρισμός της αγοράς σε επιμέρους τμήματα μπορεί να γίνει με διάφορα κριτήρια που οδηγούν στις ακόλουθες τμηματοποιήσεις: • Γεωγραφική τμηματοποίηση (geographic segmentation). • Δημογραφική τμηματοποίηση (demographic segmentation). • Ψυχογραφική τμηματοποίηση (psychographic segmentation). • Τμηματοποίηση με βάση τον σκοπό του ταξιδιού (purpose-of-trip segmentation).	ΜΕ 12 (Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ)	30 λεπτά

	• Τμηματοποίηση με βάση τη συμπεριφορά (behavioral segmentation). • Τμηματοποίηση με βάση το προϊόν (product-related segmentation).		

4. Πρακτικό Μέρος των εξετάσεων

4.1 Ενδεικτικό Θεματολόγιο καταστάσεων/προβλημάτων

Παρατίθεται ενδεικτικό Θεματολόγιο καταστάσεων/προβλημάτων που μπορούν να αξιοποιηθούν για την εξέταση του πρακτικού μέρους της ειδικότητας.

Το σύνολο των καταστάσεων/προβλημάτων για την πειραματική ειδικότητα «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων - Π.ΣΤ.Ε.Φ» είναι 10.

Κάθε ένας πίνακας που ακολουθεί παρουσιάζει με σαφή και συνοπτικό τρόπο το περιεχόμενο μιας συγκεκριμένης κατάστασης/προβλήματος, καθώς και τις προδιαγραφές υλοποίησής της.

Ν^ο 1 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων –Π. ΣΤ.Ε.Φ.»

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ_CHECK IN_EXTRA ΧΡΕΩΣΕΙΣ TRIANSIENTS ΠΕΛΑΤΩΝ

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	• Οργάνωση τμήματος Δωματίων • Κρατήσεις • Εργασίες αφίξεων • Άνοιγμα λογαριασμού • Εργασίες M/C
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Αίθουσα Η/Υ • Πρόγραμμα PMS • Σύνδεση στο Διαδίκτυο • Εκτυπωτή
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό του ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Αριθμομηχανή • Στυλό
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Πλήρως εξοπλισμένο εργαστήριο πληροφορικής με εγκατεστημένο πρόγραμμα PMS • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Χαρτιά Α4 για εκτύπωση
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	60΄

B. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	Στους/ις εξεταζόμενους/ες δίνεται η ακόλουθη μελέτη περίπτωσης – άσκηση. Προβείτε στις απαιτούμενες ενέργειες ώστε να καταχωρήσετε μία κράτηση με τα εξής στοιχεία: - Όνομα πελάτη: ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ, αριθμός ταυτότητας A123456, Ημερομηνία Γέννησης: 12/12/1975, τόπος διαμονής Κέρκυρα. - Ημερομηνία άφιξης: η ημερομηνία χρήσης που αναφέρεται στο πρόγραμμα PMS - Διάρκεια παραμονής: 3 διανυκτερεύσεις - Τύπος δωματίου: 1 XX - Όροι arrangement: RR - Τιμή : Official ή χειρόγραφη χρέωση 100 ευρώ - Request: Λουλούδια στο δωμάτιο - Να γίνει το Check in του πελάτη - Ο κύριος Νικολάου παρατείνει τη διαμονή του για άλλες δύο διανυκτερεύσεις - Πραγματοποιεί κατανάλωση στο Bar 15 ευρώ και στο Εστιατόριο 58 ευρώ
	B.1.β. Ζητούμενα	- Τεχνική κατάρτιση - Γνώση του αντικειμένου - Τρόπος χειρισμού των εντολών του PMS - Σωστή αλληλουχία ενεργειών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	- Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία καταχώρησης των δεδομένων στο πρόγραμμα PMS και παρεμβαίνουν όταν χρειαστεί απαραίτητο. - Εξηγήσεις παρέχονται μόνο μετά τη διαδικασία διανομής του θέματος. - Οι όποιες ερωτήσεις των υποψηφίων απαντώνται προφορικά ενώ οι εξεταστές /στριες απευθύνονται στο σύνολο των υποψηφίων

		• Οι υποψήφιοι/ες ενημερώνονται για τον διαθέσιμο υπολειπόμενο χρόνο με δημόσια αναγγελία από μέλος της επιτροπής, ανά 15'.
	B.2.α. Ερωτήσεις	• Βρείτε στο πλάνο Υποδοχής τον πελάτη ΝΙΚΟΛΑΟΥ • Ποιες δυσκολίες συναντήσατε κατά τη διαδικασία καταχώρησης των δεδομένων; • Πώς τα αντιμετωπίσατε; • Ποιες εντολές χρησιμοποιήσατε;
	B.2.β. Απαντήσεις	• Οι υποψήφιοι/ες για την καταχώρηση των δεδομένων χρησιμοποιούν τις εντολές Κρατήσεις_ Νέα κράτηση_ καταχώρηση δεδομένων_ OK • Εντολή Αναζήτηση Κράτησης_ διόρθωση ημερομηνίας αλλαγής ή πλάνο κρατήσεων_ επιλογή κράτησης_ παράταση διαμονής με τη χρήση ποντικιού. • Εντολή main courante_ Λογαριασμοί πελατών_ Αναζήτηση λογαριασμού κο ΝΙΚΟΛΑΟΥ_ Νέα χρέωση_ καταχωρούν δεδομένα (ποσά)_ OK ή επιλογή πελάτη από πλάνο reception ή κρατήσεων_ άνοιγμα navigator_ λογαριασμός_ χρέωση ποσών
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες προχωρούν στην εύρεση της κράτησης στο πλάνο υποδοχής ή κρατήσεων_ άνοιγμα κράτησης_ έλεγχος καταχωρήσεων_ έλεγχος χρεώσεων ή εκτύπωση κράτησης και πρόχειρου invoice

Ν^ο2 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων –Π.ΣΤ.Ε.Φ.»

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΦΙΕΞΗΣ-ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ WALK IN ΠΕΛΑΤΗ

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	• Οργάνωση τμήματος Δωματίων • Κρατήσεις • Εργασίες αφίξεων • Εξυπηρέτηση πελατών • Τεχνικές πωλήσεων
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Registration Card
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Στυλό
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Χώρος Υποδοχής Ξενοδοχείου • Λοιπές ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Χαρτιά Α4 • Registration cards
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	30'

Β. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	Στους/ις εξεταζόμενους/ες δίνεται η ακόλουθη μελέτη περίπτωσης στοιχεία: - Εργάζεστε στην υποδοχή 5* ξενοδοχείου στο κέντρο της πόλης που διαθέτει θέσεις στάθμευσης σε υπόγειο parking εντός του ξενοδοχείου και αίθουσα πρωινού στο ισόγειο και καλείστε να εξυπηρετήσετε ένα <i>passant –walk in</i> πελάτη, οποίος ζητά 1X δωμάτιο BB, για τρεις διανυκτερεύσεις με θέα θάλασσα και στους πρώτους ορόφους του ξενοδοχείου καθώς θέλει να αποφύγει τη χρήση ανελκυστήρα. Ο πελάτης δεν έχει έρθει ξανά στο ξενοδοχείο και ούτε στην πόλη. - Για τις ημέρες που ζητά δωμάτιο ο πελάτης υπάρχει χαμηλή πληρότητα στο ξενοδοχείο και διαθέσιμα μονόκλινα δωμάτια είναι το 101, 301 και 501 με θέα θάλασσα και το 208 και 308 με θέα θουνό. - Ο πελάτης ζητά θέση Parking - Η official τιμή του μονόκλινου δωματίου RR είναι 90 ευρώ και η χρέωση του πρωινού είναι 10 ευρώ και η ημερήσια χρέωση parking είναι 15 ευρώ.
	B.1.β. Ζητούμενα	- Γνώση του αντικειμένου - Συμβατικό check in - Εξυπηρέτηση μη αναμενόμενων αφίξεων - Σωστή αλληλουχία ενεργειών - Ικανότητα στην άμεση επικοινωνία με τους πελάτες - Ικανότητα εκπλήρωσης των καθηκόντων - Εφαρμογή των κανόνων συμπεριφοράς
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	- Οι εξεταστές/τριες συμμετέχουν σε αυτή τη μελέτη περίπτωσης που απαιτεί Role Play και θα έχουν το ρόλο του/της πελάτη / πελάτισσας. - Θα εξηγήσουν τα δεδομένα που έχουν δοθεί (κενά δωμάτια, τιμές κλπ) και στην συνέχεια θα δώσουν χρόνο στους/ις εξεταζόμενους/ες να προετοιμαστούν. - Οι όποιες ερωτήσεις των υποψηφίων απαντώνται προφορικά ενώ οι

		εξεταστές /στριες απευθύνονται στο σύνολο των υποψηφίων Οι υποψήφιοι/ες ενημερώνονται για τον διαθέσιμο υπολειπόμενο χρόνο με δημόσια αναγγελία από μέλος της επιτροπής, ανά 15'.
	B.2.α. Ερωτήσεις	- Καλησπέρα σας. - Θα ήθελα ένα μονόκλινο δωμάτιο για τρεις ημέρες - Ποια είναι η τιμή; - Υπάρχει δωμάτιο στον πρώτο όροφο; - Που θα μπορούσα να αφήσω το αυτοκίνητο μου;
	B.2.β. Απαντήσεις	- Οπτική επαφή με τον πελάτη και επισήμανση της παρουσίας του με ένα χαμόγελο, καθώς πλησιάζει προς το μέρος του/της εξεταζόμενου/ης. - Καλωσόρισμα του πελάτη με φιλικό χαιρετισμό. - Ερώτηση αν έχει κάνει κράτηση. - Συμπλήρωση του δελτίου άφιξης από τον πελάτη και προσδιορισμός του δωματίου, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του και τη διαθεσιμότητα δωματίων του ξενοδοχείου. - Ενημέρωση πελάτη για την τιμή δωματίου, τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τον χώρο παράθεσης του πρωινού, κλπ - Καθορισμό του τρόπου εξόφλησης - Παράδοση κλειδιού και κλείσιμο συνδιαλλαγής με μια ευγενική φράση ευχαριστίας.
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	Οι εξεταστές/τριες όταν ετοιμαστεί ο/η εξεταζόμενος/η έχουν το ρόλο του πελάτη και ξεκινούν την διαδικασία άφιξης walk in πελάτη. Θέτουν ερωτήματα που σχετίζονται επιπλέον επί των ενεργειών και των χειρισμών των υποψηφίων και παρατηρούν τόσο την αλληλουχία των ενεργειών, όσο και αν εφαρμόζονται τα πρότυπα ποιοτικής εξυπηρέτησης και επικοινωνίας.

Ν^ο3 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων – Π.ΣΤ.Ε.Φ.»

ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ROOM RESERVATION CHART

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	• Οργάνωση τμήματος Δωματίων • Διαχείριση Κρατήσεων • Κοινωνικά Δίκτυα και νέες Τεχνολογίες • Ενημέρωση χειρόγραφου πλάνου Κρατήσεων • Διαδικασία Pre-Allocation
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Χειρόγραφο κενό πλάνο κρατήσεων • Εκφώνηση άσκησης κρατήσεων
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Στυλό, μολύβι
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Αίθουσα με γραφεία και καρέκλες (σχολική) • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Χαρτί A4 • Φωτοτυπίες
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	40'

Β. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	Στους/ις εξεταζόμενους/ες δίνεται άσκηση με 11 εγγραφές κρατήσεων, στην οποία αναφέρονται τα ονόματα των πελατών, ο αριθμός των ατόμων, ημερομηνία άφιξης και ημερομηνία αναχώρησης. Δίδεται παράλληλα ένα κενό πλάνο κρατήσεων για
--	-----------------	---

		δωμάτια δευτέρου όροφου ενός ξενοδοχείου (παράρτημα I-II): • Καλούνται οι εξεταζόμενοι /ες να συμπληρώσουν το πλάνο κρατήσεων για το μήνα Απρίλιο, σύμφωνα με τις κρατήσεις που αναφέρονται στην άσκηση.
	B.1.β. Ζητούμενα	• Γνώση του αντικειμένου • Σωστή αλληλουχία ενεργειών • Γνώση των τύπων δωματίων και εξυπηρέτηση πελατών σύμφωνα με τις προτιμήσεις τους. • Αναγνώριση των συμβολισμών που αφορούν στους τύπους δωματίων
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία καταγραφής των κρατήσεων στο αντίστοιχο πλάνο. • Εξηγήσεις παρέχονται μόνο μετά τη διαδικασία διανομής του θέματος. • Οι όποιες ερωτήσεις των υποψηφίων απαντώνται προφορικά ενώ οι εξεταστές /στριες απευθύνονται στο σύνολο των υποψηφίων • Οι υποψήφιοι/ες ενημερώνονται για τον διαθέσιμο υπολειπόμενο χρόνο με δημόσια αναγγελία από μέλος της επιτροπής, ανά 15'.
	B.2.α. Ερωτήσεις	• Δυσκολευτήκατε στην συμπλήρωση του πλάνου; • Γιατί επιλέξατε να δώσετε στον πελάτη ΚΑΠΑΡΙΑΝΟ το συγκεκριμένο δωμάτιο; • Υπάρχουν άλλα δωμάτια available; • Πως διαχειριστήκατε τα request των πελατών με βάση την άσκηση;
	B.2.β. Απαντήσεις	• Η καταχώρηση μία κράτησης σημειώνεται σε μία οριζόντια γραμμή που ξεκινά από το τετράγωνο εκείνο που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο δωμάτιο και στη δεδομένη ημερομηνία άφιξης. • Η γραμμή συνεχίζεται καλύπτοντας τα τετράγωνα των διανυκτερεύσεων και σταματά στο τετράγωνο της αναχώρησης.

		• Στο επάνω μέρος της γραμμής γράφεται το επώνυμο του πελάτη και τα άτομα που θα φιλοξενηθούν. • Πάντα πρέπει να χρησιμοποιείται μολύβι, για να δίνονται διορθώσεις και όταν έχουν καταχωρήσει και οριστικοποιήσει την καταχώρηση των κρατήσεων, τότε μπορεί να χρησιμοποιηθεί στυλό.
	Β.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Πραγματοποιείται έλεγχος του συμπληρωμένου πλάνου • Ελέγχεται αν οι καταχωρήσεις έγιναν σωστά (οριζόντια γραμμή, ημερομηνίες, ονόματα, άτομα)

Ν^ο4 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων – Π.Σ.Τ.Ε.Φ.»

ΥΠΗΡΕΣΙΑ TURN DOWN SERVICE

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	• Οργάνωση Τμήματος Δωματίων • Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων • Υγιεινή και ασφάλεια εργαζομένων • Τεχνική προετοιμασίας κλινών πελατών
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Λινά (σεντόνια και πετσέτες), ταπέτο • Amenities • Standard Twin ή Double room • Παντόφλες ξενοδοχείου
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Ποδιά εργασία
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Εγκαταστάσεις ξενοδοχείου • Standard Twin ή Double room • Τυπικός εξοπλισμός, έπιπλα δίκλινου δωματίου • Επάρκεια σε λινά (σεντόνια, κλίφια, μαξιλάρια, πετσέτες, παπλώματα, κουβέρτες κλπ) • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Ολοκληρωμένη σειρά amenities • Pillow spray • Γάντια μίας χρήσης • Κάρτες δωματίου (για χρήση λινών, ενημέρωση καιρού, καλωσορίσματος καμαριέρας, κλπ)
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	40'

Β. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	• Στους/ις εξεταζόμενους/ες δίνεται η οδηγία να πραγματοποιήσουν <i>turn down service</i> σε δίκλινο δωμάτιο ενός 5* ξενοδοχείου.
	B.1.β. Ζητούμενα	• Γνώση του αντικειμένου • Σωστή αλληλουχία ενεργειών • Γνώμη των τύπων δωματίων και εξυπηρέτηση πελατών σύμφωνα με τις προτιμήσεις τους. • Σωστή χρήση υλικών • Σωστή εκτέλεση εργασιών • Εφαρμογή κανόνων υγιεινής • ΜΑΠ
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία του <i>turn down service</i>. • Υποδεικνύουν στους/στις εξεταζόμενους/νες τα διαθέσιμα λινά και <i>amenities</i>. • Οι υποψήφιοι/ες ενημερώνονται για τον διαθέσιμο υπολειπόμενο χρόνο με δημόσια αναγγελία από μέλος της επιτροπής, ανά 15'. Για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας οι εξεταζόμενοι προβαίνουν στις παρακάτω ενέργειες • Αν το κρεβάτι δεν έχει χρησιμοποιηθεί, μαζεύουν και διπλώνουν το κλινοσκέπασμα. • Παίρνουν την άκρη του πανωσέντονου μαζί με την κουβέρτα ή το πάπλωμα και τα ανοίγουν σχηματίζοντας ορθή γωνία. • Διπλώνουν τις άκρες που περισσεύουν και τοποθετούν καλαίσθητα τα νυχτικά στο άνοιγμα που σχηματίστηκε (αν υπάρχει). • Τοποθετούν στο κάτω μέρος του κρεβατιού τις παντόφλες πάνω στο ταπέτο. • Το άνοιγμα του κρεβατιού γίνεται πάντοτε προς την πλευρά του κομοδίνου. • Συμπλήρωση προϊόντων προσωπικής φροντίδας • Κλείσιμο κουρτινών • Άναμμα φωτιστικών και στα δύο κομοδίνα.

		• Τοποθέτηση νερού και κοντρόλ τηλεόρασης στο κομοδίνο.
	B.2.α. Ερωτήσεις	• Γνωρίζετε τι είναι το <i>turn down service</i>; • Εφαρμόζεται σε όλα τα ξενοδοχεία; • Πως αξιολογεί ο πελάτης του ξενοδοχείου την εν λόγω υπηρεσία; • Τι θα μπορούσατε να τοποθετήσετε στο κρεβάτι του πελάτη; • Τι είναι το <i>pillow spray</i>;
	B.2.β. Απαντήσεις	• Είναι το νυχτερινό στρώσιμο • Δεν εφαρμόζεται σε όλα τα ξενοδοχεία και σε πολλά ξενοδοχεία δεν εφαρμόζεται και σε όλα τα δωμάτια. • Είναι μία πολύ σημαντική υπηρεσία που ικανοποιεί ιδιαίτερα τους πελάτες. • Κάρτα πρόγνωσης του καιρού για την αυριανή ημέρα, κάρτα πρωινού αν θέλει ο πελάτης <i>room service</i> το επόμενο πρωί. Καραμέλα ή κάποιο σοκολατάκι. • Ειδικό σπρέι για μαξιλάρια με χαλαρωτικό άρωμα και συστατικά.
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Παρακολουθούν αρχικά αν γίνεται η χρήση γαντιών. • Αν ακολουθούνται τα βήματα όπως έχουν καταγραφεί πιο πάνω. • Τσεκάρουν το κρεβάτι ως προς το στρώσιμο. • Ρωτάνε κάποιες συμπληρωματικές ερωτήσεις, όπως αναφέρονται και παραπάνω.

Ν^ο5 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων – Π.ΣΤ.Ε.Φ.»

HOUSEKEEPING REPORTS_ ΔΗΛΩΣΗ ΕΤΟΙΜΩΝ/ΑΝΕΤΟΙΜΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ_ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ OUT OF ORDER

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	• Οργάνωση Τμήματος Δωματίων • Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων • Εργασίες Housekeeping • Πρόγραμμα PMS • Ξενοδοχειακά προγράμματα διαχείρισης δωματίων • Χρήση τεχνολογίας
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Αίθουσα Η/Υ • Πρόγραμμα PMS • Σύνδεση στο Διαδίκτυο • Εκτυπωτή
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Στυλό
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Πλήρως εξοπλισμένο εργαστήριο πληροφορικής με εγκατεστημένο πρόγραμμα PMS ή πρόγραμμα διαχείρισης δωματίων • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Χαρτιά Α4 για εκτύπωση
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	60'

Β. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	Στους/στις εξεταζόμενους/ες δίνεται η ακόλουθη μελέτη περίπτωσης – άσκηση. Προβείτε στις απαιτούμενες ενέργειες ώστε : • Να δηλώσετε σε κάθε όροφο που εμφανίζεται στο πρόγραμμα πέντε
--	-----------------	---

		δωμάτια ανέτοιμα, σύμφωνα με την ημερομηνία χρήσης του προγράμματος. • Στον πρώτο όροφο δηλώστε ένα δωμάτιο out of order λόγω χαλασμένης τουαλέτας_ πολύ σοβαρή βλάβη_ από τη σημερινή ημερομηνία χρήσης του προγράμματος και για τις επόμενες 3 ημέρες. • Να εμφανίσετε ή να εκτυπώσετε Housekeeping Report για τη σημερινή ημερομηνία χρήσης του προγράμματος. • Να δηλώσετε όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου ως έτοιμα.
	B.1.β. Ζητούμενα	• Τεχνική κατάρτιση • Γνώση του αντικειμένου • Τρόπος χειρισμού των εντολών του PMS • Επεξήγηση συντομογραφιών όπως DEP, OOO, OCC • Σωστή αλληλουχία ενεργειών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία καταχώρησης των δεδομένων στο πρόγραμμα PMS και παρεμβαίνουν όταν χρειαστεί απαραίτητο. • Εξηγήσεις παρέχονται μόνο μετά τη διαδικασία διανομής του θέματος. • Οι όποιες ερωτήσεις των υποψηφίων απαντώνται προφορικά ενώ οι εξεταστές /στριες απευθύνονται στο σύνολο των υποψηφίων • Οι υποψήφιοι/ες ενημερώνονται για τον διαθέσιμο υπολειπόμενο χρόνο με δημόσια αναγγελία από μέλος της επιτροπής, ανά 15'.
	B.2.α. Ερωτήσεις	• Ποιες δυσκολίες συναντήσατε κατά τη διαδικασία καταχώρησης των δεδομένων; • Πώς τα αντιμετωπίσατε; • Ποιες εντολές χρησιμοποιήσατε; • Ποιο είναι το status του δωματίου;

	B.2.β. Απαντήσεις	• Οι υποψήφιοι/ες για την καταχώρηση των δεδομένων χρησιμοποιούν τις εντολές <i>_Housekeeping Status_ επιλογή δωματίου_ επιλογή εντολής Ακαθάριστο</i> • Εντολή <i>Housekeeping Status_ επιλογή δωματίου_ Νέα εγγραφή_ Περίοδος από... έως_ STATUS_ Είδος Βλάβης_ Παρατηρήσεις</i> • Εντολή <i>Reports_ Housekeeping_ εκτύπωση ή εμφάνιση</i> • Εντολή <i>Housekeeping Status_ Όλα έτοιμα</i>
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες ζητούν από τους εξεταζόμενους/ες να εμφανίσουν το <i>housekeeping Report</i> ή να το εκτυπώσουν και πάνω σε αυτό ρωτούν ερωτήσεις όπως αυτές που έχουν διατυπωθεί παραπάνω

Ν^ο7 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων – Π.ΣΤ.Ε.Φ.»

ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΘΟΥΡΥΒΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΦΙΞΗ GROUP

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	• Οργάνωση τμήματος Δωματίων • Εργασίες άφιξης group • Εξυπηρέτηση πελατών • Συνεργασία τμημάτων (Υποδοχής με housekeeping, με concierge με guest relations κλπ) • Επικοινωνία με πελάτες • Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων • Χρήση Log Book • Pre allocation κρατήσεων • Συνεργασία με πρακτορεία και ΤΟ • Booking position, name list, passport list, voucher • Διαδικασία λήψης αποφάσεων
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Αίθουσα με γραφεία και καρέκλες (σχολική) • Ρολόι σε κοινή θέα
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Στυλό
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Χώρος Υποδοχής Ξενοδοχείου • Λοιπές ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Χαρτιά Α4
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	30΄

B. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1 Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	<i>Στους/ις εξεταζόμενους/ες δίνεται η ακόλουθη μελέτη περίπτωσης(case study)</i> <i>Κατά τη διάρκεια της απογευματινής βάρδιας, πραγματοποιείται άφιξη γκρουπ 50 ατόμων, τα οποία προσέρχονται στην υποδοχή προκειμένου να κάνουν check in και να παραλάβουν τα κλειδιά των δωματίων τους. Οι περισσότεροι από αυτούς είναι κουρασμένοι, μετά το πολύωρο ταξίδι, και αυτό που επιζητούν από τους υπάλληλους υποδοχής είναι η γρήγορη διεκπεραίωση των διαδικασιών άφιξης. Ο θόρυβος που δημιουργείται από το συνωστισμό στον χώρο της υποδοχής είναι μεγάλος και διαχέεται σε όλο το lobby του ξενοδοχείου, προκαλώντας δυσανεμία σε πελάτες που βρίσκονται ήδη σε αυτό, οι διαδικασίες άφιξης του γκρουπ ολοκληρώνονται μετά από 30 λεπτά. Ο προϊστάμενος του τμήματος φαίνεται ιδιαίτερα δυσαρεστημένος από τη συγκεκριμένη εικόνα και σας καλεί να αποφασίσετε τι μπορεί να γίνει προκειμένου μελλοντικά να αποφευχθεί μια παρόμοια κατάσταση.</i>
	B.1.β. Ζητούμενα	• Καταλληλότερος τρόπος χειρισμού εκ μέρους των υπαλλήλων της υποδοχής και του τμήματος κρατήσεων. • Συνεργασία με τα υπόλοιπα τμήματα, όπως θυρωρείο, πελατειακών σχέσεων κλπ • Εξυπηρέτηση πελατών • Ικανότητα στην άμεση επικοινωνία με τους πελάτες • Ικανότητα εκπλήρωσης των καθηκόντων • Ικανότητα συνεργασίας και λήψης αποφάσεων • Εφαρμογή των κανόνων συμπεριφοράς • Χρήση απαραίτητων εγγραφών • Εφαρμογή Operational standards • Διαχείριση παραπόνων

	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες αφού εξηγήσουν τη μελέτη περίπτωσης ή οποία μπορεί να δοθεί και εκτυπωμένη. • Δίνουν στους εξεταζόμενους/ες το απαραίτητο χρόνο μελέτης και κατανόησης. • Οι όποιες ερωτήσεις των υποψηφίων απαντώνται προφορικά ενώ οι εξεταστές /στριες απευθύνονται στο σύνολο των υποψηφίων • Οι υποψήφιοι/ες ενημερώνονται για τον διαθέσιμο υπολειπόμενο χρόνο με δημόσια αναγγελία από μέλος της επιτροπής, ανά 15'.
	B.2.α. Ερωτήσεις	• Θα μπορούσε να αποφευχθεί η αναστάτωση που προκλήθηκε από την άφιξη του γκρουπ; • Ποιος θα ήταν ο καταλληλότερος χειρισμός, εκ μέρους του υπαλλήλου της υποδοχής του προβλήματος που ανέκυψε; • Ποιες ενέργειες έπρεπε να γίνουν; • Ποια άλλα τμήματα ή υπάλληλοι θα μπορούσαν να βοηθήσουν; • Με ποιες ενέργειες;
	B.2.β. Απαντήσεις	• Αρχικά θα πρέπει να εντοπιστεί η αιτία της δημιουργίας θορύβου και καθυστέρησης της διαδικασίας check in, που είναι η μη σωστή οργάνωση των διαδικασιών και η έλλειψη operational standards που αφορούν στη διαδικασία άφιξης γκρουπ. • Θα μπορούσε κατά την άφιξη του γκρουπ ο doorman να ειδοποιήσει το γκρουμ για τη μεταφορά των αποσκευών των πελατών. Ο γκρουμ παραλαμβάνει τις αποσκευές και τις μεταφέρει ανά όροφο, σύμφωνα με τη rooming list που έχει ετοιμάσει η υποδοχή με τη χρήση luggage tags. • Οι υπάλληλοι της υποδοχής ενημερώνονται από το housekeeping για τα έτοιμα δωμάτια, ετοιμάζουν τα registration cards και εκδίδουν τα κλειδιά τα οποία τοποθετούν στις θυρίδες των δωματίων.

		• Τα κλειδιά μοιράζονται στον/ην <i>group leader</i>. • Υπάλληλος του <i>guest relations</i> μπορεί να καλωσορίσει το <i>group</i> και να τους ενημερώσει για τα <i>facilities</i>, την αίθουσα και τις ώρες πρωινού ή γευμάτων. • Μπορεί να προσφέρει από τα τμήματα του <i>F&B welcome drink</i>. • Αν υπάρχουν τα στοιχεία επικοινωνίας με τον/ην <i>group leader</i> θα μπορούσε ο υπάλληλος της υποδοχής να γνωρίζει τη ακριβή ώρα άφιξης, ώστε όλοι οι εμπλεκόμενοι υπάλληλοι να είναι προετοιμασμένοι. • Ο/Η <i>group leader</i> θα μπορούσε να συγκεντρώσει τα διαβατήρια των πελατών, ώστε η καταχώρηση των στοιχείων στο σύστημα να πραγματοποιηθεί σε δεύτερο χρόνο, μετά την τακτοποίηση των πελατών στα δωμάτια τους. • Και οποιαδήποτε άλλη απάντηση τεκμηριωμένη μπορεί να θεωρηθεί σωστή, καθώς ανάλογα με τα ερωτήματα των εξεταστών/στριών δίνεται και η απάντηση των εξεταζομένων.
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες όταν ετοιμαστεί ο/η εξεταζόμενος/η θέτουν τις παραπάνω ερωτήσεις και ερωτήσεις που σύμφωνα με την κρίση τους εξυπηρετούν τις διαφορετικές υποθέσεις σε ό,τι αφορά την ώρα άφιξης, κλπ.. Θέτουν ερωτήματα που σχετίζονται επιπλέον επί των ενεργειών και των χειρισμών των υποψηφίων και παρατηρούν αν εφαρμόζονται τα πρότυπα ποιοτικής εξυπηρέτησης, επικοινωνίας και συνεργασίας.

Ν^ο8 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων – Π.ΣΤ.Ε.Φ.»

MISE EN PLACE ROOM SERVICE CONTINENTAL ΠΡΩΙΝΟ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΟ ΠΕΛΑΤΩΝ

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	• Οργάνωση τμήματος Δωματίων • Οργάνωση λειτουργία επισιτιστικών μονάδων • Εξυπηρέτηση πελατών • Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Λινά (molloton, nappe, nappeçon, πετσέτες πελατών) • Τροχήλατο τραπεζάκι σερβιρίσματος ή δίσκος σερβιρίσματος, πτυσσόμενη βάση δίσκων (ψαλίδι) • Σκεύη (πιατάκια και κούπες καφές, ποτ, γαλατιέρα, ζαχαριέρα, πιάτα 1^ο, μαχαιροπίρουνα, ψωμιέρα, κουταλάκια, ποτήρια νερού, χυμού, ανθοδοχείο, καμπάνες φαγητών
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Ποδιά εργασία
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Εγκαταστάσεις ξενοδοχείου • Εγκαταστάσεις εστιατορίου • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Γάντια μίας χρήσης • Καρτέλες πρωινού room service
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	30΄

B. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	• Στους/ις εξεταζόμενους/ες δίνεται η οδηγία να κάνουν την <i>mise en place</i> πρωινού για δύο άτομα, τοποθετώντας τα απαραίτητα σκεύη και λινά σε ένα τροχήλατο τραπεζάκι ή δίσκο σερβιρίσματος για την παράθεση <i>continental</i> πρωινού σε δωμάτιο πελατών.
	B.1.β. Ζητούμενα	• Γνώση του αντικειμένου • Σωστή τοποθέτηση λινών και σκευών • Γνώση των ειδών πρωινών • Σωστή εκτέλεση εργασιών • Εφαρμογή κανόνων υγιεινής
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες παρακολουθούν τη διαδικασία της <i>mise en place</i> του πρωινού και παραθέτουν εξεταζόμενους/νες τα διαθέσιμα λινά και σκευή. • Μπορούν να θέτουν ερωτήσεις σχετικά με τα πρωινά και τη διαδικασία του <i>room service</i>. • Οι υποψήφιοι/ες ενημερώνονται για τον διαθέσιμο υπολειπόμενο χρόνο με δημόσια αναγγελία από μέλος της επιτροπής, ανά 15'. Για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας οι εξεταζόμενοι προβαίνουν στις παρακάτω ενέργειες • Στρώνουν <i>nappe</i> και <i>nappeçon</i>, τοποθετούν πιάτα πελατών, μαχαιροπίρουνα, πιατάκια και κούπες καφέ, ζαχαριέρα, γαλατιέρα, ανθοδοχείο, καμπάνες κλπ
	B.2.α. Ερωτήσεις	• Ποια είδη πρωινών γνωρίζετε. • Τι σημαίνει η λέξη <i>complet</i> που ακολουθεί ένα ρόφημα; • Από τι αποτελείται το πρωινό <i>Continental</i>; • Ποιοι τρόποι παράθεσης του πρωινού υπάρχουν; • Πως μπορεί ένα πελάτης να παραγγείλει πρωινό στο δωμάτιο;

		• Που και πότε μπορούν να συμπληρωθούν από τους πελάτες οι κάρτες πρωινών; • Πως διαχειρίζεται το τμήμα housekeeping τους άδειους δίσκους; • Και άλλες ερωτήσεις σχετικά με το room service και τη συνεργασία housekeeping και επισιτιστικών τμημάτων.
	B.2.β. Απαντήσεις	• Ευρωπαϊκό ή Ηπειρωτικό (Continental breakfast), Αμερικάνικο ή αγγλοσαξονικό πρωινό (American breakfast), Βιεννάζικο ή Αυστριακό πρωινό (Breakfast Viennois), Ελληνικό πρωινό. • Ο πελάτης παραγγέλλει ένα ρόφημα με όλα όσα αποτελούν το continental πρωινό ενός ξενοδοχείου. • Το Continental πρωινό αποτελείται από ρόφημα, ψωμί και αρτοσκευάσματα, βουτήματα ή κέικ ή κρουασάν, μαρμελάδα ή μέλι, βούτυρο φρέσκο ή μαργαρίνη, φρούτο ή κομπόστα ή χυμός φρούτου. • Οι τρόποι παράθεσης του πρωινού είναι στο τραπέζι, από το μπουφέ ή στα δωμάτια των πελατών. • Μπορεί να καλέσει στο τμήμα του room service κατά τη διάρκεια παράθεσης πρωινού και να το ζητήσει στο δωμάτιο, μπορεί να συμπληρώσει την κάρτα πρωινό από το προηγούμενο βράδυ (τοποθετείται συνήθως κατά τη διαδικασία του turn down service) να δηλωθεί την ώρα παράθεσης και να τοποθετήσει την κάρτα έξω στην πόρτα του δωματίου του. • Οι δίσκοι μαζεύονται στα office και καλούνται οι υπάλληλοι των επισιτιστικών τμημάτων για το μάζεμα τους.
	B.2.γ. Οδηγίες στους/στις	• Παρακολουθούν αρχικά αν γίνεται η χρήση γαντιών.

	εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Αν ακολουθούνται τα βήματα όπως έχουν καταγραφεί πιο πάνω. • Αν χρησιμοποιήθηκαν τα απαραίτητα σκεύη. • Τσεκάρουν το τελικό αποτέλεσμα της mise en place. • Ρωτάνε κάποιες συμπληρωματικές ερωτήσεις, όπως αναφέρονται και παραπάνω.
--	-----------------------------------	---

Ν^{ο9} Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων – Π.ΣΤ.Ε.Φ.»

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ OVERBOOKING_ COMPLAIN MANAGEMENT_ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΣΧΕΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	• Οργάνωση τμήματος Δωματίων • Εξυπηρέτηση πελατών • Συνεργασία με άλλα ξενοδοχεία • Διαχείριση παραπόνων • Επικοινωνία με πελάτες • Νομοθεσία που διέπει τις σχέσεις ξενοδόχων και πελατών
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Υποδοχή ξενοδοχείου • Αίθουσα με γραφεία και καρέκλες (σχολική) • Ρολόι σε κοινή θέα
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Στυλό
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Χώρος Υποδοχής Ξενοδοχείου • Λοιπές ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις • Ρολόι σε κοινή θέα

A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	Χαρτιά A4	
A.6. Προτεινόμενη συνολική διάρκεια πρακτικής εξέτασης	40΄	
B. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ		
B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	Στους/ις εξεταζόμενους/ες δίνεται η ακόλουθη μελέτη περίπτωσης(case study) Αφικνείται πελάτης σε 4* ξενοδοχείο, το κέντρο της πόλης, με εγγυημένη κράτηση για δίκλινο δωμάτιο με πρωινό και ημερήσια χρώση 186 ευρώ, στο οποίο εργάζεστε ως front office agent. Λόγω overbooking δεν υπάρχει δωμάτιο. Υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια σε ένα 5* ξενοδοχείο στο κέντρο με ημερήσια χρέωση (ΧΧ, ΒΒ) 230 ευρώ και ένα 4* ξενοδοχείο σε προάστιο με ημερήσια χρέωση (ΧΧ, ΒΒ) 180 ευρώ. Σε ποιο από τα δύο θα στείλετε τους πελάτες σας και γιατί;
	B.1.β. Ζητούμενα	- Καταλληλότερος τρόπος χειρισμού του υπαλλήλου Υποδοχής - Εξυπηρέτηση πελατών - Ικανότητα στην άμεση επικοινωνία με τους πελάτες - Ικανότητα εκπλήρωσης των καθηκόντων - Εφαρμογή των κανόνων συμπεριφοράς - Γνώση και εφαρμογή του κανονισμού - Εφαρμογή Operational standards
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	Οι εξεταστές/τριες αφού εξηγήσουν τη μελέτη περίπτωσης ή οποία μπορεί να δοθεί και εκτυπωμένη δίνουν στους εξεταζόμενους/ες το

		απαραίτητο χρόνο μελέτης και κατανόησης. • Οι όποιες ερωτήσεις των υποψηφίων απαντώνται προφορικά ενώ οι εξεταστές /στριες απευθύνονται στο σύνολο των υποψηφίων • Οι υποψήφιοι/ες ενημερώνονται για τον διαθέσιμο υπολειπόμενο χρόνο με δημόσια αναγγελία από μέλος της επιτροπής, ανά 15'.
	B.2.α. Ερωτήσεις	• Τι θα κάνατε εσείς αν ήσασταν ο υπάλληλος της Υποδοχής; • Τι θα απαντούσατε στον πελάτη; • Θα επικοινωνούσατε με τα άλλα ξενοδοχεία και ποια διαδικασία θα ακολουθούσατε; • Ποιοι είναι οι λόγοι δημιουργίας Overbooking;
	B.2.β. Απαντήσεις	• Ο υπάλληλος θα πρέπει με ψυχραιμία να ενημερώσει τον πελάτη, χωρίς να εκθέσει την επιχείρηση. • Μπορεί να εφαρμόσει όσα αναφέρονται στο άρθρο 10. • Οι υπάλληλοι υποδοχής οφείλουν να προσδιορίσουν τον τελικό αριθμό υπερκρατήσεων και τις κατατάσσουν με προτεραιότητα (αν είναι τακτικός, αν έχει πραγματοποιήσει μελλοντική κράτηση, διάρκεια διαμονής, τιμή δωματίου κλπ) • Τηλεφωνούμε σε ξενοδοχεία αντίστοιχής η υψηλότερης κατηγορίας, με τις ίδιες τουλάχιστον παροχές και στην ίδια περιοχή). • Ο υπάλληλος οφείλει κατά την άφιξη να χειριστεί με επαγγελματισμό την κατάσταση και να ζητήσει ειλικρινά συγνώμη.

		• Κανονίζουμε τη μεταφορά του με έξοδα του ξενοδοχείου. • Καλύπτουμε εξ ολοκλήρου το κόστος διανομής στο άλλο ξενοδοχείο, ακόμα και αν είναι ακριβότερο. • Γενικότερα προσφέρουμε τις υπηρεσίες μας σε ό,τι χρειαστεί. • Ετοιμάζουμε μια συνοδευτική επιστολή για τον πελάτη και του δίνουμε την κάρτα μας, προκειμένου να επικοινωνήσει μαζί μας αν κάτι προκύψει. • Καταχωρούμε στο λογισμικό σύστημα της μεταφορά του στο άλλο ξενοδοχείο. • Ενημερώνουμε τη διεύθυνση και το λογιστήριο για το walk out • Στην περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί να επιστρέψει όταν θα έχουμε δωμάτιο του παρέχουμε upgrade και τον χειριζόμαστε σαν VIP • Και οποιαδήποτε άλλη απάντηση τεκμηριωμένη μπορεί να θεωρηθεί σωστή, καθώς ανάλογα με τα ερωτήματα των εξεταστών/στριών δίνεται και η απάντηση των εξεταζομένων.
	Β.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες όταν ετοιμαστεί ο/η εξεταζόμενος/η θέτουν τις παραπάνω ερωτήσεις και ερωτήσεις που σύμφωνα με την κρίση τους εξυπηρετούν τις διαφορετικές υποθέσεις σε ό,τι αφορά την ώρα άφιξης, κλπ.. Θέτουν ερωτήματα που σχετίζονται επιπλέον επί των ενεργειών και των χειρισμών των υποψηφίων και παρατηρούν αν εφαρμόζονται τα πρότυπα

Ν^ο10 Θέμα εξέτασης πρακτικού μέρους της πειραματικής ειδικότητας «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων – Π.ΣΤ.Ε.Φ.»

ΟΙΚΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ HOUSEKEEPING

Α. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

A.1. Εξεταζόμενες ενότητες εργασιών	• Οργάνωση τμήματος Δωματίων • Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων • Υγιεινή και ασφάλεια εργαζομένων • Αρχές Αειφορικής Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων
A.2. Εξοπλισμός στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Λινά (σεντόνια και πετσέτες) • Amenities • Standard Twin ή Double room • Κάρτες δωματίου (πρωινών, room service, χρήσης λινών, κλπ)
A.3. Προσωπικός εξοπλισμός του εξεταζόμενου/ης	• Στολή (σύμφωνα με τον κανονισμό ΙΕΚ Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού) • Ποδιά εργασία
A.4. Προδιαγραφές χώρου διεξαγωγής της εξέτασης	• Εγκαταστάσεις ξενοδοχείου • Standard Twin ή Double room • Τυπικός εξοπλισμός, έπιπλα δίκλινου δωματίου • Επάρκεια σε λινά (σεντόνια, κλίφια, μαξιλάρια, πετσέτες, παπλώματα, κουβέρτες κλπ) • Ρολόι σε κοινή θέα
A.5. Αναλώσιμα υλικά στη διάθεση των εξεταζόμενων στο εξεταστικό κέντρο	• Ολοκληρωμένη σειρά amenities • Γάντια μίας χρήσης • Κάρτες δωματίου (για χρήση λινών, ενημέρωση καιρού, καλωσορίσματος καμαριέρας, κλπ)

B. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ

B.1. Αναλυτική περιγραφή της διεξαγωγής της επίδειξης/παρουσίασης των εξεταζόμενων	B.1.α. Δεδομένα	Στους/στις εξεταζόμενους/ες δίνεται η εξής μελέτη περίπτωσης- άσκηση: Εργάζεστε ως <i>housekeeper</i> σε ένα 4*ξενοδοχείο. Η διεύθυνση της επιχείρησης έχει αποφασίσει να βελτιώσει τις υποδομές του ξενοδοχείου ώστε να μετατραπεί σε <i>eco friendly</i>. Βρίσκεστε λοιπόν σε ένα <i>standard</i> δίκλινο δωμάτιο και καλείστε να προτείνετε συγκεκριμένες ενέργειες που να αφορούν στην εφαρμογή αρχών περιβαλλοντικής διαχείρισης στα δωμάτια.
	B.1.β. Ζητούμενα	• Γνώση του αντικειμένου • Σωστή χρήση υλικών • Πρακτικές περιβαλλοντικής διαχείρισης • Διαχείριση ενέργειας, υλικών καθαρισμού, νερού, ηχορύπανσης, αέρα, απορριμμάτων • Κάρτες επαναχρησιμοποίησης λινών
	B.1.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Οι εξεταστές/τριες αφού εξηγήσουν τη μελέτη περίπτωσης ή οποία μπορεί να δοθεί και εκτυπωμένη, δίνουν στους εξεταζόμενους/ες το απαραίτητο χρόνο μελέτης και κατανόησης. • Οι υποψήφιοι/ες ενημερώνονται για τον διαθέσιμο υπολειπόμενο χρόνο με δημόσια αναγγελία από μέλος της επιτροπής, ανά 15'. • Οι εξεταστές/στριες προβαίνουν σε σχετικές ερωτήσεις που να αφορούν στην οικολογική διαχείριση, στα <i>eco friendly</i> ξενοδοχεία, στη σύνδεση του τουρισμού με το περιβάλλον, στην εφαρμογή των αρχών της αειφορικής διαχείρισης και πολιτικής.

	B.2.α. Ερωτήσεις	• Τι γνωρίζετε για τα <i>green hotels</i>; • Πως μπορούν τα ξενοδοχεία και το προσωπικό αυτών να ελαχιστοποιήσουν τη μόλυνση του περιβάλλοντος; • Εφαρμόζεται σε όλα τα ξενοδοχεία οικολογική περιβαλλοντική πολιτική; • Πως αξιολογεί ο πελάτης του ξενοδοχείου τις συγκεκριμένες ενέργειες; • Ποιες ενέργειες θα προτείνετε; • Υπάρχουν Πρότυπα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης;
	B.2.β. Απαντήσεις	• Τα <i>green hotels</i> είναι ξενοδοχεία που εφαρμόζουν πολιτικές και δράσεις ώστε να είναι πιο φιλικά στο περιβάλλον και να συμβάλλουν στην προστασία του. • Τα ξενοδοχεία και ειδικά το τμήμα του <i>housekeeping</i> μπορεί να συμβάλλει ουσιαστικά στην ελαχιστοποίηση της μόλυνσης. Ενέργειες που εφαρμόζονται είναι ύπαρξη μαγνητικού συστήματος κλειδώματος της πόρτας των δωματίων (<i>limit switch</i>), ηλεκτρονικών ανιχνευτών κίνησης, χρήση οικονομικών λαμπτήρων, χρήση σύγχρονων κλιματιστικών με αυτόματο τερματισμό της λειτουργίας τους με το άνοιγμα της πόρτας ή του παραθύρου, μετά τον καθαρισμό τα παράθυρα και οι κουρτίνες παραμένουν κλειστά προκειμένου να διατηρηθεί σταθερή η θερμοκρασία, τακτικός έλεγχος των ηλεκτρικών συσκευών. • Όσον αφορά τα υλικά καθαρισμού: χρήση εγκεκριμένων χημικών προϊόντων καθαρισμού με πιστοποιητικό ασφάλειας, συμπυκνωμένα και αραιώση σύμφωνα με τις οδηγίες, περιορισμός στη χρήση χλωρίου, χρήση απορρυπαντικών "<i>water based</i>" πχ διάλυμα νερού με ξίδι, μηχανές καθαρισμού χωρίς χρήση χημικών, αποφυγή προϊόντων τύπου αεροζόλ και αντικατάσταση με προϊόντα με ψεκαστήρα και αντλία και γενικά

εκπαίδευση και επιμόρφωση σχετικά με τη χρήση οικολογικών απορρυπαντικών

- Όσον αφορά τη διαχείριση του νερού: καζανάκια με επιλογή χρήσης της μισής ποσότητας νερού, εγκατάσταση μειωτήρων για ελεγχόμενη ροή νερού στις θρύσες των δωματίων, τοποθέτηση ανακοινώσεων στα δωμάτια προτρέποντας τους πελάτες να συνεισφέρουν στην εξοικονόμηση νερού, άμεση αναφορά πιθανής διαρροής στο τμήμα συντήρησης και γενικότερα εξοικονόμηση νερού.
- Όσον αφορά τη διαχείριση του αέρα: άνοιγμα παραθύρων και πορτών ώστε να ανανεώνεται φυσικά ο αέρας, τακτικός καθαρισμός μοκετών και χαλιών, πλύσιμο με ενεργό οξυγόνο για την εξάλειψη μικροβίων, καθαρισμός-απολύμανση στρωμάτων με σύγχρονες μεθόδους, περιορισμός της χρήσης αποσμητικών χώρων και εντομοκτόνων.
- Όσον αφορά τη διαχείριση απορριμμάτων: ανακύκλωση προϊόντων, χρήση εντύπων από ανακυκλωμένο χαρτί, χρήση χάρτινης οικολογικής σακούλας πλυντηρίου, χρήση οικολογικού χαρτιού, μεταποίηση φθαρμένων λινών σε πανιά καθαριότητας, χρήση ιματισμού από οργανικά καλλιεργημένο βαμβάκι, κλπ
- Τα πρότυπα που εφαρμόζονται και αφορούν στα ξενοδοχεία είναι το Green Key από το FEE (Foundation for Environmental Education), Ecolabel ευρέως διαδεδομένο σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, ISO 14001, EMAS (Σύστημα Οικολογικής Διαχείρισης και Οικολογικού Ελέγχου).
- Σε σχετικές έρευνες έχει βρεθεί πως η βιωσιμότητα αποτελεί προτεραιότητα πολλών τουριστών ειδικά των *millennial* καταναλωτών, καθώς θα πλήρωναν περισσότερα χρήματα για προϊόντα και υπηρεσίες από εταιρείες που συμβάλλουν θετικά στην κοινωνία και το περιβάλλον. Η έρευνα της TUI έδειξε ότι τα 2/3 των παραθεριστών είναι πρόθυμοι να

		<i>κάνουν προχωρήσεις στον τρόπο ζωής τους, προκειμένου να ωφεληθούν το περιβάλλον</i>
	Β.2.γ. Οδηγίες στους/στις εξεταστές/τριες & σημεία προσοχής	• Ζητάνε από τους εξεταζόμενους/ες να δείξουν μέσα στο δωμάτιο σημεία τα οποία μπορούν να προταθούν ενέργειες πχ τα σεντόνια να είναι από οργανικό βαμβάκι, οι λάμπες να είναι οικολογικοί, η laundry Bag να είναι από ανακυκλώσιμο χαρτί, κλπ • Ρωτάνε κάποιες συμπληρωματικές ερωτήσεις, όπως αναφέρονται και παραπάνω.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι-Ι

Πίνακας «Εκτίμηση βαρύτητας μαθησιακών ενοτήτων και προσδιορισμός αριθμού ερωτήσεων» - Οδηγίες συμπλήρωσης

Η συμπλήρωση του πίνακα απαιτεί τη συμβολή όλων των συγγραφέων ανεξαιρέτως και είναι απαραίτητο να αποσταλεί στον/στην σύμβουλο μεθοδολογίας προκειμένου να ελεγχθεί ότι έχει συμπληρωθεί με τον κατάλληλο μεθοδολογικά τρόπο.

Ο συγκεκριμένος πίνακας εξασφαλίζει την εκπροσώπηση των θεματικών ενοτήτων με ερωτήσεις διαφορετικών ομάδων στην Τράπεζα Θεμάτων. Ταυτόχρονα διευκολύνει και την κατανομή των ερωτήσεων μεταξύ των συγγραφέων. Οποιαδήποτε δυσκολία κατανόησης συναντήσετε, απευθυνθείτε στον/στη σύμβουλό σας.

«ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ»				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ*	ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ (ΜΕ)**	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ***	ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ ****	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΟΜΑΔΑ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ***** (Α=ΠΟΛΛΑΠΛΗΣ ΕΠΙΛΟΓΗΣ Β= ΣΥΝΤΟΜΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ Γ= ΣΥΝΘΕΣΗΣ)
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΥΡΗΝΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ (ΕΠ)	ΜΕ 3 «Οργάνωση Τμήματος Δωματίων»	69	(117) $\cong$ 60%	X (72) $\cong$ 60% X (29) $\cong$ 25% X (19) $\cong$ 15%
	ΜΕ 13 «Οργάνωση Λειτουργία Τμήματος Ορόφων»	48		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΜΕΣΑΙΑΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ (ΕΜΕΒ)	ΜΕ 2 «Εισαγωγή στην Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία»	13	(44) $\cong$ 25%	X (27) X (12) X (5)
	ΜΕ 5 & ΜΕ 6 «Οργάνωση Λειτουργία Επισιτιστικών Μονάδων»	15		
	ΜΕ 7 «Βασικές Αρχές Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων»	8		
	ΜΕ 16 «Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού	8		

	Τουριστικών Επιχειρήσεων»			
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΜΕΙΩΜΕΝΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ (ΕΜΒ)	ΜΕ 1 «Αρχές Οικονομίας»	1	(29) ≅ 15%	X (16) X (8) X (5)
	ΜΕ 12 «Βασικές Αρχές Τουριστικού Μάρκετινγκ»	8		
	ΜΕ 15 «Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων»	4		
	ΜΕ 4 «Κοινωνικά Δίκτυα και Νέες Τεχνολογίες στον Τουρισμό»	7		
	ΜΕ 14 «Λογιστική Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων»	3		
	ΜΕ 19 «Αρχές Αειφορικής Διαχείρισης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων»	4		
	ΜΕ 17 «Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία στον Τουρισμό»	1		
	ΜΕ 18 «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας»	1		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΔΕ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΝΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΘΟΥΝ ΣΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ (ΕΔΕ)	ΜΕ 8 «ΑΓΓΛΙΚΑ»	-	0%	-
	ΜΕ 9 «ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ»	-		
	ΜΕ 10 «ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ»			
	ΜΕ «ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ»			
	ΜΕ 20 «ΤΕΛΙΚΟ ΠΡΟΤΖΕΚΤ»	-		
ΣΥΝΟΛΟ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟΥ ΜΕΡΟΥΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΘΕΜΑΤΩΝ			190	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι-ΙΙ

Πλάνο Κρατήσεων																								
Μήνας Έτος																								
Αριθ. Δωμ.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	...			
201 XX																								
202 XX																								
203 X																								
204 XXX																								
205 XXX																								
206 XXX																								
207 X																								
208 XX																								

Εικόνα 1: ΠΛΑΝΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

ΔΩΜ	ΟΝΟΜΑ	ΑΤΟΜΑ	IN	OUT
	ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ	2	1/4	5/4
	ΠΡΩΤΟΠΑΠΠΑΣ	1	10/4	15/4
	ΧΑΡΑΛΑΜΠΙΔΟΥ	2	14/4	17/4
	ΦΡΕΔΙΑΝΑΚΗ	3	17/4	20/4
	ΠΑΝΑΓΟΥΤΣΟΣ	2	7/4	15/4
	ΚΟΛΙΟΠΟΥΛΟΥ	3	4/4	10/4
	ΠΕΤΡΟΠΟΥΛΟΥ	1	16/4	18/4
	ΜΠΑΣΗΣ	2	8/4	14/4
	ΣΑΜΟΥΗΛΙΔΗΣ	1	14/4	16/4
	ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ	2	5/4	6/4
	ΚΑΠΑΡΙΑΝΟΣ	3	8/4	14/4

Εικόνα 2: ΑΣΚΗΣΗ ΓΙΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΠΛΑΝΟΥ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Α. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

- HIT, Manual προγράμματος PROTEL
- Kotler, P & Keller, K (2010) *Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Κλειδάριθμος
- Middleton,V.- Clarke, J.(2001). *Marketing in Travel and Tourism*. UK:Elsevier
- Montana, P. – Charnov, B. (1993) *MANATZMENT*. Αθήνα: Κλειδάριθμος
- Sunsoft, Manual προγράμματος Alexandros
- Αιγινίτης, Ν. (1929) *Γενικαί Αρχαί Τουριστικής Επιστήμης*, Αθήνα: Eurobooks
- Βελισσαρίου, Ε. (2000) *Μάνατζμεντ Ειδικών και Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού*. Πάτρα: ΕΑΠ.
- Βιτουλαδίτη, Ο. (2000) *Εγχειρίδιο Μελέτης του Βιβλίου Marketing in Travel and Tourism*. Πάτρα: ΕΑΠ.
- Δρόσου, Μ.-Φιοράκη, Μ-Θεοδώρου, Α. (2003) *Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων*. Αθήνα: ΟΕΔΒ
- ΕΟΠΠΕΠ. Επαγγελματικό περίγραμμα του Οροφοκόμου. Αθήνα: Εκεπίς
- ΕΟΠΠΕΠ. Επαγγελματικό περίγραμμα του Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείου. Αθήνα: Εκεπίς
- ΕΦΕΤ (2001) *Εγχειρίδιο βασικής εκπαίδευσης στην υγιεινή και τον χειρισμό των τροφίμων για τις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και ζαχαροπλαστικής*. Αθήνα
- Ζαΐρης, Α. –Πανηγυράκης, Γ (2006) *Η τέχνη της πώλησης*. Αθήνα: Κριτική
- Ηγουμενάκης, Ν. (1991) *Τουριστική Οικονομία. Τόμος Α*. Αθήνα: Interbooks
- Ηγουμενάκης, Ν. και -Κραβαρίτης, Κ. και Λύτρας, Π. (1998) *Εισαγωγή στον Τουρισμό*. Αθήνα: Interbooks.
- Θεοχάρης, Ν (2018). *Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων*. Αθήνα :Προπομπός
- ΙΝΣΕΤΕ (2016) *Εγχειρίδιο Εκπαιδευόμενου για την ειδικότητα «Υπάλληλος Επισιτιστικού Τομέα»*. Αθήνα : ΙΝΣΕΤΕ
- ΙΝΣΕΤΕ (2016) *Εγχειρίδιο Εκπαιδευόμενου για την ειδικότητα «Υπάλληλος Υποδοχής και Εξυπηρέτησης Πελατών»*. Αθήνα : ΙΝΣΕΤΕ
- ΙΝΣΕΤΕ, (2021): “Επιχειρηματικό Σχέδιο Δράσης για την Προώθηση του Συνεδριακού Τουρισμού της Ελλάδας”
- Καπίκη-Πιβεροπούλου, Τ.(1998). *Υπηρεσία Υποδοχής*. Αθήνα: Εκδοτικός οίκος Interbooks.
- Κοβουση, Χ.-Κακλέα, Χ. (2009). *Οροφοκομία*. Αθήνα: ΟΤΕΚ
- Κολτσιδόπουλος, Γ. (2005) *Τουρισμός ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ*. 2Η έκδοση, Περιστέρι: Έλλην.

- Κουτούζης, Μ. (1999) *Γενικές Αρχές Μάνατζμεντ*. Πάτρα: ΕΑΠ
- Κραβαρίτης, Κ. (1992): *ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ*. ΑΘΗΝΑ:ΕΥΔΟΞΟΣ
- Λαγός, Δ. & Λιαργκόβας, Π. (2003) *Τουριστική Οικονομία*. Αθήνα: Ο.ΕΔ.Β.
- Λαγός, Δ. (2005) *ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ*. Αθήνα: Κριτική ΑΕ
- Λαλούμης Δ. & Ρούπας Β. (1996) *Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Interbooks
- Λαλούμης Δ. (2002) *Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Σταμούλης
- Λαλούμης Δημήτρης, Σεργόπουλος Κώστας (2014) *Διοίκηση Τμημάτων Υποδοχής και Ορόφων - Rooms Division Management*. Αθήνα: Unibooks IKE
- Λαλούμης,Δ.-Στεφανακίδης, Κ. (2013): *Εστιατορική Τεχνική*. Αθήνα
- Λύτρας, Π. (2015) *Τουριστική Ψυχολογία και συμπεριφορά του τουρίστα – καταναλωτή*.
- Μάρας Α. (2005). *Food & Beverage management*. Αθήνα: Interbooks
- Μάρας Α. (2007). *BAR ΠΟΤΑ ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ*. Αθήνα: Interbooks
- Μαυροδόνης, (2006) *Σημειώσεις στο μάθημα «Εισαγωγή στον Τουρισμό»*
- Μοίρα, Π. (2005). *Τουριστική Γεωγραφία της Ελλάδας*. Αθήνα: Interbooks
- Μπαφούνης, Χ.- Κατσαΐτης, Α (2009). *Ξενοδοχειακή Τεχνική (τόμοι 1,2)*.Αθήνα: ΟΤΕΚ
- Πανηγυράκης, Γ. (1999), *Διεθνές εξαγωγικό Μάρκετινγκ*, Αθήνα: Σταμούλη
- Παππάς, Ν. (n.d.) *Τουρισμός. Κέντρα Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων*.
- Πατεστής Ι. (2004). *Διοίκηση προσωπικού ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Les livres du tourisme
- Σαλεσιώτης Μ. (2000). *Σύνθεση εδεσματολογίου με στοιχεία διαιτητικής*. Αθήνα: Interbooks
- Σκουμιάς Ν. (2004) *Εστιατορική Τέχνη και διοίκηση*. Αθήνα: Interbooks
- Σωτηριάδης Μ.(2000). *Οικονομικό Μάνατζμεντ ξενοδοχειακών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Προπομπός
- Τερκενλή, .Θ- Μεταξίδης, Ν.-Ραφτοπούλου, Π.(2004). *Τουριστική Γεωγραφία*. Αθήνα: ΟΕΔΒ
- Τζωρακολευθεράκης Ζ. (1999). *Διοίκηση επισιτιστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα:Interbooks
- Τσακλάγκανος, Α. (2000). *Βασικές Αρχές του Μάρκετινγκ. Τόμος Α΄*, Θεσσαλονίκη: Αδελφοί Κυριακίδη
- Τσακλάγκανος, Α. (2001). *Βασικές Αρχές του Μάρκετινγκ. Τόμος Β΄*, Θεσσαλονίκη: Αδελφοί Κυριακίδη

- Τσάρτας, Π. (1996) *Τουρίστες, Ταξίδια, Τόποι: Κοινωνιολογικές προσεγγίσεις στον Τουρισμό*. Αθήνα: Εξάντας
- Φιλίππιδης Δ. & Τζένος Χ. (2001) *Οργάνωση και λειτουργία εστιατορίου*. Αθήνα: Les Livres du Tourism
- Φραγκιαδάκης Ευγ. (1993) *Εισαγωγή στο μάνατζμεντ των ξενοδοχείων*. Ηράκλειο: Φραγκιαδάκης
- Χυτήρης Λ. (2003) *Το μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Interbooks

Β. Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη Μεθοδολογία Ανάπτυξης των Τραπεζών Θεμάτων

- Γούλας, Χ., Μαρκίδης, Κ., & Μπαμπανέλου, Δ. (2021). *Πρότυπο ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ*. Ανάκτηση από <https://protypoekepdefitikonilykon.gr>

Γ. Σχετική Εθνική Νομοθεσία

- 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 1245/Β/11-04-2017. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/54877/2017. *Τροποποίηση του Κανονισμού Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.).*

- ΦΕΚ 1807/Β/2-7-2014. Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 5954/2014. *Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που Υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.).*
- Φ.Ε.Κ. Β' 1098/2014. Υπουργική Απόφαση Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων υπ' αριθμ 2944/2014. *Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.).*
- Φ.Ε.Κ. Α' 193/2013. ΝΟΜΟΣ ΥΠ' ΑΡΙΘ. 4186. *Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις.*
- Φ.Ε.Κ. Α' 8/2014. ΝΟΜΟΣ 4229/2014. *Ρυθμίσεις θεμάτων αρμοδιότητας του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων.*
- ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17024. Αξιολόγηση της συμμόρφωσης - Γενικές απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προσώπων.
- Ο ν. 5082/2024 «Ενίσχυση του Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και άλλες επείγουσες διατάξεις» (Α' 49).
- Η υπ' αρ. 19421/11.10.2022 κ.υ.α. «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) Τουρισμού του Υπουργείου Τουρισμού» (Β' 5454).
- Η υπ' αρ. 72725/17.4.2024 διαπιστωτική πράξη της Υφυπουργού Τουρισμού «Μετονομασία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού (Ι.Ε.Κ. Τουρισμού) του ν. 4763/2020 (Α' 254) σε Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού (Σ.Α.Ε.Κ. Τουρισμού) αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού του ν. 5082/2024 (Α' 9).» (ΑΔΑ:9Δ43465ΧΘΟ-ΦΟΗ).
- Η υπ' αρ. 8792/10.5.2024 κ.υ.α. «Μετατροπή Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας σε Πειραματική Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης Τουρισμού Μακεδονίας, αρμοδιότητας του Υπουργείου Τουρισμού.» (Ρ956465ΧΘΟ-ΧΔ1).



**Πειραματική
Σχολή Ανώτερης
Επαγγελματικής Κατάρτισης
(Σ.Α.Ε.Κ)
Τουρισμού Μακεδονίας
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**