



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Παιδείας, Θρησκευμάτων
και Αθλητισμού



**ΓΕΝΙΚΗ
ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ**
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ & ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ

Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΣΑΕΚ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ

Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας

ΣΑΕΚ

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2026

ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ»

Συγγραφική ομάδα

Μαρία Καμπέρη
Αλέξιος-Πατάπιος Κόντης
Αρετή Λαγού
Ζήσιμος Λυκούδης
Αικατερίνη Μπομπολάκη
Αναστάσιος Παπαθανασίου
Δημήτριος Σουκούλης
Γεωργία Τσεϊνέ

**Σύμβουλος μεθοδολογίας ανάπτυξης
του εκπαιδευτικού εγχειριδίου**
Στέφανος Οικονόμου

Γλωσσική επιμέλεια
Εκδόσεις Σοκόλη

Σχεδιασμός-σελιδοποίηση
Mr. Moschos / WINK DESIGN

Το περιεχόμενο του εκπαιδευτικού εγχειριδίου της ειδικότητας διαμορφώθηκε από τη συγγραφική ομάδα με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που επεξεργάστηκε το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» (κωδικός ΟΠΣ [MIS] 5069281) του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020», που υλοποιήθηκε με σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και, ειδικότερα, από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρο της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ και τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Κ.Τ.). Το παρόν εκπαιδευτικό εγχειρίδιο αναπτύχθηκε με την ευθύνη του ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, τα επιστημονικά στελέχη του οποίου παρακολούθησαν και υποστήριξαν τον συντονισμό του έργου σε όλες του τις φάσεις.

Περιεχόμενα

1	Πρόλογος	7
2	Εισαγωγή	9
A	Περιγραφή ειδικότητας	11
1	Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού	11
1 . 1	Τίτλος ειδικότητας	11
1 . 2	Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)	11
2	Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας	12
2 . 1	Ορισμός ειδικότητας	12
2 . 2	Αρμοδιότητες/Καθήκοντα	14
2 . 3	Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα	16
2 . 4	Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης	16
B	Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	18
1	Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας	18
2	Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης	19
Γ	Βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές και αναλυτικό περιεχόμενο του προγράμματος της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	26
1	Ωρολόγιο πρόγραμμα	27
2	Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης	29
2 . 1	ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄	29
2 . 1 . A	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	29
2 . 1 . B	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	34
2 . 1 . Γ	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	40
2 . 1 . Δ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	47
2 . 1 . Ε	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ MARKETING	54
2 . 1 . ΣΤ	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	61
2 . 1 . Ζ	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	67
2 . 1 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Α΄	76

2 . 2	ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄	82
2 . 2 . Α	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	82
2 . 2 . Β	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	88
2 . 2 . Γ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (FRONT OFFICE)	94
2 . 2 . Δ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ	101
2 . 2 . Ε	ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ – ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑ	108
2 . 2 . ΣΤ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ (HOUSEKEEPING)	115
2 . 2 . Ζ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ BAR	122
2 . 2 . Η	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Β΄	132
2 . 3	ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄	139
2 . 3 . Α	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	139
2 . 3 . Β	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	144
2 . 3 . Γ	ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	150
2 . 3 . Δ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	157
2 . 3 . Ε	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ (CRM)	162
2 . 3 . ΣΤ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ	167
2 . 3 . Ζ	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ	173
2 . 3 . Η	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	179
2 . 3 . Θ	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Γ΄	185
2 . 4	ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄	191
2 . 4 . Α	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	191
2 . 4 . Β	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	197
2 . 4 . Γ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ	204
2 . 4 . Δ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ	210
2 . 4 . Ε	ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ	216
2 . 4 . ΣΤ	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ	223
2 . 4 . Ζ	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Δ΄	229
3	Διδακτική μεθοδολογία	235
4	Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης	238
4 . 1	Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας	238
4 . 2	Μέσα ατομικής προστασίας	240
Δ	Προδιαγραφές υλοποίησης πρακτικής άσκησης	241
1	Ο θεσμός της πρακτικής άσκησης	242
2	Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η	244
2 . 1	Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης	244
2 . 2	Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκούμενου/-ης	244

2 . 3	Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης	246
3	Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της πρακτικής άσκησης	247
4	Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης	248
5	Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος πρακτικής άσκησης	255
5 . 1 . Α	ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ, ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΚΑΙ ΜΗ	255
5 . 1 . Β	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΜΙΑΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	256
5 . 1 . Γ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΔΙΑΛΛΑΓΗΣ ΜΕ ΤΟΝ/ΤΗΝ ΠΕΛΑΤΗ/-ΙΣΣΑ	256
5 . 1 . Δ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ	257
5 . 1 . Ε	ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	258
5 . 1 . ΣΤ	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΩΡΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ	259
5 . 1 . Ζ	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΧΩΡΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	260
5 . 1 . Η	ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΕΙΔΩΝ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	261
5 . 1 . Θ	ΑΣΚΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	262
5 . 2	Μεθοδολογία υλοποίησης πρακτικής άσκησης	262
	Βιβλιογραφία	265
A	Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα	266
B	Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων	273
Γ	Σχετική εθνική νομοθεσία	276

1 | Πρόλογος

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο της ειδικότητας «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» αναπτύχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΟΔΗΓΩΝ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΙΕΚ)» [κωδικός ΟΠΣ (MIS) 5069281], η οποία υλοποιήθηκε με σύμπραξη των κοινωνικών εταίρων και ειδικότερα από το ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ (επικεφαλής εταίρο της κοινοπραξίας), το ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, το ΙΜΕ/ΓΣΕΒΕΕ, το ΚΑΕΛΕ/ΕΣΕΕ, το ΙΝΣΕΤΕ και τον ΕΟΠΠΕΠ, και συγχρηματοδοτήθηκε από το ΕΠ «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

Το έργο αυτό αποτέλεσε μια ολοκληρωμένη παρέμβαση για τη βελτίωση και την ενίσχυση του θεσμού της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης σε μια περίοδο κατά την οποία, περισσότερο από ποτέ, το αίτημα της διασύνδεσής του με την αγορά εργασίας είναι επιτακτικό και επίκαιρο. Ιδιαίτερα, μετά τη μακρά περίοδο οικονομικής κρίσης και ύφεσης την οποία αντιμετώπισε η ελληνική κοινωνία αλλά και τις συνέπειες από την πανδημική κρίση Covid-19, οι αναδυόμενες προκλήσεις καθιστούν αναγκαία στοχευμένα μέτρα εκσυγχρονισμού του θεσμού. Το συγκεκριμένο έργο αποτέλεσε μια 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 μια καινοτόμο δέσμη αλληλοσυμπληρούμενων δράσεων, μεθόδων και πρακτικών, επιδιώξε 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 για 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 κατάρτισης,
 - Αντίστοιχα εκπαιδευτικά εγχειρίδια, για την υποστήριξη της κατάρτισης/εκπαίδευσης των σπουδαστών/-τριών,
 - Συναφείς τράπεζες θεμάτων για την 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 οδηγιών 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 με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και των εκπαιδευομένων.

2 | Εισαγωγή

Το παρόν εγχειρίδιο, εκκινώντας από την περιγραφή της ειδικότητας, επικεντρώνεται στο αναλυτικό περιεχόμενο και τις βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές ενός προγράμματος κατάρτισης στην ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας». Στοχεύει στην ενημέρωση του συνόλου των συντελεστών/-τριών του λαμβάνοντας υπόψη τα περιεχόμενα των καθηκόντων και τις ιδιαιτερότητές της, καθώς και τους ισχύοντες θεσμικούς περιορισμούς στο πεδίο.

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

Το εγχειρίδιο αυτό αποτελεί μια συστηματική βάση, η οποία περιλαμβάνει βασικά στοιχεία για την κατανόηση του πεδίου της συγκεκριμένης ειδικότητας, αλλά κυρίως επικεντρώνεται στην ανάλυση των μαθησιακών ενοτήτων και των εκπαιδευτικών προδιαγραφών της θεωρητικής και της εργαστηριακής κατάρτισης, καθώς και στην υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

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

Ειδικότερα, το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο αποτελείται από τέσσερα (Α΄-Δ΄) Μέρη.

- **Το Μέρος Α΄ παρέχει συνοπτικά τις πληροφορίες που αφορούν την περιγραφή της ειδικότητας.**
Περιλαμβάνει την περιγραφή της ειδικότητας, των κύριων εργασιακών καθηκόντων της, των προοπτικών απασχόλησης σε αυτήν, ενώ γίνεται αναφορά σε βασικές πηγές πληροφόρησης σε σχέση με την ειδικότητα.
- **Το Μέρος Β΄ εστιάζεται στον καθορισμό των ευρύτερων αλλά και των επιμέρους ενοτήτων προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων του προγράμματος κατάρτισης.**
Αναφέρεται στις δραστηριότητες που θα είναι σε θέση να επιτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες μετά το πέρας της συνολικής κατάρτισής τους στη συγκεκριμένη ειδικότητα.

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

Το Μέρος Γ΄ περιλαμβάνει το ωρολόγιο πρόγραμμα καθώς και την περίληψη, τα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα, τις ώρες διδασκαλίας ανά εβδομάδα, τις βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά, ένα κείμενο αναφοράς και τις προτεινόμενες πηγές μελέτης της κάθε μαθησιακής ενότητας. Επιπλέον, αναφέρεται στην προτεινόμενη διδακτική μεθοδολογία, καθώς και σε σημαντικές πληροφορίες που αφορούν την υγεία και την ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης.

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

Περιλαμβάνεται η περιγραφή του θεσμού της πρακτικής άσκησης και παρέχονται χρήσιμες οδηγίες για τους/ τις εκπαιδευόμενους/-ες και τους/τις εκπαιδευτές/-τριες στον χώρο εργασίας. Στα περιεχόμενα συγκαταλέγονται, επίσης, οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης, ενδεικτικές εργασίες τις οποίες θα εκτελέσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, καθώς και οι ειδικές προδιαγραφές υλοποίησης που αφορούν τον εξοπλισμό. Αναλύονται οι ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων, ενώ προτείνονται βασικές μεθοδολογικές αρχές για την υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο και η τράπεζα θεμάτων της ειδικότητας συνδέονται οργανικά με τον αντίστοιχο οδηγό κατάρτισης της ειδικότητας.¹

Για τη συγγραφή της μεθοδολογίας ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων 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 (ΙΕΚ)» και με βάση μια κατάλληλη προσαρμοσμένη εκδοχή του προτύπου ανάπτυξης εκπαιδευτικών υλικών του ΙΝΕ/ΓΣΕΕ (Γούλας, Μαρκίδης & Μπαμπανέλου, 2021).

1 Τσαγκαράκης, Κ., Κρουσανιωτάκη, Μ. & Δαρδούφας, Α. (2022). *Οδηγός κατάρτισης ειδικότητας: «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας»*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας.



Περιγραφή ειδικότητας

1 | Τίτλος της ειδικότητας και ομάδα προσανατολισμού

1.1 • Τίτλος ειδικότητας

Ο τίτλος «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» αντιστοιχεί στον τίτλο «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» με βάση το ΦΕΚ 2661/Β'/30-5-2022.

1.2 • Ομάδα προσανατολισμού (επαγγελματικός τομέας)

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

2 | Συνοπτική περιγραφή ειδικότητας

2.1 • Ορισμός ειδικότητας

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

Το επάγγελμα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» αφορά μια πλειάδα θέσεων εργασίας σε όλα τα τμήματα μιας μονάδας εστίασης. Σε επίπεδο εργασίας, το «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» στο τμήμα υποδοχής στοχεύει στη διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας των υπηρεσιών υποδοχής και φιλοξενίας σύμφωνα, πάντα, με τους κανονισμούς, την πολιτική και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στις εγκαταστάσεις διαμονής και φιλοξενίας και σύμφωνα με το σύστημα ποιότητας που αποσκοπεί στην ικανοποίηση των προσδοκιών του/της πελάτη/-ισσας. Προβαίνει, ακόμα, στους αναγκαίους διακανονισμούς τόσο όσον αφορά το δικό του πόστο όσο και τις λοιπές υπηρεσίες των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας, προκειμένου η διαμονή του/της πελάτη/-ισσας να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο τρόπο στις προσδοκίες του/της. Συντονίζει τις ενέργειες διαχείρισης που αφορούν την έκδοση τιμολογίων, επιβλέπει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, βασίζεται στις εν γένει υπηρεσίες υποδοχής για την προβολή της εικόνας της επιχείρησης και μελετά ο/η ίδιος/-α τον φάκελο του/της πελάτη/-ισσας, προκειμένου να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη του/της. Εμπλέκεται στην εφαρμογή της εμπορικής πολιτικής, συμμετέχει στη δρομολόγηση προωθητικών δράσεων και συμβάλλει στην εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης ολικής ποιότητας (ΕΚΕΠΙΣ, 2008).

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

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

Αναφορικά με τα επαγγέλματα τα οποία αναλαμβάνει το «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας», αυτά χωρίζονται βάσει συλλογικής σύμβασης εργασίας στις παρακάτω κατηγορίες:²

- **Κατηγορία Α΄:** Υπάλληλος υποδοχής (ρεσεψιονίστ), μετρ, υπομέτρ (ή κάππεν), θυρωρός Α΄ (concierger), νυχτοθυρωρός Α΄ (night auditor), μπουφετζής/-ού Α΄, προϊστάμενος/-η υπνοδωματίων και κοινοχρήστων χώρων και μάγειρας/-ισσα Α΄.
- **Κατηγορία Β΄:** Προϊστάμενος/-η πλυντηρίου και λινόθηκης, βοηθός υποδοχής, θυρωρός Β΄, σερβιτόρος/-α τραπεζαρίας-σαλονιού ή ορόφων (θαλαμηπόλος), μπάρμαν/μπαρμείντ (barman/barmaid), ασημοκέρηδες/-ισσες και μάγειρας/-ισσα Β΄. Επίσης, με την προϋπόθεση ότι θα προτιμήσουν την παρούσα διαιτητική απόφαση, υπάγονται και οι τηλεφωνητές/-τριες, οι ελεγκτές/-τριες ή ταμπλίστες/-τριες (tablist) και οι μαϊνκουραντιέ (main-courantie).
- **Κατηγορία Γ΄:** Βοηθός σερβιτόρου, οροφοκόμος (βαλές-valet), θυρωρός υπηρεσίας, βοηθοί θυρωρείου ή μπουφέ ή εστιατορίου ή μπαρ ή ορόφων ή λινόθηκης, γκρουμ (groom), ντόρμαν/ντοργούμαν (doorman/doorgwoman) ή εξωτερικός/-ή θυρωρός, λινόθηκάριος, βουτυριέρης/-ισσα και –εφόσον δεν καλύπτονται από άλλη συλλογική σύμβαση ή διαιτητική απόφαση– μάγειρας/-ισσα Γ΄ και καμαριέρης/-α.
- **Κατηγορία Δ΄:** Πλύντης/-τρια, σιδερωτής/-τρια, καθαριστής/-τρια κοινοχρήστων χώρων, μόδιστρος/-στρα, μανταριστής/-στρια, λαντζιέρης/-ισσα, λουτρονόμος, προϊστάμενος/-η και βοηθός ιατρού (ΕΚΕΠΙΣ, 2011α).³

2 Κάποιες από τις αναφερόμενες ειδικότητες, οι οποίες αναγράφονται στη σχετική συλλογική σύμβαση εργασίας ξενοδοχοϋπαλλήλων, θεωρούνται πλέον παρωχημένες λόγω της εξέλιξης της τεχνολογίας και της τεχνικής της διοίκησης ξενοδοχείων. Αυτές είναι οι εξής: ασημοκέρης/-ισσα και βουτηριέρης/-ισσα.

3 Για την κατάταξη με βάση ΣΤΑΚΟΔ 2003 και 2008 και με βάση διεθνή μοντέλα ταξινόμησης (ESCO και ISCO), βλ. Παράρτημα Α΄.

2.2 • Αρμοδιότητες/Καθήκοντα

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

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

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

- Στο τμήμα της υποδοχής ενός ξενοδοχείου, καλωσορίζει και εγγράφει τους/τις επισκέπτες/-τριες στο ξενοδοχείο ή σε άλλες εγκαταστάσεις που παρέχουν υπηρεσίες διαμονής. Επίσης, εκχωρεί δωμάτια, παρέχει κλειδιά, παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, κάνει κρατήσεις δωματίων, τηρεί αρχείο των δωματίων που είναι διαθέσιμα για χρήση και παρουσιάζει καταστάσεις χρεώσεων στους/στις επισκέπτες/-τριες που αναχωρούν και λαμβάνουν πληρωμή.⁴ Ειδικά δε ως νυχτερινός/-ή υπάλληλος υποδοχής, επιβλέπει τη νυχτερινή εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών σε εγκαταστάσεις φιλοξενίας και εκτελεί ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων, από τη λειτουργία του χώρου υποδοχής μέχρι και λογιστικές εργασίες.⁵
- Ως επόπτης/-τρια καθαριότητας σε γραφεία, ξενοδοχεία και άλλες εγκαταστάσεις, οργανώνει, επιβλέπει και εκτελεί εργασίες καθαριότητας, προκειμένου να διατηρούνται καθαροί και τακτοποιημένοι οι εσωτερικοί χώροι, τα φωτιστικά και οι εγκαταστάσεις.⁶

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

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

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

- Ως υπάλληλος υποδοχής-θυρωρείου ξενοδοχείου, παρέχει πληροφορίες στους/στις πελάτες/-ισσες και εξυπηρετεί τους/τις επισκέπτες/-τριες με διάφορους τρόπους: κρατήσεις θέσεων σε εστιατόρια, κρατήσεις μεταφορικών μέσων (λιμουζίνες, αεροπλάνα, σκάφη κ.ά.), προτάσεις για ψυχαγωγικά θεάματα, προμήθεια εισιτηρίων για ειδικές εκδηλώσεις και παροχή βοήθειας κατά την οργάνωση των ταξιδιών και των περιηγήσεων σε τοπικά αξιοθέατα.
- Ως υπεύθυνος/-η της ψυχαγωγίας των πελατών/-ισμών του ξενοδοχείου, είναι αρμόδιος/-α να διαχειρίζεται την ομάδα που υλοποιεί ψυχαγωγικές δραστηριότητες για τους/τις πελάτες/-ισσες μιας ξενοδοχειακής εγκατάστασης.
- Στον τουριστικό κλάδο παραγωγής και ειδικότερα ως υπάλληλος υπηρεσιών εστίασης, παρασκευάζει φαγητά και εξυπηρετεί τους/τις πελάτες/-ισσες. Παρασκευάζει απλά φαγητά, τα οποία προορίζονται για χώρους όπου σερβίρονται τρόφιμα, όπως εστιατόρια, καφετέριες, ξενοδοχεία, νοσοκομεία, καθώς και για αεροπορικές πτήσεις και διασφαλίζει ότι η λειτουργία της κουζίνας διεξάγεται ομαλά και αποτελεσματικά. Όταν εργάζεται στον επισιτισμό, όπως, για παράδειγμα, στη θέση του/της σερβιτόρου/-ας, φέρνει στους/στις επισκέπτες/-τριες τα φαγητά και τα ποτά που παραγγέλνουν. Ως σερβιτόρος/-α, εργάζεται συνήθως σε εστιατόρια, μπαρ και ξενοδοχεία. Η εργασία του/της περιλαμβάνει την προετοιμασία των τραπεζιών, το σερβίρισμα των φαγητών και των ποτών και τη λήψη πληρωμής για τον λογαριασμό.⁷

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

- Μπουφетζής/-ού (ΕΚΕΠΙΣ, 2011α)
- Μπάρμαν/Μπαργούμαν (ΕΚΕΠΙΣ, 2011β)
- Σερβιτόρος/-α
- Υπάλληλος υποδοχής
- Καθαριστής/-τρια
- Οροφοκόμος.

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

2.3 • Προοπτικές απασχόλησης στον κλάδο ή τομέα

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

- Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (στην Ελλάδα και το εξωτερικό),
- Εστιατόρια διαφόρων ειδών (κλασικά εστιατόρια, ειδικά εστιατόρια, ταβέρνες, ταχυφαγεία κ.ά.),
- Τρένα, κρουαζιερόπλοια, πλοία ακτοπλοΐας,
- Κέντρα υποδοχής (ηλικιωμένων, ατόμων με ειδικές ανάγκες, νέων κ.λπ.),
- Επιχειρήσεις τουρισμού υγείας (π.χ. κέντρα αναζωογόνησης [spa] και θαλασσοθεραπείας)
- Κάμπινγκ και Κατασκηνώσεις,
- Κέτερινγκ και επισιτιστικές μονάδες,
- Ναυτιλιακές και τουριστικές επιχειρήσεις και
- Επιχειρήσεις του τομέα της ψυχαγωγίας-διασκέδασης.

2.4 • Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

- Γενική Πανελλήνια Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού (ΓΕΠΟΕΤ):
<http://poet.gr/>
- Εθνικός Φορέας Ελέγχου Τροφίμων (ΕΦΕΤ):
<http://www.efet.gr>
- Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ):
<http://www.gnto.gr/>
- Ευρωπαϊκή ταξινόμηση δεξιοτήτων, ικανοτήτων και επαγγελμαμάτων (ESCO):
<https://esco.ec.europa.eu/en>
- Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ):
<https://www.itep.gr/>
- Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ):
<http://www.grhotels.gr/>
- Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (UNWTO):
<http://www.unwto.org/index.php>
- Πανελλήνια Ένωση Ιδιοκτητών Κάμπινγκ:
<http://www.panhellenic-camping-union.gr>
- Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Επισιτισμό – Τουρισμό (ΠΟΕΕΤ):
<http://www.poeeyte.gr>
- Πανελλήνια Ομοσπονδία Εστιατορικών και Συναφών Επαγγελματιών (ΠΟΕΣΕ):
<http://www.poeseg.gr>

- Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ):
www.hhf.gr
- Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδος (ΣΕΤΚΕ):
<https://www.setke.gr/>
- Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ):
<http://www.sete.gr/>
- Σύλλογος Housekeepers Ελλάδος:
www.housekeepers.gr
- Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Δικτυακός τόπος διαβουλεύσεων.
(2013, 8 12η):
<http://www.opengov.gr/ypepth/?p=1662>

B

Σκοπός και προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

1 | Σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας

Ο βασικός σκοπός του προγράμματος κατάρτισης της ειδικότητας είναι να προετοιμάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες για την επαγγελματική τους σταδιοδρομία στην ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας».

2 | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα του προγράμματος κατάρτισης

Οι γνώσεις, οι δεξιότητες και οι ικανότητες που θα αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά τη διάρκεια της κατάρτισής τους οργανώνονται σε ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται τα επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα ανά ενότητα.

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να:
A. «Συγκρότηση εργασιών τμήματος υποδοχής μιας επιχείρησης φιλοξενίας, ξενοδοχειακής και μη» συνέχεια >>	• Εκτελούν όλες τις εργασίες του τμήματος υποδοχής που απαιτούνται σε κάθε φάση της αλληλεπίδρασης πελάτη/-ισσας και τμήματος υποδοχής μιας μονάδας φιλοξενίας, οι οποίες είναι οι εξής: α) επικοινωνία, β) κράτηση, γ) άφιξη, δ) παραμονή, ε) αναχώρηση και στ) πληρωμή, • Αποδίδουν το κατάλληλο δωμάτιο στον/στην κατάλληλο/-η πελάτη/-ισσα βάσει των απαιτήσεων του/της, • Περιγράφουν τα βήματα επίλυσης τυχόν προβλημάτων κατά την εξυπηρέτηση ενός/μίας πελάτη/-ισσας, ώστε να προληφθούν οι διαμαρτυρίες, • Κατανοούν και να συντάσσουν γραπτές συμφωνίες μεταξύ ξενοδοχείου και άλλων συνεργαζόμενων επιχειρήσεων, • Απαριθμούν στον/στην πελάτη/-ισσα τις υπηρεσίες που διατίθενται μέσω του τμήματος υποδοχής, • Περιγράφουν τους διαφορετικούς τρόπους χρέωσης ενός/μίας πελάτη/-ισσας, • Περιγράφουν τους διαφορετικούς τρόπους εξόφλησης ενός/μίας πελάτη/-ισσας, • Συντάσσουν αναφορές και για τη σύνταξή τους να αντλούν στοιχεία από το τμήμα υποδοχής, • Περιγράφουν στον/στην πελάτη/-ισσα με τη χρήση ορολογίας τις παροχές της μονάδας φιλοξενίας,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνέχεια A. «Συγκρότηση εργασίας τμήματος υποδοχής μιας επιχείρησης φιλοξενίας, ξενοδοχειακής και μη»	• Ασκούν τεχνικές μεγιστοποίησης των εσόδων κατά τη διαπραγμάτευση της ενοικίασης ενός δωματίου ή μιας άλλης υπηρεσίας που παρέχεται από τη μονάδα φιλοξενίας, • Περιγράφουν τα καθήκοντα και τις υπηρεσίες του τμήματος υποδοχής σε περίπτωση μαζικών εκδηλώσεων, • Επιλύουν ζητήματα ταμειολογιστικού χαρακτήρα, τα οποία προκύπτουν σε σχέση με τους/τις πελάτες/-ισσες, • Εφαρμόζουν έναν διακριτικό και επαγγελματικό τρόπο επικοινωνίας με τον/την πελάτη/-ισσα αναφορικά με τα ζητήματα που προκύπτουν κατά την παραμονή του/της, • Περιγράφουν τους τρόπους εξυπηρέτησης του/της πελάτη/-ισσας σχετικά με υπηρεσίες εκτός της μονάδας φιλοξενίας.
B. «Οργάνωση και λειτουργία επισιτιστικών τμημάτων μιας μονάδας φιλοξενίας» συνέχεια >>	• Δίνουν παραδείγματα σωστής επίδοσης της καρτέλας-τιμοκαταλόγου εδεσμάτων και των ποτών στον/στην πελάτη/-ισσα, • Αναγνωρίζουν τον σωστό τρόπο παραγγελιοληψίας, • Αναγνωρίζουν τον σωστό τρόπο τροποποίησης και ακύρωσης μιας παραγγελίας, • Εφαρμόζουν τον επαγγελματικό τρόπο μεταφοράς των εδεσμάτων και των ποτών, • Αναφέρουν τους τρόπους με τους οποίους γίνονται οι προμήθειες του επισιτιστικού τμήματος μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, • Κατανοούν τους σωστούς τρόπους διαχείρισης και καθαρισμού των υλικών –αναλώσιμων και μη– μιας επισιτιστικής επιχείρησης κατά τρόπο που να διασφαλίζει την προστασία και τη μακροχρόνια χρήση τους, • Περιγράφουν τους σωστούς τρόπους παρασκευής και ανάμειξης των ποτών, αλκοολούχων και μη, • Περιγράφουν τη σωστή προετοιμασία των χώρων εστίασης πριν από την άφιξη και μετά την αναχώρηση του/της πελάτη/-ισσας, • Κατανοούν τους σωστούς τρόπους παράθεσης και απόσυρσης των ειδών επισιτισμού (ποτών, ροφημάτων και τροφίμων) από όλους τους πιθανούς χώρους παράθεσης τροφίμων,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνέχεια Β. «Οργάνωση και λειτουργία επισιτιστικών τμημάτων μιας μονάδας φιλοξενίας»	- Κατανοούν τους σωστούς τρόπους τοποθέτησης και απόσυρσης των ειδών ιματισμού του χώρου εστίασης, - Απαριθμούν τις τεχνικές, με τις οποίες γίνονται η παραλαβή και ο έλεγχος των πρώτων υλών μιας επισιτιστικής επιχείρησης, - Απαριθμούν τα διαφορετικά είδη ποτών και ροφημάτων ανά κατηγορία, - Απαριθμούν τα διαφορετικά είδη εδεσμάτων με βάση τα υλικά τους και τη θέση που έχουν στο γεύμα, - Δίνουν παραδείγματα συνταγιάσματος εδεσμάτων και ποτών, - Αναγνωρίζουν την ύπαρξη αλλεργιών καθώς και αλλεργιογόνων τροφίμων.
Γ. «Επαγγελματικός τρόπος συμπεριφοράς, επικοινωνίας και συνδιαλλαγής με τον/την πελάτη/-ισσα»	- Αναφέρουν τον σωστό τρόπο της επαγγελματικής εμφάνισης εν ώρα υπηρεσίας, - Δίνουν παραδείγματα επαγγελματικής συμπεριφοράς και ομιλίας εν ώρα υπηρεσίας, - Δίνουν παραδείγματα αναφορικά με την πρόωθηση και την πώληση του συνόλου των προσφερόμενων υπηρεσιών και των προϊόντων/ειδών ενός ξενοδοχείου, - Αναφέρουν τις κατάλληλες φράσεις, οι οποίες ενδείκνυνται ανά τμήμα και ειδικότητα της μονάδας φιλοξενίας, - Εφαρμόζουν τρόπους χειρισμού των αντικειμένων και των υποθέσεων των πελατών/-ισσών κατά τρόπο εχέμυθο και διακριτικό, - Δίνουν παραδείγματα για τον τρόπο με τον οποίο ο/η σερβιτόρος/-α θα διατυπώνει τις προτάσεις του/της προς τον/την πελάτη/-ισσα αναφορικά με την επιλογή εδεσμάτων και ποτών, - Αναφέρουν πόσο σημαντική είναι η ενεργητική ακοή κατά την εξυπηρέτηση ενός/μίας πελάτη/-ισσας, - Δίνουν παραδείγματα χειρισμού των παραπόνων ή των διαμαρτυριών των πελατών/-ισσών κατά τρόπο επαγγελματικό.

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/-ές να:
Δ. «Διαχείριση λογαριασμού πελατών/-ισών»	• Αναφέρουν όλους τους πιθανούς τρόπους χρέωσης μίας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος, • Εκτελούν λογαριασμούς ημερήσιας καταχώρισης χρέωσης δωματίων, • Χειρίζονται με επιτυχία τα μηχανήματα χρέωσης καρτών, • Ανταλλάσσουν συνάλλαγμα από ή προς τους/τις πελάτες/-ισσες, • Γνωρίζουν τους τρόπους επιβεβαίωσης της γνησιότητας των καρτών ή/και των μετρητών ενός/μιας πελάτη/-ισσας, • Ενημερώνουν τους/τις πελάτες/-ισσες σχετικά με τις διαδικασίες χρήσης πιστωτικών και άλλων καρτών, • Μεριμνούν για την έκδοση του λογαριασμού σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και τις συνθήκες διαμονής, • Παρουσιάζουν τον λογαριασμό στον/στην πελάτη/ισσα και να πραγματοποιούν την εξόφλησή του με την έκδοση των απαραίτητων παραστατικών, • Προβαίνουν στην ενημέρωση των σχετικών λογιστικών/διοικητικών εγγράφων με τα στοιχεία του λογαριασμού.
Ε. «Χειρισμός ηλεκτρονικών μέσων και λογισμικού των μονάδων φιλοξενίας» συνέχεια >>	• Κατανοούν τον τρόπο λειτουργίας των λογισμικών ηλεκτρονικού υπολογιστή, τα οποία χρησιμοποιούνται σε όλα τα τμήματα της μονάδας φιλοξενίας, • Διενεργούν τις διαδικασίες καταχώρισης μιας κράτησης στο λογισμικό ηλεκτρονικού υπολογιστή του τμήματος της υποδοχής και να ενημερώνουν το αρχείο (δελτίο) κράτησης, • Προετοιμαζουν τα ηλεκτρονικά έντυπα άφιξης και αναχώρησης του/της πελάτη/-ισσας, • Εισάγουν τα στοιχεία των πελατών/-ισών σε βάσεις δεδομένων, • Εξάγουν αποτελέσματα από τις βάσεις δεδομένων εκδίδοντας στατιστικά στοιχεία, απογραφές και άλλες πληροφορίες, • Χειρίζονται το λογισμικό του ηλεκτρονικού υπολογιστή σχετικά με την τήρηση και το κλείσιμο του ταμείου, • Εμπεδώνουν την κουλτούρα της διαρκούς τεχνολογικής εξέλιξης του λογισμικού,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνέχεια Ε. «Χειρισμός ηλεκτρονικών μέσων και λογισμικού των μονάδων φιλοξενίας»	• Αντιλαμβάνονται την ανάγκη της διαρκούς επιμόρφωσης και της μετεκπαίδευσης επί του νέου λογισμικού, • Αντιλαμβάνονται τη σημασία των εφαρμογών ψηφιακού μάρκετινγκ, • Συντάσσουν το σχέδιο για μια εκστρατεία διαδικτυακού ψηφιακού μάρκετινγκ μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
Στ. «Υγιεινή και ασφάλεια χώρου εργασίας, καθώς και προσωπική»	• Κατανοούν τους τρόπους υγειονομικής διαχείρισης μίας επισιτιστικής μονάδας και τους κανόνες που διέπουν την υγειονομικώς σωστή λειτουργία της, • Αναφέρουν τον υγειονομικώς ορθό τρόπο χειρισμού της εκάστοτε επαγγελματικής ενδυμασίας, • Λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα ατομικής προστασίας βάσει καθηκόντων εντός της μονάδας φιλοξενίας, • Χειρίζονται σωστά τον εξοπλισμό καθαριότητας και απολύμανσης, • Τηρούν τα πρωτόκολλα υγείας, υγιεινής και ασφάλειας τόσο τα νομικώς υποχρεωτικά όσο και τα προαιρετικά, • Αναφέρουν το τι απαιτείται για τη σωστή προσωπική υγιεινή, • Αναγνωρίζουν τη διαδικασία ενημέρωσης σε περίπτωση που αντιληφθούν ότι ο/η πελάτης/-ισσα ασθενεί με κάποια μεταδοτική ασθένεια.
Ζ. «Υπηρεσίες καθαρισμού και καθαριότητας χώρων σε μονάδες φιλοξενίας» συνέχεια >>	• Προετοιμάζουν καταλλήλως το τροχήλατο εργασίας (καρότσι), το οποίο χρησιμεύει στον καθαρισμό των ορόφων και των χώρων διαμονής των πελατών/-ισσών, • Αναφέρουν τον υγειονομικώς σωστό τρόπο αποκομιδής των απορριμμάτων από κάθε χώρο της μονάδας φιλοξενίας, • Αναφέρουν τον υγειονομικώς σωστό τρόπο ανακύκλωσης των απορριμμάτων βάσει νόμου και κανονισμού της μονάδας φιλοξενίας, • Γνωρίζουν την οικολογική και περιβαλλοντικώς ορθή χρήση των απορρυπαντικών, των καθαριστικών και των απολυμαντικών, • Περιγράφουν τον κατάλληλο τρόπο καθαρισμού των χώρων διαμονής των πελατών/-ισσών,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνέχεια Ζ. «Υπηρεσίες καθαρισμού και καθαριότητας χώρων σε μονάδες φιλοξενίας»	• Περιγράφουν τον κατάλληλο τρόπο καθαρισμού των κοινόχρηστων χώρων μιας μονάδας φιλοξενίας, • Αναφέρουν τον κατάλληλο τρόπο αποκομιδής του χρησιμοποιημένου ιματισμού, • Αναγνωρίζουν τυχόν φθορές και ζημιές στον εξοπλισμό του δωματίου του/της πελάτη/-ισσας, • Δίνουν παραδείγματα συμπλήρωσης εντύπων του τμήματος οροφοκομίας, • Αναφέρουν τον τρόπο χειρισμού κατά την εύρεση (ή μη) απολεσθέντων αντικειμένων των πελατών/-ισσών.
Η. «Χειρισμός εξοπλισμού όλων των ειδών και τμημάτων»	• Περιγράφουν τους σωστούς τρόπους διαχείρισης του χειροκίνητου και του ηλεκτροκίνητου εξοπλισμού μίας επισιτιστικής επιχείρησης ή ενός επισιτιστικού τμήματος σε μια μονάδα φιλοξενίας, • Περιγράφουν τον σωστό τρόπο διαχείρισης του χειροκίνητου και του ηλεκτροκίνητου εξοπλισμού του τμήματος οροφοκομίας, • Περιγράφουν τον σωστό τρόπο διαχείρισης του χειροκίνητου και του ηλεκτροκίνητου εξοπλισμού του τμήματος υποδοχής, • Περιγράφουν τον σωστό και ασφαλή τρόπο χειρισμού των ταμειακών μηχανών, • Αντιλαμβάνονται τη σημασία της συντήρησης του εξοπλισμού, • Αντιλαμβάνονται τη σημασία της παράδοσης του εξοπλισμού στην καλύτερη δυνατή κατάσταση προς χρήση για την επόμενη βάρδια, • Κατανοούν τον εξοπλισμό που προορίζεται για τα άτομα με αναπηρία (ΑΜΕΑ).
Θ. «Άσκηση διοικητικών καθηκόντων στο πλαίσιο της λειτουργίας της μονάδας φιλοξενίας» συνέχεια >>	• Ελέγχουν και να οργανώνουν τις βάρδιες και τις άδειες του προσωπικού, • Οργανώνουν την κατάρτιση και την εκπαίδευση του προσωπικού, • Ελέγχουν την ορθή τήρηση της εργατικής νομοθεσίας, των συλλογικών συμβάσεων και των συνθηκών ασφάλειας και υγιεινής στην εργασία, • Ελέγχουν την ορθή τήρηση των σχετικών αγορανομικών διατάξεων,

συνέχεια >>

Πίνακας 1 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	Επιμέρους προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα Με την ολοκλήρωση του προγράμματος κατάρτισης, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι ικανοί/-ές να:
« συνέχεια Θ. «Άσκηση διοικητικών καθηκόντων στο πλαίσιο της λειτουργίας της μονάδας φιλοξενίας»	• Ελέγχουν την ορθή τήρηση των διατάξεων που είναι σχετικές με τη διασφάλιση της ποιότητας και της υγιεινής (HACCP), • Ελέγχουν την ορθή τήρηση των διατάξεων ασφάλειας μαζικών χώρων (π.χ. πυρασφάλειας), • Ελέγχουν την ορθή τήρηση των σχετικών περιβαλλοντικών διατάξεων, • Παρακολουθούν και να επιβλέπουν την ορθή οργάνωση και διαχείριση της αποθήκης, • Πραγματοποιούν τις αναγκαίες παραγγελίες, • Πραγματοποιούν έλεγχο για την ποιότητα των προμηθειών, • Καταγράφουν και να επικαιροποιούν τις ανάγκες πάγιου εξοπλισμού της αίθουσας πελατών/-ισμών, • Επιβλέπουν την εξυπηρέτηση των πελατών/-ισμών από το προσωπικό κάνοντας τις απαραίτητες προτάσεις, • Κατανοούν την έννοια της εταιρικής κουλτούρας.



Βασικές εκπαιδευτικές προδιαγραφές και αναλυτικό περιεχόμενο του προγράμματος της θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

1 | Ωρολόγιο πρόγραμμα

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

Πίνακας 2 /// Ωρολόγιο πρόγραμμα

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	2		2									
2	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	2		2									
3	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	3		3									
4	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ	3		3									
5	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ MARKETING	3		3									
6	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ	2		2									
7	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	2		2									
8	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Α΄		3	3									
9	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ				2		2						
10	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ				2		2						
11	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (FRONT OFFICE)				3		3						
12	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ				2		2						
13	ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ – ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑ				2		2						
14	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ (HOUSEKEEPING)				2		2						
15	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ BAR				1	3	4						
16	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Β΄					3	3						
17	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ							2		2			

συνέχεια >>

Πίνακας 2 /// Ωρολόγιο πρόγραμμα

ΕΞΑΜΗΝΟ		Α			Β			Γ			Δ		
Α/Α	ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
18	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ							2		2			
19	ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ							2		2			
20	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ							2		2			
21	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ (CRM)							2		2			
22	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ							2		2			
23	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ								3	3			
24	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ							2		2			
25	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Γ΄								3	3			
26	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ										2		2
27	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ										2		2
28	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ											2	2
29	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ										2		2
30	ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ										2		2
31	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ										2		2
32	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Δ΄											8	8
ΣΥΝΟΛΟ		17	3	20	14	6	20	14	6	20	10	10	20

2 | Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης

2.1 • ΕΞΑΜΗΝΟ Α΄

2.1.Α • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Communicating in English / Educational activities / Everyday conversation / Oral communication / Scanning for information / Small talk / Terminology translation / Tourism terminology / Travel documents / Written communication.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ
2	ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗΣ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΑΠΟ ΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ ΣΤΑ ΝΕΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΑ
3	ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΕ ΑΓΓΛΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ
4	ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
5	ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ
6	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Κείμενο αναφοράς

2.1.A.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα αποτελεί μία εισαγωγή, τόσο στον γραπτό όσο και στον προφορικό λόγο, στην αγγλική γλώσσα. Σκοπός είναι να αποκτηθούν οι απαραίτητες γνώσεις και οι δεξιότητες της ανταλλαγής μηνυμάτων, της ανάκλησης των βασικών γνώσεων και πληροφοριών ως προς τις επικοινωνιακές συνθήκες σε χώρους που σχετίζονται με τον τουρισμό, αλλά και η ανάπτυξη θετικών στάσεων απέναντι στην επικοινωνία στην αγγλική γλώσσα. Γίνεται εστίαση στην αλληλεπίδραση με το αγγλόφωνο κοινό σε θέματα όπως είναι: η υποδοχή (reception), η εξυπηρέτηση πελατών/-ισών (customer service) και η επίλυση αποριών (addressing inquiries) και δημιουργούνται οι βάσεις για τη σωστή επικοινωνία και την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στον τουριστικό τομέα.

Μέσω διαλόγων στα αγγλικά, γίνεται αναφορά σε βασικές φράσεις της τουριστικής επικοινωνίας και σε γλωσσικές πράξεις, όπως: “Greeting”, “Asking for something”, “Requesting a service”, “Thanking”, “Going to a hotel”, “Making a reservation”, “Moving around” και “Indicating a mode of transportation”. Αναλύονται ο σχηματισμός και η χρήση των χρόνων της αγγλικής γλώσσας, με έμφαση στη διατύπωση προτάσεων που περιγράφουν την καθημερινότητα ή συνήθειες πράξεις (Present Simple), προσωρινές καταστάσεις (Present Continuous), εμπειρίες και καταστάσεις που άρχισαν στο παρελθόν και έχουν συνέχεια στο παρόν (Present Perfect), μελλοντικά σχέδια (Simple Future), γεγονότα που είχαν διάρκεια στο παρελθόν (Past Continuous) ή συνέβησαν σε συγκεκριμένη στιγμή (Simple Past).

Ως εκπαιδευτικές μέθοδοι προτείνονται: για την προφορική παραγωγή η χρήση του παιχνιδιού ρόλων και για την παραγωγή γραπτού λόγου η σύνταξη ενός σύντομου κειμένου σχετιζόμενου με τον τουρισμό, με έμφαση στην ορθή χρήση του λεξιλογίου και των χρόνων.

2.1.A.2 | ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΡΑΣΗΣ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΑΠΟ ΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ ΣΤΑ ΝΕΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΑ

Η παρούσα υποενότητα στοχεύει στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων της μετάφρασης της αγγλικής τουριστικής ορολογίας, ώστε οι οδηγίες, οι πληροφορίες και οι σημαντικές λεπτομέρειες που σχετίζονται με τη διαμονή και τις δραστηριότητες να γίνονται κατανοητές από τουρίστες/-τριες από διαφορετικές χώρες. Κατά τη διάρκεια της υποενότητας, επιλέγονται αυθεντικά αγγλόφωνα κείμενα τουριστικού περιεχομένου τα οποία μελετώνται λεπτομερώς και πραγματοποιείται η μετάφρασή τους στα ελληνικά ή ακολουθείται η αντίστροφη πορεία. Αξιοποιούνται οι μεταφραστικές δεξιότητες και η δημιουργικότητα των εκπαιδευομένων και γίνεται εστίαση στην τουριστική ορολογία του κειμένου-πηγής και στην κατά το δυνατόν πιο πιστή απόδοσή της στη γλώσσα-στόχο.

Προσφέρεται μια ποικιλία προσεγγίσεων για την εκμάθηση και την εξάσκηση στη μετάφραση της τουριστικής ορολογίας, καθώς, με τη βοήθεια πρακτικών ασκήσεων και ομαδοσυνεργατικών εργασιών, ενισχύονται οι δεξιότητες και αναπτύσσεται η αυτοπεποίθηση των εκπαιδευομένων στη χρήση της γλώσσας και στη μετάφραση της ορολογίας, με στόχο την κατανόηση της δομής και τη χρήση της στα αγγλικά και τα ελληνικά. Ως εκπαιδευτική μέθοδος προτείνεται η μέθοδος “Project”. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες καλούνται να δημιουργήσουν ένα ελληνο-αγγλικό λεξικό τουριστικών όρων. Αξιολογούνται τόσο η κατάκτηση της ορθογραφίας και της συντακτικής δομής των προτάσεων που δημιουργούνται όσο και η πληρότητα και η ακρίβεια του ορολογικού λεξικού.

Συνολικά, η εν λόγω υποενότητα στοχεύει στην ενδυνάμωση των πρακτικών δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων στον τομέα της ορολογίας, προσφέροντάς τους την ευκαιρία να εξασκήσουν και να βελτιώσουν τις ικανότητές τους μέσα σε ένα δημιουργικό πλαίσιο.

2.1.A.3 | ΕΝΤΟΠΙΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΕ ΑΓΓΛΙΚΑ ΚΕΙΜΕΝΑ

Στην τρίτη υποενότητα αποσαφηνίζεται το τι είναι η ικανότητα εντοπισμού σε αγγλόφωνα κείμενα συγκεκριμένων πληροφοριών, όπως είναι οι κατάλογοι εστιατορίων και τα έντυπα με τις ώρες αφίξεων και αναχωρήσεων των μέσων μαζικής μεταφοράς. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια αναλύει τις στρατηγικές για την ανάπτυξη της εν λόγω δεξιότητας, η οποία είναι κρίσιμη για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πελατών/-ισών στον τουριστικό τομέα. Αρχικά, καθώς είναι σημαντικό να γνωρίζουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες το βασικό λεξιλόγιο που σχετίζεται με το εκάστοτε κείμενο, η υποενότητα επικεντρώνεται στην αναγνώριση των λέξεων-κλειδιών και στην κατανόηση των μονάδων μέτρησης.

Έμφαση δίνεται στη χρήση των κειμενικών ενδείξεων, η οποία είναι εξαιρετικά βοηθητική, εφόσον στους πίνακες με τις ώρες των δρομολογίων οι επικεφαλίδες και οι στήλες διευκολύνουν την αναζήτηση και τη γρήγορη εύρεση των πληροφοριών. Γίνεται εστίαση, στη συνέχεια, στη χρήση της τεχνικής του σκαναρίσματος (scanning), η οποία βοηθά στην ταχεία ανεύρεση των πληροφοριών, καθώς, αντί να διαβάζουν

κάθε λέξη, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να περιηγούνται γρήγορα στο κείμενο, αναζητώντας συγκεκριμένες λέξεις ή φράσεις που συνδέονται με την πληροφορία που ψάχνουν. Ως πρακτική εξάσκηση προτείνεται η μελέτη αυθεντικών και διαδιδκτακών κειμένων, όπως: καταλόγων εστιατορίων, εντύπων κράτησης και χρονοδιαγραμμάτων μεταφορών, με σκοπό τον εντοπισμό συγκεκριμένων πληροφοριών, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναπτύξουν τις ικανότητές τους και να μπορέσουν να χειριστούν αποτελεσματικά κάθε είδους συνοπτικό κείμενο στα αγγλικά.

2.1.A.4 | ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Στον τομέα της φιλοξενίας, η ηλεκτρονική επικοινωνία με τους/τις πελάτες/-ισσες για θέματα οργάνωσης πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τη διαμονή, έχει καταστεί απαραίτητη. Είναι, λοιπόν, σημαντικό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να συνθέτουν και να απαντούν σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στα αγγλικά. Στην κατεύθυνση αυτή, η παρούσα υποενότητα στοχεύει στην εξοικείωση των εκπαιδευομένων με την αγγλική ορολογία για τη διαχείριση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τα βασικά μέρη ενός μηνύματος, όπως το θέμα, τον χαιρετισμό και τον σκοπό αποστολής. Στη συνέχεια, μελετούν παραδείγματα μηνυμάτων τυπικής και άτυπης επικοινωνίας, με σκοπό να αναγνωρίσουν τις φράσεις και τις λέξεις που προτιμώνται στην τυπική επικοινωνία και εκείνες που χρησιμοποιούνται στην άτυπη, αλλά και να εξασκηθούν στη χρήση του κατάλληλου γλωσσικού ύφους και του ανάλογου λεξιλογίου. Επίσης, δεδομένου ότι η παθητική φωνή είναι συχνά παρούσα στην επίσημη επικοινωνία, συνιστάται να αφιερωθεί χρόνος για την κατανόηση και την εκμάθησή της. Είναι χρήσιμο να γίνει: σύγκριση, κατ' αρχήν, της ενεργητικής με την παθητική φωνή, παρουσίαση του σχηματισμού και της χρήσης τους και στη συνέχεια αναφορά και ανάλυση της χρήσης του όρου “get” στην καθομιλουμένη στο συγκεκριμένο πλαίσιο.

Για την εμβάθυνση στη νέα γνώση, ο εκπαιδευτής/-τρια αναθέτει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη σύνταξη μηνυμάτων επίσημης και ανεπίσημης επικοινωνίας, ανάλογα με τον/την παραλήπτη/-τρια, με έμφαση στη χρήση του κατάλληλου ύφους και της σχετικής ορολογίας.

2.1.A.5 | ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα έχει ως στόχο να εξοικειώσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τη διαδικασία της συμπλήρωσης εντύπων τουριστικού περιεχομένου. Μέσω αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις δεξιότητες και τις γνώσεις που απαιτούνται για να οργανώσουν και να προετοιμάσουν ταξίδια με ασφάλεια και αποτελεσματικότητα. Αρχικά, γίνεται αναφορά στα διαφορετικά ταξιδιωτικά έγγραφα, όπως είναι τα διαβατήρια, τα αεροπορικά εισιτήρια, οι κρατήσεις ξενοδοχείων και τα ασφαλιστήρια ταξιδιού και αναλύονται η σημασία και η χρησιμότητα του κάθε είδους εγγράφου κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευ-

όμενοι/-ες εξασκούνται στη συμπλήρωση ποικίλων τύπων εγγράφων και μαθαίνουν τη σχετική αγγλική ορολογία, όπως: “travel documents”, “passport”, “airline ticket”, “hotel voucher” και “travel insurance”. Δίνονται, επίσης, οδηγίες στην αγγλική γλώσσα και διεξάγονται ασκήσεις συμπλήρωσης διαβατηρίων, εντύπων ασφαλιστικής κάλυψης, καθώς και εντύπων κράτησης και άφιξης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη συμπλήρωση των εγγράφων αυτών υπό πίεση χρόνου, προσομοιώνοντας τις πραγματικές συνθήκες εργασίας στις μονάδες φιλοξενίας. Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπένδυση επιδιώκει να εκπαιδεύσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στη συμπλήρωση εγγράφων στον χώρο του τουρισμού και της φιλοξενίας, προετοιμάζοντάς τους/τες για την οργάνωση ταξιδιών και την ασφαλή εκτέλεση των καθηκόντων τους.

Μέσω αυτής της υποεπένδυσης, αποκτούν τις δεξιότητες εκείνες που τους/τις επιτρέπουν να διαχειρίζονται τα διάφορα έγγραφα που απαιτούνται κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού, ενώ, παράλληλα, εκπαιδεύονται σε πρακτικές καταστάσεις πίεσης και προετοιμάζονται για τις πραγματικές συνθήκες που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν κατά την επαγγελματική τους σταδιοδρομία.

2.1.A.6 | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες στην αγγλική γλώσσα έχουν ως στόχο τη βελτίωση των γλωσσικών δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων στον τομέα της φιλοξενίας. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια οργανώνει παιχνίδια ρόλων, διαμορφώνοντας, ενδεικτικά, την αίθουσα, ώστε να μοιάζει με ρεσεψιόν ξενοδοχείου και χώρο αναμονής, προετοιμάζει κάρτες ρόλων που περιγράφουν τους χαρακτήρες των συμμετεχόντων/-ουσών, προτείνει υποδείγματα διαλόγων και σεναρίων που μπορεί να προκύψουν σε μία μονάδα φιλοξενίας και προβαίνει σε μια γρήγορη ανασκόπηση των βασικών φράσεων και όρων που χρησιμοποιούνται. Ακολουθεί η προσομοίωση, η οποία, ενδεικτικά, μπορεί να αφορά την άφιξη κάποιου/-ας πελάτη/-ισσας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εναλλάσσονται στους ρόλους του/της πελάτη/-ισσας που κάνει check in και του/της receptionist, ενώ οι υπόλοιποι/-ες καταγράφουν τις παρατηρήσεις τους. Ακολουθεί ανατροφοδότηση και συζήτηση, κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες συζητούν τι μπορεί να βελτιωθεί στη χρήση της αγγλικής γλώσσας και ο/η εκπαιδευτής/-τρια παρέχει συμβουλές και διορθώσεις.

Μία επιπλέον εκπαιδευτική δραστηριότητα που θα μπορούσε να αξιοποιηθεί περιλαμβάνει τη συνεργασία των εκπαιδευομένων για τη δημιουργία ενός τουριστικού φυλλαδίου ή μιας ανάρτησης στα social media στην αγγλική γλώσσα για μια μονάδα φιλοξενίας. Με την ολοκλήρωση της εν λόγω δραστηριότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρουσιάζουν τις δημιουργίες τους στην ομάδα.

Συνολικά, οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες στην αγγλική γλώσσα βοηθούν τους/τις συμμετέχοντες/-ουσες: να βελτιώσουν την ικανότητά τους να επικοινωνούν αποτελεσματικά στα αγγλικά σε ρεαλιστικές συνθήκες, να αναπτύξουν τις δεξιότητες της ακρόασης και της ανταπόκρισης και να ενισχύσουν την αυτοπεποίθησή τους στη χρήση της αγγλικής γλώσσας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Evans, V., Dooley, J. & Garza, V. (2018). *Career Paths: Hotels & Catering*. Newbury: Express Publishing.
2. Evans, V., Dooley, J. & Garza, V. (2018). *Career Paths: Tourism*. Newbury: Express Publishing.

Συμπληρωματικές

1. Marks, S. (2019). *Mastering grammar for B1 – Greek edition*. Limassol: Burlington Books.
2. Mol, H. (2008). *English for Tourism and Hospitality*. Reading: Garnet Publishing Ltd.

2.1.B • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν σε αρχικό επίπεδο τη γερμανική γλώσσα,
- Συντάσσουν γραπτό και προφορικό λόγο στα γερμανικά,
- Διαχειρίζονται ζητήματα καθημερινής επικοινωνίας στα γερμανικά ανταλλάσσοντας απλές πληροφορίες για θέματα σχετικά με την εξυπηρέτηση σε ένα τουριστικό γραφείο,
- Χρησιμοποιούν τον γερμανικό λόγο κατά τη διάρκεια συλλογικών εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων,
- Μετατρέπουν τη γερμανική ορολογία σε ελληνική και το αντίστροφο,
- Διατυπώνουν το νόημα ενός απλού και σύντομου μηνύματος στα γερμανικά,
- Συμπληρώνουν ταξιδιωτικά έντυπα στη γερμανική γλώσσα.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Deutsche Kultur / Landeskunde / Alphabetisierung / Aussprache / Grammatik / Syntax / Zahlen und Datum / Reisearten und Reisende / Unterkunft / Verpflegung / Anmeldeformular / Touristische Terminologie.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΓΕΡΜΑΝΟΦΩΝΕΣ ΧΩΡΕΣ ΚΑΙ ΓΕΡΜΑΝΙΚΟΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ
2	ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΟΡΘΟΓΡΑΦΙΑΣ
3	ΒΑΣΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΑ ΦΑΙΝΟΜΕΝΑ ΚΑΙ ΜΟΡΦΟΣΥΝΤΑΚΤΙΚΕΣ ΔΟΜΕΣ
4	ΑΡΙΘΜΟΙ, ΚΟΣΤΟΣ ΚΑΙ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ
5	ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΝ
6	ΤΥΠΟΙ ΔΩΜΑΤΙΩΝ, ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.1.B.1 | ΓΕΡΜΑΝΟΦΩΝΕΣ ΧΩΡΕΣ ΚΑΙ ΓΕΡΜΑΝΙΚΟΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

Η υποενότητα «Γερμανόφωνες χώρες και γερμανικός πολιτισμός» είναι η πρώτη και ίσως η πιο σημαντική όλων των υποενοτήτων της ειδικότητας. Σκοπός της είναι να γνωρίσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τις χώρες που ομιλούν τη γλώσσα-στόχο, αλλά και την κουλτούρα και τον πολιτισμό των ανθρώπων που διαμένουν σε αυτές (Landeskunde). Στόχος των ενοτήτων που αφορούν τη γερμανική γλώσσα είναι να αποκτήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνώσεις και δεξιότητες ανάλογες με τα προαναφερόμενα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα. Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα προσφέρει, λοιπόν, τη βάση για την απόκτηση των εν λόγω γνώσεων και δεξιοτήτων, αφού πραγματεύεται τις στάσεις που έχουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες απέναντι στη γερμανική γλώσσα και στους γερμανόφωνους τουρίστες/-τριες. Για τον λόγο αυτόν, κρίνεται σκόπιμο να γνωρίσουν πρώτα την κουλτούρα και τον πολιτισμό των τουριστών/-τριών που καλούνται να εξυπηρετήσουν.

Στο πλαίσιο της υποενότητας, μελετάται, επίσης, η τουριστική γεωγραφία, δηλαδή τα κοινωνικά, οικονομικά και γεωγραφικά χαρακτηριστικά των γερμανόφωνων κρατών, τα ψυχολογικά και πολιτισμικά χαρακτηριστικά των γερμανόφωνων τουριστών/-τριών και οι παράγοντες που προσελκύουν τους/τις συγκεκριμένους/-ες ταξιδιώτες/-ισσες στη χώρα μας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνεται να εντοπίσουν συνεργατικά και μέσω ψηφιακών πηγών διάφορα σημαντικά αξιοθέατα και τουριστικά καταλύματα, καθώς και προτιμώμενους τρόπους διασκέδασης στον γερμανόφωνο χώρο. Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα θα βοηθήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να γνωρίσουν τα γερμανόφωνα κράτη και την κουλτούρα των ανθρώπων τους, καθώς και τις συνήθειές τους. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μετά το πέρας της, θα είναι σε θέση να ορίζουν τον σκοπό της εκμάθησης της γερμα-

νικής γλώσσας, να εκτιμούν τη σημασία της για την ειδικότητα τους και να ενθαρρύνονται στη διαδικασία της περαιτέρω εκμάθησης της.

2.1.B.2 | ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΟΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΟΡΘΟΓΡΑΦΙΑΣ

Εφόσον πραγματοποιήθηκε η πρώτη γνωριμία με την κουλτούρα και τον πολιτισμό των γερμανόφωνων χωρών, η δεύτερη μαθησιακή υποενότητα με τίτλο «Κανόνες προφοράς και ορθογραφίας» πραγματεύεται τη γνωριμία με τη γλώσσα. Αποσκοπεί στην εισαγωγή και την κατανόηση των κανόνων σωστής εκφοράς της γερμανικής γλώσσας και αποτελεί βασική υποενότητα, εφόσον η πλειοψηφία των εκπαιδευόμενων ξεκινάει από μηδενική βάση την εκμάθηση της γλώσσας. Κυρίως αποσκοπεί στην εισαγωγή στο γερμανικό σύστημα γραφής, στο πλαίσιο του οποίου οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την αλφαβητική αρχή, δηλαδή την απόδοση του κάθε φθόγου/φωνήματος με ένα γράμμα/γράφημα, ώστε να είναι σε θέση να το διαβάζουν και να έχουν καλή ακουστική κατανόηση. Για την αναγνώριση, τον προσδιορισμό, την κατανόηση και την εφαρμογή του συστήματος γραφής, προτείνεται να αξιοποιηθούν τεχνικές ενεργητικής μάθησης, όπως είναι οι ομάδες εργασίας, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να ασχοληθούν με λέξεις που εμπεριέχουν ιδιαιτερότητες. Έτσι, θα κατορθώσουν όχι μόνο την κατανόηση των κανόνων προφοράς της γερμανικής γλώσσας, αλλά θα τους/τις επιτραπεί και να εργαστούν ομαδικά, να δημιουργήσουν και να αλληλεπιδράσουν μαθαίνοντας.

Στο πλαίσιο της σωστής προφορικής και γραπτής επικοινωνίας, σημαντικό είναι να δοθεί προσοχή στην ορθογραφία, καθώς και στην ορθή εκφορά της γερμανικής γλώσσας. Η σωστή εκφορά της γλώσσας-στόχου είναι υψίστης σημασίας, διότι, πρώτον, δημιουργεί στον/στη σημερινό/-ή εκπαιδευόμενο/-η και αυριανό/-ή επαγγελματία αυτοπεποίθηση για την ποιοτική υπηρεσία που παρέχει, δεύτερον βοηθά στη σωστή επικοινωνία των εμπλεκομένων και στην αποφυγή παρεξηγήσεων και τρίτον ενισχύει την εμπιστοσύνη των τουριστών/-τριών και την ύπαρξη μιας οικείας ατμόσφαιρας. Και σε αυτήν την ενότητα στόχος είναι η αλλαγή της στάσης των εκπαιδευομένων, μιας και αρχίζουν να απομυθοποιούν την άποψη ότι τα γερμανικά ως γλώσσα είναι δύσκολα στην προφορά τους.

2.1.B.3 | ΒΑΣΙΚΑ ΓΡΑΜΜΑΤΙΚΑ ΦΑΙΝΟΜΕΝΑ ΚΑΙ ΜΟΡΦΟΣΥΝΤΑΚΤΙΚΕΣ ΔΟΜΕΣ

Μετά την περάτωση της πρωταρχικής γνωριμίας με τη γλώσσα και την εκφορά της, η τρίτη μαθησιακή υποενότητα με τίτλο «Βασικά γραμματικά φαινόμενα και μορφοσυντακτικές δομές» ασχολείται με τις βασικές δομές της γερμανικής γραμματικής και του γερμανικού συντακτικού. Αποσκοπεί στην εξοικείωση και την κατανόηση των βασικών δομών της γερμανικής γλώσσας και αποτελεί βασική υποενότητα (όντας και η μεγαλύτερη αναλογικά σε ώρες), εφόσον η πλειοψηφία των εκπαιδευομένων ξεκινά την εκμάθηση της γερμανικής γλώσσας από μηδενική βάση. Εφόσον γίνουν η αναγνώριση, ο προσδιορισμός, η κατανόηση και η εφαρμογή του συστήματος γραφής, πα-

ρουσιάζονται εν συνεχεία γραμματικά και συντακτικά φαινόμενα της γλώσσας, όπως οι προσωπικές αντωνυμίες, η κλίση των ομαλών ρημάτων στον ενεστώτα (Präsens), οι πρώτες ερωτηματικές αντωνυμίες, οι τοπικοί προσδιορισμοί (Woher/Wo/Wohin? → aus/in/nach+Ort), καθώς και οι καταφάσεις και οι ερωτήσεις ολικής και μερικής αγνοίας. Ουσιώδης είναι και η επισήμανση της διαφοράς του ενικού με τον πληθυντικό ευγενείας.

Όλα αυτά, βέβαια, είναι πλαισιωμένα από το ανάλογο λεξιλόγιο, το οποίο σχετίζεται με: χαιρετισμούς-αποχαιρετισμούς, τοπωνύμια, εκφράσεις παρουσίασης και γνωριμίας κ.ο.κ. Για την εφαρμογή και την ανάλυση, προτείνεται η ενασχόληση με κείμενα διαλόγων γνωριμίας σε διάφορα περιβάλλοντα (Sie und Du Form), ώστε να εφαρμοστούν συνεργατικές εκπαιδευτικές τεχνικές, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους τυπικής και άτυπης επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες προσφωνήσεις και εκφράσεις.

Συνοψίζοντας, η συγκεκριμένη υποενότητα φέρνει τον/την εκπαιδευόμενο/-η σε επαφή: με τη γραμματική και το συντακτικό της γλώσσας, με τον τρόπο που συστήνονται, χαιρετούν και πιάνουν κουβέντα οι γερμανόφωνοι/-ες τουρίστες/-τριες, καθώς και με το πότε μιλούν στον ενικό και πότε στον πληθυντικό ευγενείας.

2.1.B.4 | ΑΡΙΘΜΟΙ, ΚΟΣΤΟΣ ΚΑΙ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΕΣ

Σε συνέχεια της προηγούμενης υποενότητας, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώθηκαν με τις βασικές δομές της γερμανικής γλώσσας, στην υποενότητα «Αριθμοί, κόστος και ημερομηνίες» ασχολούνται με ένα βασικό κομμάτι στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, το οποίο αφορά τους αριθμούς. Αυτό θα τους/τις βοηθήσει στη μετέπειτα επαγγελματική τους καθημερινότητα ως προς τη διαχείριση της καθημερινής επικοινωνίας, με την ανταλλαγή πληροφοριών για θέματα που σχετίζονται με κρατήσεις, τιμές, αφίξεις κ.ο.κ. Στη παρούσα υποενότητα γίνεται η εμπέδωση των αριθμών που συνθέτουν τιμές και κόστη (Preise) και των τακτικών αριθμητικών (Ordinalzahlen), τα οποία χρησιμοποιούνται για τη σύνθεση των ημερομηνιών (Datum). Εδώ συνιστάται ιδιαίτερη προσοχή, διότι ο σχηματισμός των αριθμών διαφοροποιείται απόλυτα σε σχέση με την ελληνική γλώσσα.

Προσδιορίζονται και κατηγοριοποιούνται, επίσης, οι ημέρες της εβδομάδας, οι μήνες και οι εποχές. Δίνεται έμφαση στην τουριστική ορολογία σχετικά με τις τουριστικές περιόδους (Hauptsaison και Nebensaison) και παράλληλα παρέχονται παραδείγματα και γίνεται εμβάθυνση στις ερωτήσεις μερικής και ολικής αγνοίας, χρησιμοποιώντας σχετικό λεξιλόγιο (“Wie alt bist du?”/«Πόσω χρονών είσαι;», “Was kostet ein Zimmer in der Hauptsaison?”/«Πόσο κοστίζει ένα δωμάτιο στην υψηλή σεζόν;», “Welches Datum haben wir heute?”/«Τι ημερομηνία έχουμε σήμερα;»). Επιπλέον, εμπλουτίζεται η συντακτική ικανότητα των εκπαιδευομένων και κωδικοποιούνται οι κανόνες σύνταξης με χρονικούς προσδιορισμούς, οι οποίοι αποτελούν σημαντικό σημείο διαφοροποίησης της γερμανικής από την ελληνική σύνταξη.

Ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες σε εργασίες κατά ζευγάρια θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα.

2.1.B.5 | ΕΙΔΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΚΑΙ ΤΑΞΙΔΙΩΝ

Σε συνέχεια της προηγούμενης μαθησιακής υποενότητας, όπου επισημάνθηκε η σημασία των αριθμών στον τουρισμό, η παρούσα υποενότητα με τίτλο «Είδη ταξιδιωτών και ταξιδιών» επικεντρώνεται στα είδη των τουριστών/-τριών και στις μορφές τουρισμού, στοχεύοντας στην εκμάθηση της ειδικής ορολογίας στη γερμανική γλώσσα. Με γνώμονα ότι το κίνητρο για μάθηση πρέπει να είναι μια επιλογή που να αντανακλά τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες των εκπαιδευομένων, η συγκεκριμένη υποενότητα πραγματεύεται στην κατεύθυνση αυτή τη βάση του τουρισμού, η οποία είναι το ίδιο το κοινό του, δηλαδή οι ταξιδιώτες/-ισσες.

Στην αρχή της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την κατηγοριοποίηση των ειδών του τουρισμού και με την αντίστοιχη ορολογία στη γερμανική γλώσσα. Αναλύονται, ακολούθως, προσφιλή είδη τουρισμού των γερμανόφωνων, όπως: επαγγελματικό ταξίδι (Geschäftsreise), κρουαζιέρα (Kreuzfahrt), ταξίδι αναψυχής (Erholungsreise), εξερεύνηση πόλεων (Städtereisen) κ.ο.κ. Επίσης, έμφαση δίνεται στις μορφές εναλλακτικού τουρισμού (alternativer Tourismus), όπως είναι ο προσκυνηματικός τουρισμός (Pilgertourismus), ο τουρισμός υγείας (Gesundheitstourismus) και βεβαίως ο γαστρονομικός και ο πολιτιστικός τουρισμός (kulinarischer und kultureller Tourismus). Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν μικρά κείμενα που παρουσιάζουν διαφορετικά είδη ταξιδιωτών/-τισσών με διαφορετικό σκοπό ταξιδιού και διαφορετικό προορισμό, καθώς και με διαφορετικές προτιμήσεις (Steckbriefe). Σκοπός της παρούσας υποενότητας είναι η κατανόηση ενός απλού και σύντομου κειμένου και η διατύπωση του νοήματος του.

Συμπερασματικά, η παρούσα υποενότητα καθιστά ειδικότερες τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες ως προς τα είδη των ταξιδιωτών/-ισσών και των ταξιδιών στη γερμανική γλώσσα. Για την ανάπτυξη, τώρα, της κριτικής σκέψης και των στάσεων σε σχέση με τα είδη τουρισμού, προτείνεται η τεχνική του καταγιγισμού ιδεών.

2.1.B.6 | ΤΥΠΟΙ ΔΩΜΑΤΙΩΝ, ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Σε συνέχεια των προηγούμενων υποενοτήτων, η τελευταία υποενότητα με τίτλο «Τύποι δωματίων, διατροφής και ξενοδοχείων» επικεντρώνεται εξίσου στη γερμανική τουριστική ορολογία και στο επαγγελματικό περιβάλλον της ειδικότητας, επεξηγώντας τους τύπους ξενοδοχείων, δωματίων και διατροφής. Αρχικά, κατηγοριοποιείται το καινούριο λεξιλόγιο σε: τύπο ξενοδοχείου (Hotelarten und Sternekatégorie), τύπο δωματίου (Zimmertyp), καθώς και σε τύπο διατροφής (Verpflegung). Δίνονται παραδείγματα και γίνεται εμβάθυνση στις ερωτήσεις μερικής και ολικής αγνοίας,

χρησιμοποιώντας τη νέα ορολογία (“Was kostet ein Doppelzimmer?”/«Πόσο κοστίζει ένα δίκλινο δωμάτιο;», “Haben Sie ein Dreibettzimmer frei?”/«Έχετε διαθέσιμο τρίκλινο δωμάτιο;»).

Επίσης, εμπλουτίζεται η συντακτική ικανότητα των εκπαιδευομένων και κωδικοποιούνται οι κανόνες σύνταξης με το τροπικό ρήμα *möchten* και απαρέμφατο, μιας και αποτελεί αφενός ένα σημαντικό σημείο διαφοροποίησης της γερμανικής από την ελληνική σύνταξη και αφετέρου το πλέον συνηθισμένο ρήμα στον χώρο της παροχής υπηρεσιών (“Ich möchte ein Einzelzimmer mit Frühstück reservieren”/«Θα ήθελα να κάνω κράτηση για ένα μονόκλινο δωμάτιο με πρωινό»). Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με την κατανόηση κειμένων, των οποίων τα περιεχόμενα άπτονται της συγκεκριμένης ορολογίας και επιδίδονται στη συμπλήρωση σχετικών στοιχείων σε ταξιδιωτικά έντυπα (Anmeldeformular). Για την περαιτέρω σύνδεση της υποενότητας με την προηγούμενη, προτείνεται η συζήτηση στην ολομέλεια ως προς το ποιοι τύποι ταξιδιωτών/-ισσών θα επέλεγαν συγκεκριμένες κατηγορίες ξενοδοχείων, δωματίων και διατροφής.

Συνοψίζοντας, αυτή η υποενότητα αποτελεί τμήμα του επαγγελματικού αντικείμενου των αποφοίτων της ειδικότητας, διότι καθιστά ειδικότερες τις γνώσεις και τις δεξιότητες των εκπαιδευομένων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Grunwald, A. (2014). *Ja, gerne! Deutsch im Tourismus*. A1. Berlin: Cornelsen Verlag.
2. Schumann, A., Schurig, C., Schaefer B. & van der Werff, F. (2014). *Menschen im Beruf – Tourismus*. A1. München: Hueber Verlag.
3. Βηδενμάιερ, Δ. (2013). *Γερμανικά για τον τουρισμό (A1-A2)*. Αθήνα: Εκδόσεις Γενικής Γραμματείας Διά Βίου Μάθησης. Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: <https://www.openbook.gr/germanika-gia-ton-tourismo-a1-a2/>

Συμπληρωματικές

1. Θεοδωρίδου, Χ. & Λαγού, Α. (2019). *Διδακτικό υλικό για τη γερμανική γλώσσα για την ειδικότητα: «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» – Γ΄ τάξη ΕΠΑ.Λ.* Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής. Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: https://www.iep.edu.gr/wp-content/uploads/2025/08/2019_10_11_didaktiko_yliko_epal_germanika_1_kef.pdf
2. Reihe, C. (2008). *Γερμανικά στον τουρισμό*. Αθήνα: Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ). Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: <http://hdl.handle.net/10795/862>

2.1.Γ • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Ερμηνεύουν την ιστορική εξέλιξη του τουρισμού,
- Αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου τουρισμού,
- Επεξηγούν την τυπολογία του τουρισμού,
- Αναλύουν το τουριστικό φαινόμενο σε επίπεδο κοινωνικό, οικονομικό, πολιτισμικό και περιβαλλοντικό,
- Ερμηνεύουν τις εννοιολογικές προσεγγίσεις των εναλλακτικών και των ειδικών μορφών τουρισμού,
- Διακρίνουν τους τουριστικούς φορείς και τις δράσεις τους,
- Κατατάσσουν γεωγραφικά τα ιστορικά μνημεία, τα πολιτιστικά στοιχεία και τα σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος σε εθνικό, ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο,
- Επιδεικνύουν την πολιτιστική κληρονομιά και την αξία που αυτή προσδίδει στην τουριστική ανάπτυξη του κάθε τόπου κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τουριστική ιστορία / Τουριστική τυπολογία / Χαρακτηριστικά σύγχρονου/-ης τουρίστα/-τριας / Τουριστική ζήτηση / Τουριστική προσφορά / Επιδράσεις του τουρισμού / Ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού / Πολιτιστικό απόθεμα / Τουριστική ανάπτυξη / Βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	Η ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
2	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΤΥΠΟΛΟΓΙΑ
3	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΖΗΤΗΣΗ
4	ΟΙ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ
5	ΕΙΔΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
6	ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΑΠΟΘΕΜΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Γ.1 | Η ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στην πρώτη υποενότητα παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες μια ολοκληρωμένη διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο ο τουρισμός εξελίχθηκε και γιγαντώθηκε από την αρχαιότητα μέχρι και σήμερα, εξετάζοντας τις πολιτιστικές, τις τεχνολογικές, τις κοινωνικές και τις οικονομικές δυνάμεις που διαμόρφωσαν αυτή την παγκόσμια βιομηχανία. Αναφέρονται οι θεμελιώδεις προσπάθειες οριοθέτησης και ορισμού της τουριστικής δραστηριότητας και αναδεικνύεται η σημασία του στον σύγχρονο διασυνδεδεμένο κόσμο. Η ιστορική αναδρομή ξεκινά με τις αρχαίες ρίζες του τουρισμού, εξετάζοντας τις πρώιμες μορφές ταξιδιών σε πολιτισμούς όπως είναι η Μεσοποταμία, η Αίγυπτος, η Ελλάδα και η Ρώμη, αναδεικνύοντας τα κίνητρα της εποχής όπως το εμπόριο, τα θρησκευτικά προσκυνήματα, την εξερεύνηση, την εκπαίδευση, ακόμη και την αναψυχή για τις ελίτ της εκείνης της εποχής και αναλύοντας εντέλει το πώς εκείνα τα πρώιμα ταξίδια έθεσαν τα θεμέλια για τη σημερινή παγκόσμια τουριστική βιομηχανία. Εξετάζεται, ακόμα, η έννοια του “Grand Tour”, κατά το οποίο οι Ευρωπαίοι νεαροί αριστοκράτες ταξίδευαν σε όλη την ήπειρο ως μέρος της πολιτιστικής τους εκπαίδευσης. Η πρακτική αυτή αντανakλούσε όχι μόνο τις κοινωνικές και εκπαιδευτικές αξίες της εποχής, αλλά έθεσε τις βάσεις και για πιο δομημένες μορφές τουρισμού.

Επιπλέον, παρουσιάζεται το αντίκτυπο της Βιομηχανικής Επανάστασης κατά τον 18ο και τον 19ο αιώνα, το οποίο έφερε επανάσταση στην πραγματοποίηση των ταξιδιών, καθώς και οι τεχνολογικές εξελίξεις κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, μιας και η ανάπτυξη των σιδηροδρόμων, των ατμόπλοιων και αργότερα του αυτοκινήτου τα έκαναν πιο προσιτά για τις μάζες. Αναλύεται η περίπτωση του Thomas Cook που θεμελίωσε τη γέννηση του οργανωμένου μαζικού τουρισμού, μέσω του οποίου επετεύχθη ο εκδημοκρατισμός των ταξιδιών και του τουρισμού, αφού αποτέλεσε μια βιώσιμη επιλογή για ευρύτερα τμήματα του πληθυσμού. Η υποενότητα καλύπτει την εποχή μετά τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο, με έμφαση στην τουριστική έκρηξη που

προήλθε από την οικονομική ευημερία, την τεχνολογική πρόοδο και την έλευση των εμπορικών αεροπορικών ταξιδιών, σηματοδοτώντας, έτσι, την παγκοσμιοποίηση του τουρισμού, καθώς οι προορισμοί σε όλο τον κόσμο έγιναν πιο προσιτοί και οδήγησαν στην ανάπτυξη του διεθνούς τουρισμού ως κύριας οικονομικής δραστηριότητας.

Τέλος εξετάζονται οι σύγχρονες τάσεις στον τουρισμό, συμπεριλαμβανομένης της ανόδου του βιώσιμου τουρισμού, ο οποίος επιδιώκει την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών και των πολιτιστικών επιπτώσεων των ταξιδιών. Ερευνάται το πώς η ψηφιακή επανάσταση, ιδίως το Διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, μεταμορφώνουν τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι σχεδιάζουν, βιώνουν και μοιράζονται τις ταξιδιωτικές τους εμπειρίες. Η ενότητα ολοκληρώνεται ενθαρρύνοντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να εξετάσουν το μέλλον του τουρισμού σε έναν ταχέως μεταβαλλόμενο κόσμο, αναλογιζόμενοι/-ες τις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που βρίσκονται μπροστά μας.

2.1.Γ.2 | ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΓΧΡΟΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΤΥΠΟΛΟΓΙΑ

Η υποενότητα παρέχει μια ολοκληρωμένη διερεύνηση της ποικιλόμορφης και δυναμικής φύσης του σύγχρονου τουρισμού, με έμφαση στα κυρίαρχα χαρακτηριστικά του, καθώς και στην τουριστική τυπολογία. Εξετάζει τα βασικά χαρακτηριστικά που καθορίζουν τον σύγχρονο τουρισμό, όπως είναι: η παγκοσμιοποίηση, οι τεχνολογικές εξελίξεις, οι μεταβαλλόμενες προτιμήσεις των καταναλωτών/-τριών και η αυξανόμενη έμφαση στην αειφορία. Αναδεικνύει τους παράγοντες που έχουν μεταμορφώσει την τουριστική βιομηχανία, καθιστώντας την πιο προσιτή, εξατομικευμένη και διασυνδεδεμένη όσο ποτέ άλλοτε. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα διερευνήσουν τον αντίκτυπο της τεχνολογίας στον τουρισμό, εξετάζοντας τον τρόπο με τον οποίο οι ψηφιακές πλατφόρμες, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και οι εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα έχουν φέρει επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο οι τουρίστες/-τριες ενημερώνονται, σχεδιάζουν, ολοκληρώνουν τις απαραίτητες κρατήσεις, βιώνουν τις τουριστικές εμπειρίες και παράγουν ψηφιακό περιεχόμενο με στόχο τον διαμοιρασμό του.

Αναδεικνύεται η άνοδος του βιωματικού τουρισμού, όπου οι τουρίστες/-τριες αναζητούν καθλητικές και αυθεντικές εμπειρίες, σε αντίθεση με την απλή και παθητική επίσκεψη μνημείων και προορισμών, μια τάση που αντανάκλα ευρύτερες αλλαγές στη συμπεριφορά των τουριστικών καταναλωτών/-τριών, όπου η επιθυμία για προσωπική ανάπτυξη, πολιτιστικές ανταλλαγές και ουσιαστικές αλληλεπιδράσεις καθοδηγεί τις τουριστικές αποφάσεις και επιλογές. Παράλληλα, η υποενότητα φέρνει σε επαφή τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με την τυπολογία του τουρισμού, παρέχοντας ένα πλαίσιο για την κατανόηση των διαφορετικών μορφών και τμημάτων του κλάδου, με βάση τα κυρίαρχα κίνητρα του εκάστοτε ταξιδιού, όπως είναι: ο τουρισμός αναψυχής, ο επαγγελματικός τουρισμός, ο πολιτιστικός τουρισμός, ο τουρισμός περιπέτειας, ο ιατρικός τουρισμός, ο τουρισμός ευεξίας και ο οικολογικός τουρισμός. Κάθε τύπος διερευνάται σε βάθος, με συζητήσεις ως προς τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, τις

αγορές-στόχους και τις τάσεις που συνδέονται με αυτόν, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν σε βάθος ότι ο σύγχρονος τουρισμός ανταποκρίνεται σε εξειδικευμένα ενδιαφέροντα και ανάγκες. Αναλύοντας χαρακτηριστικά παραδείγματα από την παγκόσμια τουριστική αγορά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα αντιληφθούν την πολυπλοκότητα του σύγχρονου τουρισμού και τους παράγοντες που τον διαμορφώνουν.

2.1.Γ.3 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΖΗΤΗΣΗ

Το περιεχόμενο της παρούσας μαθησιακής υποενότητας επικεντρώνεται στην παρουσίαση των θεμελιωδών εννοιών και των δυναμικών που διέπουν την οικονομική διάσταση της τουριστικής βιομηχανίας. Μέσω των σχετικών ορισμών εξετάζονται οι διαφοροποιήσεις μεταξύ της «τουριστικής προσφοράς» και της «τουριστικής ζήτησης», με στόχο τη σαφή κατανόηση του τρόπου με τον οποίο αυτές αλληλεπιδρούν για τη διαμόρφωση του παγκόσμιου τουριστικού τοπίου. Η υποενότητα εμβαθύνει στους παράγοντες που επηρεάζουν τη διαμόρφωση της «τουριστικής ζήτησης», συμπεριλαμβανομένων των οικονομικών συνθηκών, των κοινωνικών και πολιτιστικών τάσεων, των ψυχολογικών κινήτρων και των τεχνολογικών εξελίξεων. Εξετάζεται το πώς τα επίπεδα του εισοδήματος, οι προτιμήσεις των καταναλωτών/-τριών και οι κοινωνικές αλλαγές οδηγούν στην επιθυμία για ταξίδια και επηρεάζουν τις επιλογές των τουριστικών προορισμών.

Στη συνέχεια, η υποενότητα διερευνά τα στοιχεία που συνθέτουν την «τουριστική προσφορά», όπως είναι οι φυσικοί και πολιτιστικοί πόροι, οι υποδομές, οι υπηρεσίες φιλοξενίας και οι επιλογές ψυχαγωγίας. Αναλύει τον τρόπο με τον οποίο οι προορισμοί αναπτύσσουν τα αξιοθέατα και τις παροχές τους για να προσελκύσουν διάφορα τμήματα της αγοράς. Δίνει έμφαση στην κατανόηση της σχέσης μεταξύ της προσφοράς και της ζήτησης στον τουρισμό, τονίζοντας την ανάγκη οι προορισμοί και οι τουριστικές επιχειρήσεις να προσαρμόζουν τις προσφορές τους για να ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες ανάγκες και προσδοκίες των ταξιδιωτών/-ισών, διατηρώντας, παράλληλα, τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητά τους. Παρουσιάζονται οι βασικοί δείκτες και οι μετρικές της τουριστικής δραστηριότητας, όπως οι αφίξεις τουριστών/-τριών, οι δαπάνες και τα ποσοστά πληρότητας, ενώ εξετάζεται η έννοια της εποχικότητας και ο αντίκτυπός της τόσο στη ζήτηση όσο και στην προσφορά, με πληροφορίες για το πώς οι προορισμοί διαχειρίζονται τις διακυμάνσεις της τουριστικής δραστηριότητας κατά τη διάρκεια του έτους. Τέλος, καταγράφονται οι τρέχουσες τάσεις στον τουρισμό, όπως η αυξανόμενη ζήτηση για βιωματικά και βιώσιμα ταξίδια και αναλύεται το πώς αυτές επηρεάζουν την ανάπτυξη νέων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Για τη βαθύτερη και πληρέστερη κατανόηση της υποενότητας, προτείνεται η αναφορά χαρακτηριστικών μελετών περίπτωσης από διάφορους εθνικούς και διεθνείς τουριστικούς προορισμούς, οι οποίες παρουσιάζουν τόσο επιτυχημένες στρατηγικές όσο και τις κοινές προκλήσεις στην εξισορρόπηση της τουριστικής προσφοράς και ζήτησης.

2.1.Γ.4 | ΟΙ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ

Στην παρούσα υποενότητα παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι επιπτώσεις του τουρισμού στους προορισμούς, τις κοινότητες και το περιβάλλον, παρέχοντας μια ισορροπημένη κατανόηση των θετικών και των αρνητικών αποτελεσμάτων που συνδέονται με τη βιομηχανία του τουρισμού. Μελετώνται οι βασικές προσεγγίσεις των επιπτώσεων του τουρισμού, τονίζοντας τη σημασία της ανάλυσής τους από πολλαπλές οπτικές γωνίες (οικονομικές, κοινωνικές, πολιτιστικές και περιβαλλοντικές). Αναλυτικότερα, ως προς τις οικονομικές επιπτώσεις, διερευνάται η συμβολή του τουρισμού στις τοπικές και τις εθνικές οικονομίες, στη δημιουργία εισοδήματος και θέσεων εργασίας, καθώς και στην προώθηση της ανάπτυξης υποδομών και ανωδομών. Αναλύονται η έννοια του οικονομικού πολλαπλασιαστή, αλλά και οι ωφέλειες που προκύπτουν μέσω του τουρισμού για ένα ευρύ φάσμα οικονομικών τομέων.

Ωστόσο, εξετάζονται και τα πιθανά μειονεκτήματα που μπορεί να προκύψουν από τον τουρισμό, όπως η αύξηση των τιμών και η οικονομική εξάρτηση από εκείνον, η οποία μπορεί να καταστήσει τους προορισμούς ευάλωτους στις διακυμάνσεις των τουριστικών αφίξεων λόγω της εποχικότητας, των παγκόσμιων γεγονότων ή/και των αλλαγών στις προτιμήσεις των ταξιδιωτών/-ισών. Στο πεδίο των κοινωνικών επιπτώσεων, διερευνώνται οι πιθανές κοινωνικές εντάσεις που μπορεί να προκύψουν μεταξύ των εμπλεκόμενων και των μη εμπλεκόμενων στον τουρισμό σε τοπικό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένων των επιπτώσεων του υπερτουρισμού, οι οποίες σχετίζονται με τις επιβαρύνσεις που δέχονται οι διαθέσιμοι πόροι, μειώνοντας την ποιότητα ζωής των τοπικών πληθυσμών. Εξετάζεται ο ρόλος της πολιτιστικής κληρονομιάς και των παραδόσεων στην τουριστική ανάπτυξη των προορισμών και διερευνώνται ζητήματα που σχετίζονται με την εμπορευματοποίηση και με τις ενδεχόμενες αλλοιώσεις του πολιτισμού, των παραδόσεων και των κοινωνικών πρακτικών, οδηγώντας, ενδεχομένως, στη διάβρωση της πολιτιστικής ταυτότητας των προορισμών.

Τέλος, η υποενότητα εξετάζει τις θετικές και τις αρνητικές περιβαλλοντικές επιδράσεις του τουρισμού που σχετίζονται είτε με τις προσπάθειες διατήρησης και ευαισθητοποίησης για την προστασία του περιβάλλοντος είτε με τις επιβαρύνσεις από την υπέρμετρη τουριστική δραστηριότητα, την καταστροφή των οικοτόπων, τη ρύπανση και την εξάντληση των φυσικών πόρων, οι οποίοι συχνά επιδεινώνονται από τον μαζικό τουρισμό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να αξιολογήσουν κριτικά τις θετικές και τις αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού, υπογραμμίζοντας την αυξανόμενη σημασία της υιοθέτησης πρακτικών βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης.

2.1.Γ.5 | ΕΙΔΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στην παρούσα υποενότητα παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η ποικιλία και τα αναδυόμενα τμήματα της τουριστικής βιομηχανίας που υπερβαίνουν το παραδοσιακό μοντέλο του μαζικού τουρισμού, ως αποτέλεσμα των κοινωνικοοι-

κονομικών μεταβολών που επιδρούν στην καταναλωτική συμπεριφορά των τουριστών/-τριών, αλλά και της ανάγκης διαφοροποίησης και εμπλουτισμού των παρεχόμενων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, οι οποίες και θα ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητα των τουριστικών επιχειρήσεων και προορισμών.

Ορίζονται οι βασικές έννοιες των «ειδικών και εναλλακτικών μορφών τουρισμού», εμβαθύνοντας στον τρόπο που αυτές ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένα κίνητρα, ενδιαφέροντα, ανάγκες και αξίες των τουριστών/-τριών, οι οποίοι/-ες αναζητούν όλο και περισσότερο μοναδικές, εξατομικευμένες και όσο το δυνατόν πιο βιώσιμες ταξιδιωτικές εμπειρίες. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην αυξανόμενη ζήτηση για εμπειρίες με τα παραπάνω χαρακτηριστικά, καθώς οι ταξιδιώτες/-ισσες δίνουν όλο και περισσότερο προτεραιότητα στην αυθεντικότητα, τη βιωσιμότητα και την προσωπική ολοκλήρωση έναντι του παραδοσιακού μαζικού τουρισμού. Διερευνώνται οι παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη των ειδικών και εναλλακτικών μορφών τουρισμού, όπως είναι: οι κοινωνικές αλλαγές, οι εξελίξεις στον τρόπο διεξαγωγής των ταξιδιών, οι μεταβολές στα οργανωτικά χαρακτηριστικά του τουριστικού τομέα, τα ζητήματα σχετικά με τα πρότυπα τουριστικής ανάπτυξης που ακολουθούν οι τουριστικοί προορισμοί κ.ά.

Παρουσιάζονται με κριτική προσέγγιση τα οργανωτικά συστατικά στοιχεία του τουριστικού προϊόντος του οργανωμένου μαζικού τουρισμού διακοπών και των ειδικών και εναλλακτικών μορφών τουρισμού, με στόχο να αναδειχθούν οι ομοιότητες και οι διαφοροποιήσεις μεταξύ των δύο αυτών μοντέλων. Παρουσιάζονται και αναλύονται οι κυριότερες κατηγορίες των ειδικών και εναλλακτικών μορφών τουρισμού, όπως ο οικολογικός τουρισμός, ο τουρισμός περιπέτειας, ο πολιτιστικός τουρισμός και ο τουρισμός ευεξίας. Τέλος, η υποενότητα εξετάζει τις ηθικές, τις κοινωνικές και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των μορφών αυτών, τονίζοντας τη σημασία τους στη βιωσιμότητα των τουριστικών προορισμών και επιχειρήσεων.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από ενδεικτικές μελέτες περίπτωσης και πρακτικά παραδείγματα, θα αποκτήσουν την επιθυμητή αντίληψη για την ορθολογική ανάπτυξη και διαχείριση των ειδικών και εναλλακτικών μορφών τουρισμού, ώστε αυτές να ανταποκρίνονται στις εξελισσόμενες απαιτήσεις των εξειδικευμένων τουριστικών αγορών της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας.

2.1.Γ.6 | ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΟ ΑΠΟΘΕΜΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Το περιεχόμενο της παρούσας μαθησιακής υποενότητας επικεντρώνεται στη διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο οι πολιτιστικοί πόροι μπορούν να αξιοποιηθούν αποτελεσματικά για την τουριστική ανάπτυξη, διατηρώντας, παράλληλα, υπό τους όρους της βιώσιμης ανάπτυξης, την ακεραιότητα και τη σημασία τους. Αρχικά, αποδίδονται οι βασικοί ορισμοί σχετικά με τους πολιτιστικούς πόρους που περιλαμβάνουν τόσο την υλική πολιτιστική κληρονομιά, όπως είναι οι ιστορικές τοποθεσίες και τα ιστορικά μνημεία και αντικείμενα, όσο και την άυλη πολιτιστική κληρονομιά, όπως

είναι οι παραδόσεις, οι τοπικοί γλωσσικοί ιδιωτισμοί και οι θρησκευτικές και μη τελετουργίες. Αναδεικνύεται η σημασία της υλικής και της άυλης πολιτιστικής κληρονομιάς ως βασικού συστατικού της μοναδικής ταυτότητας και της ελκυστικότητας των τουριστικών προορισμών, ενώ διερευνάται η σχέση μεταξύ της πολιτιστικής κληρονομιάς και του τουρισμού, κατανοώντας ότι οι πολιτιστικοί πόροι χρησιμεύουν ως βασικά αξιοθέατα που προσελκύουν τους/τις επισκέπτες/-τριες και βελτιώνουν τις ταξιδιωτικές τους εμπειρίες.

Εξετάζεται, ακόμα, ο διττός ρόλος του τουρισμού τόσο για τη διατήρηση όσο και για την απειλή της αλλοίωσης των πολιτιστικών πόρων, επεξηγώντας, παράλληλα, την ανάγκη μιας προσεκτικής διαχείρισης για την αποφυγή της υπερ-εμπορευματοποίησης, της υποβάθμισης τόσο των υλικών όσο και των άυλων πολιτιστικών πόρων και εντέλει της απώλειας της πολιτιστικής αυθεντικότητας. Αναλύονται οι οικονομικές και οι κοινωνικές επιπτώσεις του πολιτιστικού τουρισμού, αναδεικνύοντας τους τρόπους που αυτός μπορεί να συμβάλει στις τοπικές οικονομίες, να υποστηρίξει την πολιτιστική διατήρηση και να ενισχύσει την υπερηφάνεια των τοπικών κοινοτήτων. Αναφέρονται χαρακτηριστικά ιστορικά μνημεία, πολιτιστικά στοιχεία και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος σε εθνικό, σε ευρωπαϊκό και σε παγκόσμιο επίπεδο, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες, με κριτική προσέγγιση, να κατανοήσουν πληρέστερα τον ρόλο που παίζουν οι πολιτιστικοί πόροι στην ανάπτυξη των τουριστικών προορισμών, καθώς και τη σημασία της υιοθέτησης καλών πρακτικών για τη διατήρηση της πολιτιστικής κληρονομιάς σύμφωνα με τις πρακτικές της βιώσιμης ανάπτυξης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κοκκώσης, Χ., Τσάρτας Π. & Γκρίμπα, Ε. (2020). *Ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού: Ζήτηση και προσφορά νέων προϊόντων τουρισμού* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Τσάρτας, Π., Ζαγκότση, Σ. & Κυριακάκη, Α. (2020). *Τουρίστες, ταξίδια, τόποι: Κοινωνιολογικές προσεγγίσεις στον τουρισμό* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Συμπληρωματικές

1. Κοκκώσης, Χ. & Τσάρτας, Π. (2019). *Βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη και περιβάλλον* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Page, S. J. (2006). *Εισαγωγή στον τουρισμό: Το τουριστικό μάνατζμεντ στον 21ο αιώνα* (μτφρ. Θ. Αθανασίου). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

2.1.Δ • ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι η απόκτηση των γνώσεων και των δεξιοτήτων διαχείρισης του ανθρώπινου δυναμικού των μονάδων φιλοξενίας από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, διότι οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών και ειδικά οι μονάδες φιλοξενίας είναι επιχειρήσεις εντάσεως εργασίας, οπότε εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τον ανθρώπινο παράγοντα ως προς τη λειτουργία τους, αλλά και ως προς την εξασφάλιση της μακρόχρονης βιωσιμότητάς τους. Οι σύγχρονες δε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις χαρακτηρίζονται ως ανθρωποκεντρικές, δίνοντας την ίδια βαρύτητα στη σημαντικότητα του/της «εσωτερικού/-ής πελάτη/-ισσας», δηλαδή του ανθρώπινου δυναμικού, σε σχέση με τους/τις πελάτες/-ισσες-τουρίστες/-τριες. Επομένως, στο πλαίσιο της συγκεκριμένης ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι, για την εξασφάλιση της ανταγωνιστικότητας των μονάδων φιλοξενίας, προτεραιότητα αποτελεί η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού μέσα από τις διαδικασίες της πρόσληψης, της εκπαίδευσης και της διοίκησης ικανών εργαζομένων, οι οποίοι/-ες εντάσσονται στις επιχειρήσεις φιλοξενίας υιοθετώντας τόσο την κουλτούρα όσο και τους στρατηγικούς στόχους των οργανισμών στους οποίους απασχολούνται.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Διοίκηση και ηγεσία / Οργανόγραμμα και τμήματα / Διοίκηση ανθρώπινων πόρων / Στρατηγικός προγραμματισμός ανθρώπινων πόρων / Ανάλυση θέσης εργασίας / Προσέλκυση υποψήφιων εργαζομένων / Επιλογή υποψήφιων εργαζομένων / Ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού / Ενδοεταιρική εκπαίδευση / Διά βίου εκπαίδευση / Σχέσεις εργαζομένων και διοίκησης / Αξιολόγηση εργαζομένων / Παρακίνηση εργαζομένων / Εργασιακή ενσυναίσθηση.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΝΝΟΙΑ, ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ
2	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ
3	ΑΝΑΛΥΣΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
4	ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
5	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
6	ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Δ.1 | ΕΝΝΟΙΑ, ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

Η παρούσα υποενότητα παρέχει μια ολοκληρωμένη εισαγωγή στον τομέα της διοίκησης ανθρώπινων πόρων (ΔΑΠ), αναδεικνύοντας τον κρίσιμο ρόλο του ανθρώπινου παράγοντα στην οργανωτική και τη λειτουργική επιτυχία των μονάδων φιλοξενίας. Αναλύεται το οργανωτικό και διοικητικό πλαίσιο των επιχειρήσεων φιλοξενίας και παρουσιάζονται οι διάφοροι τύποι οργανογραμμάτων, καθώς και οι σχέσεις αλληλεξάρτησης μεταξύ των τμημάτων και του προσωπικού τους. Παρουσιάζονται και αναλύονται οι βασικοί ορισμοί της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού, διερευνώντας την εξελικτική πορεία της από την παραδοσιακή διαχείριση του προσωπικού σε μια πιο ολοκληρωμένη στρατηγική προσέγγιση που ευθυγραμμίζει το ανθρώπινο κεφάλαιο με τους οργανωτικούς στόχους των επιχειρήσεων φιλοξενίας. Παράλληλα, εξετάζεται η σημασία της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού για την ανάπτυξη και τη διατήρηση ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν στους βασικούς τομείς της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, οι οποίοι περιλαμβάνουν: την προσέλκυση του κατάλληλου προ-

σωπικού, την αξιολόγηση, την επιλογή και την πρόσληψη του προσωπικού που ανταποκρίνεται καλύτερα στις απαιτήσεις της εκάστοτε θέσης προς πλήρωση. Εστιάζουν την προσοχή τους στην αποτελεσματική κατάρτιση και την ουσιαστική ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης, καθώς και στην αποτελεσματική διαχείριση της απόδοσης τους, η οποία είναι συνυφασμένη με την οικονομική αποζημίωση και τις ηθικές παροχές, τηρώντας πιστά τα πλαίσια της εργατικής Νομοθεσίας. Η υποεπένδυση διερευνά, ακόμη, τις λειτουργίες της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού και τον τρόπο που αυτή συμβάλλει στην επίτευξη των οργανωτικών στόχων των επιχειρήσεων φιλοξενίας. Στις λειτουργίες αυτές περιλαμβάνεται ο «Στρατηγικός Προγραμματισμός Ανθρώπινου Δυναμικού» (ΣΠΑΔ), όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού υποστηρίζει έμπρακτα τους μακροπρόθεσμους επιχειρηματικούς στόχους μέσω του προγραμματισμού του εργατικού δυναμικού, της διαχείρισης ταλέντων και του προγραμματισμού της διαδοχής στις θέσεις ευθύνης. Εξετάζεται ο στρατηγικός ρόλος της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού στη διαμόρφωση και την εμπέδωση μιας οργανωσιακής κουλτούρας, στη δέσμευση των εργαζομένων και στην ανάπτυξη της ηγεσίας, συμβάλλοντας, έτσι, σε ένα θετικό εργασιακό περιβάλλον, κάτι που αποτελεί θεμέλιο της συνολικής οργανωσιακής επιτυχίας.

2.1.Δ.2 | ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠÓΡΩΝ

Το περιεχόμενο της παρούσας μαθησιακής υποεπένδυσης στοχεύει στην εις βάθος διερεύνηση των διαδικασιών και των αρχών που εμπλέκονται στην ευθυγράμμιση της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων με τους μακροπρόθεσμους στόχους και τις στρατηγικές της κάθε επιχείρησης φιλοξενίας. Αναλύεται η έννοια του «Στρατηγικού Προγραμματισμού Ανθρώπινων Πόρων» (ΣΠΑΠ), τονίζοντας τον ρόλο του τελευταίου στη διασφάλιση του ότι η εκάστοτε επιχείρηση φιλοξενίας διαθέτει τον σωστό αριθμό ανθρώπων με τις σωστές δεξιότητες στις σωστές θέσεις και στον σωστό χρόνο. Τονίζεται η σημασία του στρατηγικού προγραμματισμού ανθρώπινων πόρων ως προληπτικής προσέγγισης για τη διαχείριση του ανθρώπινου κεφαλαίου σε ένα ταχέως μεταβαλλόμενο επιχειρηματικό περιβάλλον, όπως είναι αυτό του τουρισμού και της φιλοξενίας. Μελετώνται, ακόμα, τα βασικά συστατικά στοιχεία του στρατηγικού προγραμματισμού ανθρώπινων πόρων, συμπεριλαμβανομένης της ανάλυσης του ανθρώπινου δυναμικού στις εκάστοτε θέσεις εργασίας, της πρόβλεψης των μελλοντικών αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό και της ανάπτυξης στρατηγικών για την κάλυψη αυτών των αναγκών.

Γίνεται, επίσης, αναφορά στις μεθόδους αξιολόγησης των υφιστάμενων δυνατοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, στον εντοπισμό πιθανών ελλείψεων σε κρίσιμες δεξιότητες, καθώς και στην πρόβλεψη των μελλοντικών τάσεων και εξελίξεων της αγοράς εργασίας που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τον οργανισμό, ανάλυση που συμβάλλει στη διαμόρφωση στρατηγικών για την πρόσληψη, τη διατήρηση, τη διαχείριση ταλέντων και τον προγραμματισμό της διαδοχής σε κρίσιμες θέσεις. Αναδει-

κνύεται η σημασία της επιτυχούς ευθυγράμμισης των εκάστοτε οργανωσιακών στόχων των επιχειρήσεων φιλοξενίας με τις στρατηγικές διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, ώστε να υποστηρίζονται αποτελεσματικά οι ευρύτεροι επιχειρηματικοί στόχοι. Προϋπόθεση της παραπάνω προσέγγισης αποτελεί η κατανόηση της αποστολής, του οράματος και των στρατηγικών προτεραιοτήτων της εκάστοτε επιχείρησης φιλοξενίας, η οποία και οδηγεί στην ανάληψη πρωτοβουλιών στο πεδίο του ανθρώπινου δυναμικού που συμβάλλουν στην επίτευξη αυτών των στόχων.

2.1.Δ.3 | ΑΝΑΛΥΣΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Σε αυτή την υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν μια από τις σημαντικότερες πτυχές της διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, αυτή της ανάλυσης και της περιγραφής των θέσεων εργασίας στις μονάδες φιλοξενίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν την ανάλυση των θέσεων εργασίας ως μια συστηματική διαδικασία που χρησιμοποιείται για τη συλλογή, την τεκμηρίωση και την ανάλυση πληροφοριών σχετικών με τα καθήκοντα, τις ευθύνες, τις δεξιότητες και το εργασιακό περιβάλλον σε σχέση με μια συγκεκριμένη θέση εργασίας στις επιχειρήσεις φιλοξενίας. Με τη χρήση παραδειγμάτων από τον τομέα της φιλοξενίας, αναλύονται οι μέθοδοι και οι πρακτικές ανάλυσης των θέσεων εργασίας, όπως είναι οι συνεντεύξεις, τα ερωτηματολόγια και η παρατήρηση, στοιχεία απαραίτητα για την επιλογή της καταλληλότερης μεθόδου με βάση την πολυπλοκότητα της εργασίας, τον αριθμό των θέσεων που πρόκειται να πληρωθούν και το οργανωτικό πλαίσιο της επιχείρησης φιλοξενίας.

Έμφαση δίνεται στη συλλογή ακριβών και ολοκληρωμένων δεδομένων που αντικατοπτρίζουν την πραγματική φύση της εργασίας, διασφαλίζοντας ότι η ανάλυση υποστηρίζει τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων σε θέματα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Αναδεικνύεται ο ρόλος της ανάλυσης των θέσεων εργασίας ως απαραίτητη προϋπόθεση για τη δημιουργία λειτουργικών περιγραφών τους (job descriptions). Εξετάζεται αναλυτικά η διαδικασία περιγραφής των θέσεων εργασίας, η οποία στηρίζεται στην εύστοχη μετάφραση των συλλεχθεισών πληροφοριών κατά την ανάλυση των θέσεων εργασίας σε σαφείς, συνοπτικές και λειτουργικές περιγραφές θέσεων εργασίας που αποδίδουν σωστά τα βασικά καθήκοντα, τις ευθύνες και τα προσόντα που απαιτούνται για την καθεμιά εξ αυτών.

Δίνεται έμφαση στη σημασία των καλά σχεδιασμένων περιγραφών των θέσεων εργασίας για τον καθορισμό των προσδοκιών τόσο των υποψηφίων όσο και των επιχειρήσεων, καθώς και για τη σαφή καθοδήγηση με στόχο τη βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων και τη διασφάλιση της νομικής συμμόρφωσης, ιδίως όσον αφορά τις ίσες ευκαιρίες απασχόλησης και τα δίκαια εργασιακά πρότυπα και δικαιώματα.

2.1.Δ.4 | ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Η συγκεκριμένη υποενότητα παρέχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες μια ολοκληρωμένη προσέγγιση των διαδικασιών και των στρατηγικών που σχετίζονται με τον εντο-

πισμό, την αξιολόγηση και την επιλογή των καταλληλότερων υποψηφίων για σαφώς προσδιορισμένες θέσεις εργασίας στις μονάδες φιλοξενίας. Λαμβάνοντας υπόψη τον κρίσιμο ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων στον τουρισμό, επισημαίνονται οι πρακτικές και οι διαδικασίες προσέλκυσης και επιλογής των υποψηφίων που διαθέτουν τα κατάλληλα προσόντα και τις κατάλληλες δεξιότητες για την κάλυψη των κενών θέσεων. Διερευνώνται οι παράγοντες και τα στοιχεία που διαμορφώνουν ένα ελκυστικό περιβάλλον εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας, ώστε να υπάρξει η επιθυμητή εισροή ισχυρών υποψηφιοτήτων που διευρύνει και εμπλουτίζει τη δεξαμενή επιλογής ικανών συνεργατών/-ιδών υψηλής απόδοσης.

Εξετάζονται και προσδιορίζονται τα κριτήρια αξιολόγησης και προτίμησης των υποψηφίων, τα οποία περιλαμβάνουν στοιχεία και δεδομένα σχετικά με τα προσόντα, την εμπειρία, τις δεξιότητες, την πολιτισμική καταλληλότητα και τις δυνατότητες περαιτέρω ανάπτυξης των υποψηφίων. Παρουσιάζονται και αναλύονται οι διαδικασίες καθορισμού των κριτηρίων αξιολόγησης με βάση συγκεκριμένες ανάγκες της μονάδας φιλοξενίας, αλλά και με βάση τις απαιτήσεις της συγκεκριμένης θέσης εργασίας, ώστε να επιτευχθεί η επιθυμητή αντιστοιχία μεταξύ των δυνατοτήτων και των προσδοκιών των υποψηφίων αφενός και των στρατηγικών στόχων, των αξιών και της εταιρικής κουλτούρας της επιχείρησης αφετέρου. Περιγράφεται η διαδικασία επιλογής προσωπικού, αναλύοντας λεπτομερώς τις διάφορες μεθόδους και τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση των υποψηφίων, όπως είναι: ο έλεγχος των βιογραφικών σημειωμάτων, η διεξαγωγή συνεντεύξεων, η αξιολόγηση σε συγκεκριμένες δοκιμασίες, η επίλυση προβλημάτων και η διενέργεια ελέγχων του επαγγελματικού ιστορικού των υποψηφίων.

Τέλος, δίνεται έμφαση στη σημασία της μείωσης των προκαταλήψεων κατά τη διαδικασία επιλογής προσωπικού, στην προώθηση και αποδοχή της πολυμορφίας και της διαφορετικότητας, καθώς και στη διασφάλιση της συμμόρφωσης με την εργατική Νομοθεσία.

2.1.Δ.5 | ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Στην παρούσα υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν την κρίσιμη σχέση μεταξύ της εκπαίδευσης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό και τις επιχειρήσεις φιλοξενίας. Προσδιορίζεται ο όρος «ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού» (Human Resource Development-HRD) ως μια στρατηγική επιλογή και συστηματική προσέγγιση για τη βελτίωση των ατομικών και επιχειρηματικών ικανοτήτων μέσω πρωτοβουλιών εκπαίδευσης, κατάρτισης και επαγγελματικής εξέλιξης των εργαζομένων. Αναγνωρίζεται ο καταλυτικός ρόλος της εκπαίδευσης ως θεμελιώδους στοιχείου για τη δημιουργία ενός εξειδικευμένου και ευπροσάρμοστου εργατικού δυναμικού, ικανού να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις εξελισσόμενες απαιτήσεις της παγκόσμιας οικονομίας. Εξετάζονται οι επιδράσεις της εκπαίδευσης και της ανάπτυξης ανθρώπι-

νου δυναμικού, περιγράφοντας τους τρόπους με τους οποίους η τυπική εκπαίδευση, η επαγγελματική κατάρτιση και η διά βίου μάθηση συμβάλλουν στην καλλιέργεια και την ανάπτυξη των ικανοτήτων, των γνώσεων και των δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για την επίτευξη των εκάστοτε επιχειρηματικών στόχων της μονάδας φιλοξενίας.

Μελετώνται, ακόμα, τα διάφορα στάδια της εκπαίδευσης, από την πρωτοβάθμια έως την τριτοβάθμια, καθώς και ο αντίκτυπός τους στην ετοιμότητα και την απασχολησιμότητα του ανθρώπινου δυναμικού. Εξετάζεται η σημασία της ευθυγράμμισης των εκπαιδευτικών αποτελεσμάτων με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας, οι οποίες διασφαλίζουν ότι οι δεξιότητες που αναπτύσσονται ανταποκρίνονται τόσο στις τρέχουσες όσο και στις μελλοντικές απαιτήσεις της κοινωνίας και της τουριστικής επιχειρηματικότητας. Παρουσιάζονται και αναλύονται στρατηγικές για την αποτελεσματική ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού εντός των επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένης της εκτίμησης των αναγκών, του σχεδιασμού, της εφαρμογής και της αξιολόγησης της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που επιλέγονται να διεξαχθούν.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με το να εντοπίζουν ελλείψεις και κενά στις υφιστάμενες δεξιότητες των εργαζομένων και με το να σχεδιάζουν εκπαιδευτικά και επιμορφωτικά προγράμματα που αντιμετωπίζουν αυτά τα κενά, προωθώντας τόσο την ατομική ανάπτυξη και βελτίωση όσο και την αύξηση της απόδοσης των μονάδων φιλοξενίας. Επισημαίνοντας την ανάγκη για διαρκή εκπαίδευση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων σε ένα ταχέως μεταβαλλόμενο εργασιακό περιβάλλον, εξετάζεται ο ρόλος της εκπαίδευσης ενηλίκων και της διά βίου μάθησης στην ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού, είτε μέσω των συμβατικών μεθόδων είτε αξιοποιώντας ψηφιακά μέσα, όπως είναι οι διαδικτυακές εκπαιδευτικές πλατφόρμες και τα ψηφιακά εργαλεία παροχής και υποστήριξης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.

2.1.Δ.6 | ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Δεδομένου του καθοριστικού ρόλου του ανθρώπινου δυναμικού στην παροχή τουριστικών υπηρεσιών, στην παρούσα υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τη δυναμική σχέση μεταξύ εργαζομένων και διοίκησης στον κλάδο της φιλοξενίας. Τονίζοντας την ανθρωποκεντρική διάσταση των τουριστικών υπηρεσιών και κατά συνέπεια την άμεση εξάρτηση του κλάδου της φιλοξενίας από το υψηλό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών/-ισών μέσω της άμεσης επαφής τους με το ανθρώπινο δυναμικό της μονάδας φιλοξενίας, εξετάζεται ο κρίσιμος ρόλος που διαδραματίζουν οι αποτελεσματικές σχέσεις μεταξύ εργαζομένων και διοίκησης στην επίτευξη των παραπάνω στόχων. Δεδομένης της υψηλής πίεσης των εργαζομένων στον κλάδο της φιλοξενίας εξαιτίας της άμεσης επαφής με τους/τις επισκέπτες/-τριες-πελάτες/-ισες, αναλύεται η σημασία της εμπέδωσης και της διατήρησης ενός θετικού εργασιακού κλίματος τόσο μεταξύ των εργαζομένων όσο και μεταξύ των εργαζομένων και της διοίκησης.

Διερευνώνται οι σχέσεις μεταξύ των παραπάνω, εμβαθύνοντας στην ανάγκη για ανοιχτή επικοινωνία, αμοιβαίο σεβασμό, δίκαιη αντιμετώπιση και αгаστή συνεργασία. Εξετάζονται, ακόμα, θεμελιώδεις προκλήσεις που χαρακτηρίζουν τον κλάδο της φιλοξενίας, όπως είναι η ευκαιριακή απασχόληση, η πολυπολιτισμικότητα και η έντονη εναλλαγή των εργαζομένων, παράλληλα με τη διαρκή απαίτηση για άριστη εξυπηρέτηση των επισκεπτών/-τριών, οι οποίοι/-ες πολύ συχνά διαθέτουν έντονα διαφοροποιημένες καταναλωτικές συνήθειες και πρακτικές. Παρουσιάζονται αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας εντός των μονάδων φιλοξενίας, οι οποίες προωθούν τις ανοιχτές γραμμές επικοινωνίας, παρέχοντας τακτική ανατροφοδότηση και εμπλέκουν, ταυτοχρόνως, άμεσα και τους/τις εργαζόμενους/-ες στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Αναδεικνύεται, επίσης, ο ρόλος της ηγεσίας, η οποία ασκεί ενεργητική ακρόαση και επιδεικνύει ενσυναίσθηση κατά την αντιμετώπιση των προβληματισμών και των ανησυχιών των εργαζομένων, ως προς την τόνωση του ηθικού και τη δημιουργία ενός υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος εντός της μονάδας φιλοξενίας. Μελετώνται διάφορες τεχνικές επίλυσης των αναδυόμενων συγκρούσεων (της διαμεσολάβησης και της διαπραγμάτευσης συμπεριλαμβανομένων), καθώς η διατήρηση της ομαδικής αρμονίας και της αгаστής συνεργασίας εντός της μονάδας φιλοξενίας είναι ζωτικής σημασίας για την παροχή εξαιρετικών εμπειριών στους/στις επισκέπτες/-τριές της.

Τέλος, αναλύονται οι στρατηγικές παρακίνησης και διατήρησης των εργαζομένων, διερευνώντας το πώς η διοίκηση μπορεί να δημιουργήσει προγράμματα κινήτρων, να παράσχει ίσες ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη και να αναγνωρίσει έμπρακτα τα επιτεύγματα των εργαζομένων της, με στόχο τη δημιουργία ενός πιστού ανθρώπινου δυναμικού που συμβάλλει στη συνολική επιτυχία της επιχείρησης φιλοξενίας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Λαλούμης, Δ. & Μαρινάκος, Κ. (2022). *Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
2. Λαλούμης, Δ. (2015). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
3. Σταυρινούδης, Θ. Α. & Κακαρούγκας, Χ. Σ. (2022). *Διοικώντας τις τουριστικές επιχειρήσεις: Ένας επιστημονικός οδηγός για το πώς και το γιατί του τουριστικού επιχειρείν*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Συμπληρωματικές

1. DeCenzo, D. A., Robbins, S. P. & Verhulst, S. L. (2015). *Διοίκηση ανθρώπινων πόρων* (μτφρ. Ε. Πετρίδου & Ν. Κωνσταντόπουλος). Αθήνα: Εκδόσεις Utopia.
2. Mondy, R. W. & Martocchio, J. J. (2018). *Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού* (14η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας είναι η εισαγωγή στην έννοια και το περιβάλλον του μάρκετινγκ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με τη συμπεριφορά του/της καταναλωτή/-τριας, αλλά και σχετικά με το πώς διεξάγεται η έρευνα του μάρκετινγκ στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, με σκοπό την αύξηση της κερδοφορίας του οργανισμού. Μέσα από την τμηματοποίηση της αγοράς, τη στόχευση αλλά και τη σύνθεση του κατάλληλου μείγματος μάρκετινγκ, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν πώς το ξενοδοχειακό προϊόν/υπηρεσία προσπαθεί να παραμείνει ανταγωνιστικό στην παγκόσμια αγορά. Μαθαίνουν το πώς η πρόβλεψη και η ικανοποίηση των αναγκών των ξενοδοχειακών πελατών/-ισσών, η ανάπτυξη ενός στρατηγικού σχεδιασμού μέσω της κατανόησης του περιβάλλοντος στο οποίο δρα η επιχείρηση, καθώς και η δράση των φορέων και των μέσων που υποστηρίζουν όλο το πλαίσιο λειτουργίας του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένης και της ψηφιακής διάστασής του, καθιστούν τους ξενοδοχειακούς οργανισμούς ικανούς να διαχειρίζονται το συγκεκριμένο αντικείμενο, επιτυγχάνοντας μετρήσιμα αποτελέσματα. Στο πλαίσιο της παρούσας μαθησιακής ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται, επίσης, σε επαφή και με τα εργαλεία και τις τεχνικές του ψηφιακού μάρκετινγκ, δηλαδή με τη δημιουργία μιας διαδικτυακής παρουσίας, την κατανόηση της λειτουργίας των ιστοτόπων, την online διαφήμιση και πώληση προϊόντων/υπηρεσιών, καθώς και με τον χειρισμό των στατιστικών εργαλείων για την απόδοση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τις λειτουργίες του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των ξενοδοχειακών προϊόντων/υπηρεσιών,
- Διακρίνουν τη σημαντικότητα του μείγματος μάρκετινγκ και του αποτελεσματικού συνδυασμού των μεταβλητών του (των “4Ps”) ως προς την παραγωγή σύγχρονων προγραμμάτων τοποθέτησης προϊόντων, καθώς και ως προς την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους/στις πελάτες/-ισσές τους,
- Εφαρμόζουν, μέσω μελετών περίπτωσης, στο πλαίσιο της συνεργασίας ιδιωτικών και δημόσιων φορέων, στρατηγικές που αφορούν την επιλογή ερευνητικών προσεγγίσεων, την τμηματοποίηση των αγορών, την προβολή και την προώθηση του ξενοδοχειακού προϊόντος/υπηρεσίας,
- Αναγνωρίζουν μοντέλα συμπεριφοράς του/της καταναλωτή/-τριας-τουρίστα/-τριας ως προς τη λήψη της αγοραστικής απόφασης μέσω πρακτικών εφαρμογών,

- Παροτρύνουν τον σχεδιασμό αποτελεσματικών στρατηγικών μάρκετινγκ, οι οποίες έχουν ως στόχο την αποφυγή εξάρτησης από ένα/μία και μόνο συνεργάτη/-ιδα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Υιοθετούν αποτελεσματικές εφαρμογές ψηφιακού μάρκετινγκ στον χώρο όπου δραστηριοποιούνται,
- Περιγράφουν τα εργαλεία και τις τεχνικές του μάρκετινγκ όσον αφορά τη διαδικτυακή παρουσία της ξενοδοχειακής επιχείρησης στον χώρο όπου αναπτύσσεται,
- Ερμηνεύουν τα αποτελέσματα της απόδοσης μιας ξενοδοχειακής μονάδας μέσω των στατιστικών εργαλείων,
- Εφαρμόζουν στρατηγικές branding κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Μάρκετινγκ υπηρεσιών / Χαρακτηριστικά τουριστικών υπηρεσιών / Μείγμα μάρκετινγκ / Μείγμα μάρκετινγκ υπηρεσιών / Συμπεριφορά καταναλωτή/-τριας στον τουρισμό / Θεωρία κινήτρων / Διαδικασία λήψης αγοραστικών αποφάσεων / Διαχείριση πελατειακών σχέσεων / Έρευνα τουριστικού μάρκετινγκ / Μεθοδολογία τουριστικής έρευνας / Ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος / Ανάλυση εξωτερικού περιβάλλοντος / Στρατηγική μάρκετινγκ / Τουριστική προβολή / Επικοινωνιακή στρατηγική στον τουρισμό.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
2	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ
3	ΕΡΕΥΝΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
4	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
5	ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
6	ΜΕΙΓΜΑ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.E.1 | ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Με στόχο τη μελέτη των ιδιαίτερων προκλήσεων που αντιμετωπίζει το μάρκετινγκ στον τομέα των υπηρεσιών και ειδικότερα στον κλάδο της φιλοξενίας, η υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις θεμελιώδεις έννοιες και αρχές του μάρκετινγκ, αναδεικνύοντας, παράλληλα, τις διαφοροποιήσεις μεταξύ του μάρκετινγκ προ-

ϊόντων και υπηρεσιών, εξαιτίας των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των τουριστικών υπηρεσιών, όπως είναι: η αυλότητα (intangibility), το αδιαχώριστο (inseparability), η μεταβλητότητα (variability), η άμεση απαξίωση (perishability) κ.ά. Παρουσιάζονται η ιστορική εξέλιξη του μάρκετινγκ και οι παράγοντες που επέδρασαν σε αυτήν. Εξετάζονται οι θεμελιώδεις έννοιες και τα μοντέλα του μάρκετινγκ υπηρεσιών, όπως οι παραλλαγές του μείγματος μάρκετινγκ (4Ps, 7Ps, 4As κ.ά.), η ανάλυση του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος, η έρευνα μάρκετινγκ, η συμπεριφορά του/της καταναλωτή/-τριας κ.ά.

Εξετάζεται, ακόμα, μέσω παραδειγμάτων πως τα στοιχεία του μάρκετινγκ υπηρεσιών προσαρμόζονται ώστε να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των επισκεπτών/-τριών-καταναλωτών/-τριών, οι οποίοι/-ες δίνουν προτεραιότητα στις εμπειρίες, την ποιότητα των υπηρεσιών που λαμβάνουν και τις εξατομικευμένες αλληλεπιδράσεις. Στη συνέχεια, η υποενότητα αναφέρεται εισαγωγικά στη συμπεριφορά του/της καταναλωτή/-τριας στον τομέα της φιλοξενίας, διερευνώντας ζητήματα που σχετίζονται με τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των συγχρόνων επισκεπτών/-τριών-καταναλωτών/-τριών. Έμφαση δίνεται στην κατανόηση της ποιότητας των υπηρεσιών, καθώς και στη διαχείριση των σχέσεων με τους/τις πελάτες/-ισες, αναλύοντας στρατηγικές και πρακτικές για τη διαχείριση και την ενίσχυση της ποιότητας των υπηρεσιών, αλλά και τεχνικές για τη δημιουργία και τη διατήρηση ισχυρών πελατειακών σχέσεων. Οι τελευταίες λαμβάνουν χώρα με τη χρήση συστημάτων «διαχείρισης πελατειακών σχέσεων» (Customer Relationship Management-CRM) για την παρακολούθηση των προτιμήσεων και των ανατροφοδοτήσεων των πελατών/-ισών, οι οποίες είναι απαραίτητες για την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών και την ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών/-ισών προς τις επιχειρήσεις φιλοξενίας.

2.1.E.2 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τους μηχανισμούς, καθώς και τους ψυχολογικούς κοινωνικούς και πολιτισμικούς παράγοντες που επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο οι τουρίστες/-τριες-καταναλωτές/-τριες συλλέγουν πληροφορίες για τους προορισμούς, αξιολογούν τις διαθέσιμες πληροφορίες, λαμβάνουν αγοραστικές αποφάσεις και συμπεριφέρονται καθ' όλη τη διάρκεια της τουριστικής εμπειρίας (πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την ολοκλήρωση ενός ταξιδιού). Παρουσιάζονται και αναλύονται οι θεμελιώδεις έννοιες και οι βασικοί ορισμοί του θεωρητικού πλαισίου της καταναλωτικής συμπεριφοράς στον τουρισμό, με στόχο τη δημιουργία αποτελεσματικών στρατηγικών μάρκετινγκ, την ενίσχυση και τον εμπλουτισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών και τελικά την αύξηση της ικανοποίησης των τουριστών/-τριών-καταναλωτών/-τριών στον ιδιαίτερα ανταγωνιστικό κλάδο της φιλοξενίας.

Ειδικότερα, η υποενότητα εμβαθύνει: α) στους ψυχολογικούς παράγοντες, όπως είναι τα κίνητρα, οι αντιλήψεις, η μάθηση, οι στάσεις και η προσωπικότητα των τουριστών/-τριών, β) στις πολιτισμικές επιρροές που διαμορφώνουν τις αλληλεπιδράσεις

των τουριστών/-τριών σε διαφορετικά περιβάλλοντα και γ) στις κοινωνικές επιρροές, συμπεριλαμβανομένης της επίδρασης της οικογένειας, των φίλων, των ομάδων αναφοράς και των κοινωνικών δικτύων, υπογραμμίζοντας τον ρόλο των προφορικών συστάσεων και των διαδικτυακών κριτικών, οι οποίες ασκούν όλο και μεγαλύτερη επιρροή στη διαμόρφωση των αποφάσεων των τουριστών/-τριών. Τα στοιχεία αυτά διαμορφώνουν τις προτιμήσεις και τις επιλογές των τουριστών/-τριών, από το είδος των προορισμών που επισκέπτονται μέχρι και τις εμπειρίες που αναζητούν κατά τη διάρκεια των ταξιδιών τους.

Εξετάζονται οι βασικές θεωρίες κινήτρων, όπως εκείνη της ιεραρχίας των αναγκών του Maslow και οι παράγοντες ώθησης και έλξης, ώστε να κατανοηθούν οι εσωτερικοί και οι εξωτερικοί παράγοντες που ωθούν τους/τις τουρίστες/-τριες να επιλέξουν συγκεκριμένα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες. Σημαντικό μέρος της υποενότητας εστιάζεται στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων των τουριστών/-τριών, η οποία περιλαμβάνει στάδια όπως είναι η αναγνώριση της ανάγκης, η αναζήτηση πληροφοριών, η αξιολόγηση των εναλλακτικών λύσεων, η απόφαση αγοράς και η συμπεριφορά μετά την αγορά.

2.1.E.3 | ΕΡΕΥΝΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Στην εν λόγω υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τις μεθοδολογίες και τις τεχνικές οι οποίες χρησιμοποιούνται για τη συλλογή, την ανάλυση και την ερμηνεία των δεδομένων που παρέχουν κρίσιμες πληροφορίες για τη διαμόρφωση αποτελεσματικών στρατηγικών και πρακτικών μάρκετινγκ στη βιομηχανία της φιλοξενίας. Αναλύεται η σημασία της έρευνας μάρκετινγκ στη φιλοξενία, δίνοντας έμφαση στην αξία των αξιόπιστων πληροφοριών για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων ως προς το μάρκετινγκ των επιχειρήσεων του κλάδου. Μελετώνται οι θεμελιώδεις έννοιες της έρευνας μάρκετινγκ, συμπεριλαμβανομένης της ερευνητικής διαδικασίας, η οποία περιλαμβάνει τον καθορισμό των ερευνητικών στόχων, τον σχεδιασμό της έρευνας, τη συλλογή των κατάλληλων δεδομένων, την ανάλυση των αποτελεσμάτων και την αναφορά των ευρημάτων.

Η υποενότητα καλύπτει τόσο ποσοτικές όσο και ποιοτικές μεθόδους έρευνας, όπως είναι οι έρευνες με ερωτηματολόγιο, οι συνεντεύξεις βάθους, οι ομάδες εστίασης (focus groups) και οι μελέτες παρατήρησης, υπογραμμίζοντας τη σημασία τους για την κατανόηση των προτιμήσεων, της συμπεριφοράς και των τάσεων των πελατών/-ισμών στον κλάδο της φιλοξενίας. Επίσης, παρουσιάζονται οι κύριες τεχνικές της δειγματοληψίας, όπως η τυχαία δειγματοληψία, η στρωματοποιημένη δειγματοληψία και η δειγματοληψία ευκολίας, αναλύοντας, παράλληλα, τη σημασία της επιλογής της καταλληλότερης μεθόδου ανάλογα με τους εκάστοτε ερευνητικούς στόχους, ώστε να συλλεχθούν αξιόπιστα και έγκυρα δεδομένα με διασφάλιση της ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων και με ελαχιστοποίηση των πιθανών προκαταλήψεων του/της ερευνητή/-τριας.

Αναλύονται, τέλος, ζητήματα σχετικά με την επιστημονική ερμηνεία των δεδομένων, με εστίαση της προσοχής στις τεχνικές της περιγραφικής και της επαγωγικής στατιστικής, οι οποίες παράγουν αξιοποιήσιμα στοιχεία και ερμηνείες για την αντιμετώπιση πραγματικών επιχειρηματικών προκλήσεων μάρκετινγκ στον τομέα της φιλοξενίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εξετάζοντας ενδεικτικές μελέτες περιπτώσεων και πραγματικά παραδείγματα από τον κλάδο της φιλοξενίας, κατανοούν τη σημασία της έρευνας μάρκετινγκ στη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και στη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών/-ισών στις μονάδες φιλοξενίας.

2.1.E.4 | ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην παρούσα υποενότητα εισάγονται στις θεμελιώδεις έννοιες και στο βασικό θεωρητικό πλαίσιο της στρατηγικής μάρκετινγκ στον κλάδο της φιλοξενίας, αναγνωρίζοντας τη σημασία της ευθυγράμμισης των ενεργειών στον χώρο του μάρκετινγκ με τους συνολικούς επιχειρηματικούς στόχους των επιχειρήσεων φιλοξενίας για τη δημιουργία ισχυρών, βιώσιμων και ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων. Εμβαθύνουν στις διαδικασίες και τις μεθοδολογίες ανάλυσης της τουριστικής αγοράς, η οποία περιλαμβάνει την κατανόηση του εξωτερικού περιβάλλοντος, συμπεριλαμβανομένων των τάσεων της αγοράς, του ανταγωνισμού και της συμπεριφοράς των καταναλωτών/-τριών, καθώς και του εσωτερικού περιβάλλοντος, της χρηματοοικονομικής κατάστασης της επιχείρησης, της οργανωτικής δομής της, του μεριδίου αγοράς που διαθέτει, της διαπραγματευτικής της ισχύος έναντι πελατών/-ισών και προμηθευτών/-τριών κ.ά. Παρουσιάζονται και αναλύονται τα βασικότερα εργαλεία ανάλυσης του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος, όπως η ανάλυση SWOT (δυνάμεις, αδυναμίες, ευκαιρίες, απειλές) και η ανάλυση PESTEL (πολιτικοί, οικονομικοί, κοινωνικοί, τεχνολογικοί, περιβαλλοντικοί και νομικοί παράγοντες), οι οποίες αποτυπώνουν τους κύριους παράγοντες που επηρεάζουν καθοριστικά το παρόν και το μέλλον των επιχειρήσεων στον κλάδο της φιλοξενίας.

Μέσω πρακτικών παραδειγμάτων, γίνεται παρουσίαση της διαδικασίας και των βημάτων για τη διαμόρφωση αποτελεσματικών και πρακτικών στρατηγικών μάρκετινγκ, προσαρμοσμένων στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του κλάδου της φιλοξενίας. Εξετάζονται αφενός τα συστατικά στοιχεία του επαυξημένου μείγματος μάρκετινγκ των “7Ps” (προϊόν, τιμή, τόπος, προώθηση, άνθρωποι, διαδικασίες και φυσικές αποδείξεις) και αφετέρου το πώς αυτά προσαρμόζονται για την κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών των διαφόρων τμημάτων της τουριστικής αγοράς. Οι στρατηγικές του τουριστικού μάρκετινγκ περιλαμβάνουν: τη δημιουργία διαφοροποιημένων παροχών, τον καθορισμό ανταγωνιστικών τιμών, την επιλογή των κατάλληλων καναλιών διανομής, τον σχεδιασμό προωθητικών εκστρατειών που προσεγγίζουν αποτελεσματικά συγκεκριμένα κοινά-στόχους, την ουσιαστική μέριμνα για το ανθρώπινο δυναμικό, τη διαμόρφωση σαφών ενδοεταιρικών διαδικασιών και τη δημιουργία φυσικών αποδείξεων των άυλων παροχών.

Τέλος, αναδεικνύεται η καταλυτική σημασία της συστηματικής μέτρησης και της αξιολόγησης των αποτελεσμάτων των στρατηγικών του τουριστικού μάρκετινγκ με τη χρήση των «βασικών δεικτών απόδοσης» (KPIs) για τη λήψη των απαραίτητων διορθωτικών μέτρων όπου και αν αυτό κριθεί απαραίτητο κατά την εφαρμογή τους.

2.1.E.5 | ΜΕΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τον ρόλο του μείγματος μάρκετινγκ ως στρατηγικού εργαλείου της αποτελεσματικής διαμόρφωσης των παρεχόμενων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρουν οι επιχειρήσεις φιλοξενίας, με στόχο τη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση των καταναλωτικών αναγκών συγκεκριμένων ομάδων-στόχων. Παρουσιάζονται οι κυριότερες θεωρητικές προτάσεις του μείγματος μάρκετινγκ, αναλύοντας σε βάθος τα εκάστοτε συστατικά τους στοιχεία, όπως εκείνα του κλασικού μείγματος μάρκετινγκ των 4Ps (προϊόν, τιμή, τόπο και προώθηση) και των παραγώγων του (4As & 4Cs), καθώς και εκείνα του επαυξημένου μείγματος μάρκετινγκ των 7Ps (προϊόν, τιμή, τόπο, προώθηση, ανθρώπους, διαδικασίες και φυσικές αποδείξεις) που αφορά τις υπηρεσίες. Ειδικότερα, διερευνάται η έννοια του «προϊόντος» με έμφαση στον σχεδιασμό και τη διαχείριση των παροχών τους για την ικανοποίηση των ποικίλων προτιμήσεων των υφιστάμενων και δυνητικών πελατών/-ισσών τους, π.χ. με τη δημιουργία πακέτων υπηρεσιών, τη σημασία της ποιότητας και της συνέπειας και τον ρόλο της καινοτομίας στη δημιουργία μοναδικών εμπειριών που διαφοροποιούν μια επιχείρηση φιλοξενίας από τους/τις ανταγωνιστές/-τριές της και την ευθυγραμμίζουν με την ταυτότητα της και τις προσδοκίες των πελατών/-ισσών της.

Εξετάζονται οι στρατηγικές τιμολόγησης, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως είναι το κόστος, η ζήτηση, ο ανταγωνισμός και η αντιλαμβανόμενη αξία των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους/τις καταναλωτές/-τριες. Αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξισορρόπησης της κερδοφορίας με τις προσιτές τιμές για συγκεκριμένες ομάδες καταναλωτών/-τριών, εξετάζονται διαφορετικά μοντέλα τιμολόγησης, όπως η δυναμική τιμολόγηση και οι εκπτώσεις. Μελετώνται, ακόμα, τα παραδοσιακά και τα ψηφιακά κανάλια διανομής των τουριστικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των “tour operators”, των εταιρικών ιστοσελίδων απευθείας κρατήσεων και των διαδικτυακών πλατφορμών τρίτων, όπως είναι οι “OTAs” (Online Travel Agencies). Διερευνάται η συμβολή της «ολοκληρωμένης επικοινωνίας μάρκετινγκ», με στόχο τη δημιουργία συνεκτικών προωθητικών στρατηγικών για την ενίσχυση της αναγνωρισιμότητας της μάρκας, την προσέλκυση νέων πελατών/-ισσών και τη διατήρηση των υφιστάμενων μέσω της τουριστικής διαφήμισης, των δημόσιων σχέσεων, των προωθητικών ενεργειών πωλήσεων και των δράσεων ψηφιακού μάρκετινγκ.

Τέλος, εξετάζονται αναλυτικά τα τρία πρόσθετα στοιχεία του επαυξημένου μείγματος μάρκετινγκ, δηλαδή οι άνθρωποι, οι διαδικασίες και οι φυσικές αποδείξεις που αφορούν ειδικά τις τουριστικές υπηρεσίες.

2.1.Ε.6 | ΜΕΙΓΜΑ ΠΡΩΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗΣ

Στην τελευταία υποενότητα με τίτλο «Μείγμα προώθησης και προβολής», οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τις στρατηγικές και τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις του κλάδου φιλοξενίας για την επικοινωνία της εκάστοτε πρότασης αξίας που παρέχουν σε συγκεκριμένα κοινά-στόχους. Παρουσιάζονται τα βασικά μοντέλα επικοινωνίας, καθώς και η ποικιλία των επικοινωνιακών στόχων μιας ολοκληρωμένης επικοινωνιακής στρατηγικής, όπως είναι η αύξηση της αναγνωρισιμότητας της μάρκας, η πίστη των δυνητικών πελατών/-ισών στην πρόταση αξίας της επιχείρησης και η ενίσχυση της αφοσίωσης των υφιστάμενων πελατών/-ισών. Αναλύονται τα συστατικά στοιχεία του μείγματος προώθησης, το οποίο περιλαμβάνει τη διαφήμιση, την προώθηση πωλήσεων, τις δημόσιες σχέσεις, τις προσωπικές πωλήσεις και τις ενέργειες του άμεσου μάρκετινγκ. Εξετάζονται, ακόμα, η μεμονωμένη ή η συνδυασμένη χρήση των παραπάνω στοιχείων, καθώς και η συμβολή τους στο πλαίσιο μιας ολοκληρωμένης επικοινωνιακής στρατηγικής.

Επεξηγούνται, επίσης, τα χαρακτηριστικά της διαφήμισης, καθώς και η συμβολή των διαφορετικών μέσων –όπως είναι η τηλεόραση, το ραδιόφωνο, ο έντυπος τύπος και οι ψηφιακές πλατφόρμες– που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αποτελεσματικότερη προβολή των διαφημιστικών μηνυμάτων σε επιλεγμένα κοινά-στόχους. Διερευνώνται οι τεχνικές, όπως οι εκπτώσεις, τα κουπόνια, οι διαγωνισμοί και τα κίνητρα για άμεσες αγορές, καθώς και οι επιδιώξεις των δράσεων της προώθησης πωλήσεων, συμπεριλαμβανομένης της βραχυπρόθεσμης αύξησης των πωλήσεων, της ενθάρρυνσης των υποψήφιων πελατών/-ισών να δοκιμάσουν ή αγοράσουν ένα προϊόν/υπηρεσία κ.ά. Παρουσιάζονται οι βασικές στρατηγικές των δημοσίων σχέσεων, όπως είναι η ανάπτυξη σχέσεων με αναγνωρίσιμα άτομα υψηλής επιρροής, η διατήρηση ανοικτών διαύλων επικοινωνίας με τους ανθρώπους των μέσων μαζικής ενημέρωσης, η χορηγία διαφόρων εκδηλώσεων και δράσεων κ.ά., με στόχο τη θετική διαχείριση της εικόνας της επιχείρησης και την οικοδόμηση ισχυρών σχέσεων με το κοινό. Οι προσωπικές πωλήσεις, ακολούθως, εξετάζονται ως μια άμεση και εξατομικευμένη προσέγγιση προώθησης, με στόχο την αποτελεσματική υποστήριξη των πωλήσεων, την επίτευξη διαπραγματεύσεων και την άμεση δημιουργία σχέσεων με τους/τις πελάτες/-ισες.

Τέλος, αναλύονται οι στρατηγικές του άμεσου μάρκετινγκ, με έμφαση σε στοχευμένες προσπάθειες επικοινωνίας, όπως το μάρκετινγκ μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail marketing), οι οποίες επιτρέπουν την άμεση και εξατομικευμένη αλληλεπίδραση με τους/τις πελάτες/-ισες της επιχείρησης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Fyall, A., Legoherel, P., Frochot, I. & Wang, Y. (2020). *Μάρκετινγκ τουρισμού και φιλοξενίας: Συνεργασία, τεχνολογία και εμπειρίες* (μτφρ. Ε. Βλάχου). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
2. Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. & Baloglu, S. (2019). *Μάρκετινγκ τουρισμού και φιλοξενίας*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.

Συμπληρωματικές

1. Ανδριώτης, Κ. (2007). *Μάρκετινγκ τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Middleton, V. & Hawkins, R. (2004). *Τουριστικό μάρκετινγκ για βιώσιμη ανάπτυξη* (μτφρ. Ε. Αντώνογλου). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

2.1.ΣΤ • ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Απαριθμούν τις απαραίτητες τυπικές προϋποθέσεις για τη λειτουργία των επιχειρήσεων φιλοξενίας,
- Διακρίνουν τους κανόνες και τους περιορισμούς της λειτουργίας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων βάσει του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου,
- Απαριθμούν τις απαιτήσεις και τα δικαιώματα των εργαζομένων, όπως τον χρόνο των διακοπών, τα επιδόματα κ.ά.,
- Περιγράφουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του/της τουρίστα/-τριας ως καταναλωτή/-τριας,
- Ελαχιστοποιούν καταστάσεις που προκύπτουν από ενέργειες όπως είναι η απουσία της επαγγελματικής συνείδησης, οι παρενοχλήσεις και οι κάθε είδους διακρίσεις στον χώρο ευθύνης τους,
- Αναφέρουν τις κυριότερες τουριστικές συμβάσεις,
- Συνοψίζουν το νομικό πλαίσιο της βραχυχρόνιας μίσθωσης,
- Εντοπίζουν το περιεχόμενο του Νόμου περί κατάταξης των καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων και κλειδιών,
- Αναγνωρίζουν τον ρόλο των δημόσιων και των ιδιωτικών φορέων άσκησης της τουριστικής πολιτικής (Υπουργείου Τουρισμού, ΕΟΤ, ΣΕΤΕ και Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου),
- Εφαρμόζουν τις αρχές δεοντολογίας (ethics) που διέπουν κάθε τουριστική δραστηριότητα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Απορρίπτουν κάθε μορφής διενέξεις, οι οποίες απορρέουν από μη επαγγελματική συμπεριφορά.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τουριστικό δίκαιο / Τουριστικά καταλύματα / Κατάταξη καταλυμάτων / Τουριστικές συμβάσεις / Βραχυχρόνια μίσθωση / Τουριστική πολιτική.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ: ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ
2	ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ
3	ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΒΡΑΧΥΧΡΟΝΙΑΣ ΜΙΣΘΩΣΗΣ
4	ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ/-ΤΡΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ
5	ΑΡΧΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ
6	ΦΟΡΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.ΣΤ.1 | ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ: ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα αποτελεί την εισαγωγή στην έννοια των τουριστικών καταλυμάτων, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 4276/2014, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα και στις τυπικές προϋποθέσεις λειτουργίας τους. Τουριστικά καταλύματα, σύμφωνα με τις διατάξεις του ως άνω Νόμου, είναι οι τουριστικές επιχειρήσεις που υποδέχονται τουρίστες/-τριες και παρέχουν σε αυτούς/-ές διαμονή και άλλες συναφείς προς τη διαμονή τους υπηρεσίες, όπως εστίαση, ψυχαγωγία, αναψυχή και άθληση. Τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα μπορούν να ανεγερθούν είτε αυτοτελώς είτε σε συνδυασμό με ειδική τουριστική υποδομή. Τα τουριστικά καταλύματα διακρίνονται σε τρεις βασικές κατηγορίες: κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα, μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα και τουριστικά καταλύματα σε κτίρια αρχιτεκτονικής κληρονομιάς. Τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα περιλαμβάνουν: ξενοδοχεία, οργανωμένες τουριστικές κατασκήνωσεις (κάμπινγκ), ξενώνες φιλοξενίας νέων, σύνθετα τουριστικά καταλύματα, ξενοδοχεία συνιδιοκτησίας (condo hotels) και μεικτά τουριστικά καταλύματα μικρής κλίμακας. Αυτά τα καταλύματα μπορούν να ανεγερθούν είτε αυτοτελώς είτε σε συνδυασμό με ειδική τουριστική υποδομή. Τα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα διακρίνονται σε: αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα-τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις (βίλες), αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα-τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες και ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια ή διαμερίσματα. Τέλος, τα τουριστικά καταλύματα σε κτίρια αρχιτεκτονικής κληρονομιάς προσφέρουν μοναδικές εμπειρίες διαμονής σε ιστορικά κτίρια.

Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν να διακρίνουν τις διάφορες κατηγορίες των τουριστικών καταλυμάτων και να κατανοούν τα χαρακτηριστικά και τις ιδιαιτερότητες της κάθε μίας εξ αυτών. Οι εκπαιδευτικές τεχνικές περιλαμβάνουν την παρουσίαση με PowerPoint, τη χρήση οπτικοακουστικού υλικού και την οργάνωση ομάδων εργασίας για την ανάλυση συγκεκριμένων παραδειγμάτων. Με την ολοκλή-

ρωση της μαθησιακής υποεπάρκειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να αναγνωρίζουν τις διαφορετικές κατηγορίες των τουριστικών καταλυμάτων, να κατανοούν τη Νομοθεσία που τα διέπει και να εφαρμόζουν τις γνώσεις τους στην πρακτική ανάλυση και τη διαχείριση των τουριστικών καταλυμάτων.

2.1.ΣΤ.2 | ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ

Στη δεύτερη μαθησιακή υποεπάρκεια, παρουσιάζεται η κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων βάσει της κείμενης Νομοθεσίας (Ν. 4276/2014 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα). Η κατάταξη αυτή είναι απαραίτητη για την κατηγοριοποίηση και την ορθή λειτουργία των καταλυμάτων, διασφαλίζοντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών/-ισσών. Σύμφωνα με τον ως άνω Νόμο, τα ξενοδοχεία κατατάσσονται σε πέντε (5) κατηγορίες αστέρων. Με απόφαση του Υπουργού Τουρισμού, καθορίζονται οι τεχνικές και οι λειτουργικές προδιαγραφές των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων, καθώς και ο τρόπος και η διαδικασία κατάταξής τους. Η απόφαση αυτή περιλαμβάνει τα βαθμολογούμενα κριτήρια και κάθε άλλο σχετικό ζήτημα, όπως είναι η διαδικασία και οι απαιτήσεις για την κατάταξη των υφιστάμενων ξενοδοχείων στις νέες κατηγορίες αστέρων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν τη διαδικασία κατάταξης των τουριστικών καταλυμάτων, η οποία περιλαμβάνει τη συλλογή και την αξιολόγηση των στοιχείων σύμφωνα με τα προβλεπόμενα κριτήρια.

Επίσης, θα κατανοήσουν την αρμοδιότητα του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος (ΞΕΕ), το οποίο αποτελεί τον υπεύθυνο φορέα για την κατάταξη των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων και το οποίο τηρεί μητρώο διακριτικών τίτλων. Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής υποεπάρκειας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κατανοήσουν τις διαδικασίες και τα κριτήρια κατάταξης των τουριστικών καταλυμάτων, καθώς και την αρμοδιότητα του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος στην κατάταξη και την τήρηση των σχετικών μητρώων. Αυτό θα τους/τις επιτρέψει να εφαρμόζουν τις κανονιστικές απαιτήσεις στην πράξη και να διασφαλίζουν την ποιότητα και τη νομιμότητα των τουριστικών καταλυμάτων στην Ελλάδα.

2.1.ΣΤ.3 | ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΒΡΑΧΥΧΡΟΝΙΑΣ ΜΙΣΘΩΣΗΣ

Στη παρούσα μαθησιακή υποεπάρκεια, αναφέρονται οι κυριότερες τουριστικές συμβάσεις και συνοψίζεται το νομικό πλαίσιο της βραχυχρόνιας μίσθωσης, με έμφαση στη βραχυχρόνια μίσθωση των μη τουριστικών καταλυμάτων και στα υγειονομικά πρωτόκολλα λειτουργίας ενός καταλύματος. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν τις βασικές τουριστικές συμβάσεις και θα εξετάσουν, επίσης, τις συμβάσεις που αφορούν την παροχή τουριστικών υπηρεσιών, καθώς και τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών. Στη συνέχεια, θα αναλυθεί το νομικό πλαίσιο της βραχυχρόνιας μίσθωσης, το οποίο ρυθμίζει τη βραχυχρόνια εκμίσθωση των ακινήτων μέσω ψηφι-

ακών πλατφορμών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα ενημερωθούν για τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες που απαιτούνται για τη νόμιμη λειτουργία αυτών των καταλυμάτων, όπως είναι η εγγραφή στο «Μητρώο βραχυχρόνιας μίσθωσης ακινήτων» και η υποβολή των δηλώσεων εισοδήματος από τη μίσθωση. Επιπλέον, θα εξεταστούν τα υπάρχοντα υγειονομικά πρωτόκολλα λειτουργίας ενός καταλύματος, τα οποία είναι απαραίτητα για την εξασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των επισκεπτών/-τριών και του προσωπικού.

Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να αναφέρουν και να εξηγούν τις κυριότερες τουριστικές συμβάσεις, να συνοψίζουν το νομικό πλαίσιο της βραχυχρόνιας μίσθωσης και να κατανοούν τα υγειονομικά πρωτόκολλα λειτουργίας ενός καταλύματος, διασφαλίζοντας την τήρηση των κανόνων και την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους/στις πελάτες/-ισσες.

2.1.ΣΤ.4 | ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ/-ΤΡΙΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

Σκοπός της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες πάνω στα θέματα του τουριστικού δικαίου και των κανόνων που διέπουν τις σχέσεις μεταξύ ξενοδόχων, πελατών/-ισσών, ταξιδιωτικών πρακτόρων και υπαλλήλων στον χώρο της φιλοξενίας. Η ενότητα αναλύει τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των πελατών/-ισσών των τουριστικών επιχειρήσεων, συμπεριλαμβάνοντας τις απαιτήσεις τους για ποιοτικές υπηρεσίες, για ασφάλεια και για προστασία της ιδιωτικότητας. Παράλληλα, απαριθμούνται οι απαιτήσεις και τα δικαιώματα των εργαζομένων στις τουριστικές επιχειρήσεις, όπως είναι ο χρόνος διακοπών, τα επιδόματα, οι συνθήκες εργασίας και η επαγγελματική ανάπτυξη. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν, επίσης, να περιγράφουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του/της τουρίστα/-τριας ως καταναλωτή/-τριας, με έμφαση στις συμβατικές υποχρεώσεις των παρόχων των υπηρεσιών και στις διαδικασίες επίλυσης των διαφορών.

Επιπλέον, η ενότητα εξετάζει τους τρόπους ελαχιστοποίησης των καταστάσεων που προκύπτουν από την απουσία επαγγελματικής συνείδησης, όπως είναι οι παρενοχλήσεις και οι κάθε είδους διακρίσεις στον χώρο ευθύνης. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα ενθαρρυνθούν να απορρίπτουν κάθε μορφή διενέξεων που απορρέουν από τη μη επαγγελματική συμπεριφορά και να προάγουν ένα περιβάλλον συνεργασίας και σεβασμού.

Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να αναγνωρίζουν και να περιγράφουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των εμπλεκόμενων στον τομέα του τουρισμού, να κατανοούν τις αρχές του τουριστικού δικαίου και να εφαρμόζουν τις γνώσεις τους στην επίλυση προβλημάτων και στην προώθηση επαγγελματικών στάσεων και συμπεριφορών.

2.1.ΣΤ.5 | ΑΡΧΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, ορίζονται οι αρχές δεοντολογίας και η προστασία των προσωπικών δεδομένων κατά την άσκηση τουριστικής δραστηριότητας, δύο στοιχεία που αποτελούν κρίσιμους παράγοντες για τη διασφάλιση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης των πελατών/-ισσών. Οι αρχές δεοντολογίας περιλαμβάνουν τη διαφάνεια, την ακεραιότητα και τον σεβασμό προς τον/την πελάτη/-ισσα, με έμφαση στην ανάγκη για ηθική συμπεριφορά και επαγγελματισμό από την πλευρά των τουριστικών επιχειρήσεων. Αυτές οι αρχές ενισχύουν την αξιοπιστία των παρεχόμενων υπηρεσιών και συμβάλλουν στη δημιουργία ενός θετικού κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ των τουριστικών επιχειρήσεων και των πελατών/-ισσών τους. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων, από την άλλη πλευρά, είναι ζωτικής σημασίας για την αποφυγή παραβιάσεων της ιδιωτικότητας και την εξασφάλιση της ασφαλούς επεξεργασίας των πληροφοριών και δεδομένων των πελατών/-ισσών, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) και τον εφαρμοστικό Νόμο 4624/2019.

Επιπλέον, οι τουριστικές επιχειρήσεις οφείλουν να εφαρμόζουν πολιτικές και διαδικασίες που να εξασφαλίζουν την ασφαλή αποθήκευση, διαχείριση και διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων των πελατών/-ισσών. Αυτό περιλαμβάνει τη λήψη κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, όπως είναι η κρυπτογράφηση, η ανωνυμοποίηση και η εφαρμογή αυστηρών κανόνων πρόσβασης στα δεδομένα των πελατών/-ισσών. Οι εργαζόμενοι/-ες στον τουριστικό τομέα πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι/-ες για την τήρηση αυτών των αρχών και να γνωρίζουν τις υποχρεώσεις τους όσον αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Με την ολοκλήρωση της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να περιγράφουν τις βασικές αρχές δεοντολογίας στον τουριστικό τομέα, να εξηγούν τη σημασία της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και να αναγνωρίζουν τις απαιτήσεις της Νομοθεσίας περί προσωπικών δεδομένων που πρέπει να τηρείται κατά την παροχή των τουριστικών υπηρεσιών.

2.1.ΣΤ.6 | ΦΟΡΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, ορίζονται οι φορείς άσκησης της τουριστικής πολιτικής, οι οποίοι διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην ανάπτυξη και τη διαχείριση του τουριστικού τομέα στην Ελλάδα. Αυτοί οι φορείς περιλαμβάνουν: το Υπουργείο Τουρισμού, τον Εθνικό Οργανισμό Τουρισμού (ΕΟΤ), τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) και το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας (ΞΕΕ). Το Υπουργείο Τουρισμού έχει ως κύρια αρμοδιότητα τη χάραξη της στρατηγικής για την τουριστική ανάπτυξη της χώρας, την προώθηση και τη βελτίωση των τουριστικών υπηρεσιών και υποδομών, καθώς και την επίβλεψη της εφαρμογής της τουριστικής πολιτικής. Ο ΕΟΤ επικεντρώνεται στην προώθηση της Ελλάδας ως

τουριστικού προορισμού τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό, μέσα από διαφημιστικές καμπάνιες, συμμετοχή σε διεθνείς εκθέσεις και συνεργασίες με τουριστικούς/-ές πράκτορες και ΜΜΕ.

Επιπλέον, ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων εκπροσωπεί τις τουριστικές επιχειρήσεις της χώρας και συμβάλλει στη διαμόρφωση της τουριστικής πολιτικής, προωθώντας τα συμφέροντα των μελών του και ενισχύοντας τη συνεργασία μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα. Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας ασχολείται με την προαγωγή της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, παρέχοντας υποστήριξη στα μέλη του σε θέματα εκπαίδευσης, ποιότητας υπηρεσιών και καινοτομίας. Οι φορείς αυτοί συνεργάζονται στενά για την επίτευξη των κοινών στόχων της βελτίωσης της τουριστικής εμπειρίας, της αύξησης των αφίξεων και των εσόδων, καθώς και της προώθησης της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης.

Με την ολοκλήρωση της υποεπένδυσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι ικανοί/-ές να περιγράφουν τον ρόλο και τις αρμοδιότητες των κύριων φορέων της τουριστικής πολιτικής, να εξηγούν τη σημασία της συνεργασίας μεταξύ τους και να αναγνωρίζουν τις προκλήσεις και τις προοπτικές του τουριστικού τομέα στην Ελλάδα.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Ευθυμιάτου-Πουλάκου, Α. (2009). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα.
2. Μυλωνόπουλος, Δ. (2021). *Τουριστικό Δίκαιο* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.

Συμπληρωματικές

1. Νόμος 4276/2014: «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις».

2.1.Ζ • ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες πάνω σε θέματα ατομικής υγιεινής και ασφάλειας κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Έρχονται σε επαφή αφενός με έννοιες που αφορούν όλο το φάσμα της υγείας και της ασφάλειας στους χώρους εργασίας και αφετέρου με τις ευθύνες και τις υποχρεώσεις του/της κάθε εμπλεκόμενου/-ης. Επίσης, κατανοούν την απόλυτη αναγκαιότητα της εφαρμογής των διατάξεων του υγειονομικού κώδικα και των

μέσων ατομικής προστασίας (ΜΑΠ) στον επαγγελματικό τους χώρο, με σκοπό να προστατέψουν την υγεία των ιδίων αλλά και των πελατών/-ισμών τους.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις της υγιεινής και της ασφάλειας τόσο των ιδίων όσο και των επιχειρήσεων στις οποίες απασχολούνται,
- Απαριθμούν τις αρμοδιότητες του/της τεχνικού εργασίας, του/της ιατρού εργασίας, καθώς και του σώματος επιθεώρησης εργασίας,
- Ερμηνεύουν τους κινδύνους της υγείας και ασφάλειας που μπορεί να προκύψουν στον χώρο εργασίας τους,
- Αναγνωρίζουν τις σημάνσεις στους χώρους εργασίας μέσω πρακτικών παραδειγμάτων,
- Εφαρμόζουν τις κατάλληλες διαδικασίες που αφορούν την υγιεινή των τροφίμων και ποτών στους χώρους εστίασης κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Υιοθετούν τον υγειονομικά ορθό τρόπο χειρισμού της εκάστοτε επαγγελματικής ενδυμασίας και του εκάστοτε εξοπλισμού,
- Χρησιμοποιούν, μέσω πρακτικών εφαρμογών, τα μαθήματα πρώτων βοηθειών σε περιπτώσεις άμεσης επέμβασης,
- Εφαρμόζουν τα μέτρα αντιμετώπισης πανδημιών και άλλων νοσημάτων για την προφύλαξη όλων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Αποδέχονται τα κατάλληλα μέσα ατομικής προστασίας, ώστε να προφυλάσσονται από τους κινδύνους στον χώρο ευθύνης τους,
- Υιοθετούν τις αρχές της σωστής προσωπικής υγιεινής κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Λοιμώδη νοσήματα / Ασφάλεια εργασίας / Επαγγελματική νόσος /

Μέσα ατομικής προστασίας / Πυρόσβεση / Πυρασφάλεια / Υγιεινή τροφίμων /

Έκτακτη ανάγκη / Περιβάλλον.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ: ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ
2	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
3	ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
4	ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ
5	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ
6	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΩΝ ΔΕΞΑΜΕΝΩΝ
7	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ
8	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Κείμενο αναφοράς

2.1.Z.1 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ: ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ

Η μαθησιακή αυτή υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στις έννοιες της υγείας, της δημόσιας υγείας, της υγιεινής, της νόσου, των λοιμωδών και των μη λοιμωδών νοσημάτων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σύνδεση της υγιεινής με την πρόκληση των ασθενειών και των επιδημιών. Η υποενότητα επικεντρώνεται, επίσης, στις έννοιες της επιδημιολογίας, της επιδημιολογίας λοιμωδών και γενετικών νόσων, καθώς και στην έννοια των νοσημάτων παγκόσμιου ενδιαφέροντος (Global Health).

Περιγράφεται η εικόνα διαφόρων τύπων επιδημιών και των απαιτούμενων μέτρων για την αποτελεσματική διαχείρισή τους. Αναφέρονται τύποι επιδημιολογικών ερευνών, επεξηγούνται οι όροι: «δείκτης νοσηρότητας, δείκτης θνησιμότητας, περιβαλλοντική επιδημιολογία», κατανοούνται οι περιβαλλοντικοί παράγοντες που αποτελούν κίνδυνο για τη δημόσια υγεία και επεξηγείται η επιδημιολογική επιτήρηση ως έννοια. Ακολούθως, αναλύονται η έννοια και οι στρατηγικές προαγωγής της υγείας και επεξηγείται ο όρος «Πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας». Εξετάζονται η πρόληψη των νόσων και των επαγγελματικών νόσων, τα επίπεδα και τα πεδία εφαρμογής της. Περιγράφονται, ακόμα, τα βασικά μέτρα και οι κανόνες για την ελαχιστοποίηση των μολύνσεων και των λοιμώξεων στους επαγγελματικούς χώρους. Επεξηγείται, επίσης, η συμβολή της ατομικής υγιεινής, των εμβολιασμών, της αντισηψίας και των αντισηπτικών, της απολύμανσης και της αποστείρωσης στην πρόληψη των νόσων, αναλύεται το πρόβλημα της βακτηριακής αντοχής και της ανθεκτικότητας των μικροοργανισμών στα απολυμαντικά και τονίζεται η αναγκαιότητα συμμόρφωσης με τις σχετικές οδηγίες και με τα πρότυπα ISO. Τέλος, αναφέρονται οι διεθνείς οργανώσεις υγείας και ο ρόλος τους σε ζητήματα δημόσιας υγείας και υγιεινής (π.χ. ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ και το Συμβούλιο της Ευρώπης).

Για τη διδασκαλία της υποενότητας προτείνεται η τεχνική της εμπλουτισμένης εισήγησης, κατάλληλη για την εισαγωγή νέων θεμάτων και μελετών περίπτωσης ως προς τον προβληματισμό και την κινητοποίηση του ενδιαφέροντος των εκπαιδευομένων. Τέλος, εμπεδώνεται η συμβολή της υγιεινής στην πρόληψη των ασθενειών και στην προαγωγή της υγείας στο επαγγελματικό περιβάλλον μιας μονάδας φιλοξενίας, ως βασικό στοιχείο αφενός για την αποτελεσματική λειτουργία της και αφετέρου για την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας των εκπαιδευομένων.

2.1.Z.2 | ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η παρούσα μαθησιακή υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες: στην έννοια της ασφάλειας στους χώρους εργασίας, στους βασικούς κανόνες της Νομοθεσίας υγείας, στους παράγοντες κινδύνου στο εργασιακό περιβάλλον, στη λήψη μέτρων και στην εφαρμογή ασφαλών πρακτικών στο περιβάλλον των μονάδων φιλοξενίας για την αποφυγή ατυχημάτων που μπορούν να κοστίσουν ανθρώπινες ζωές. Συγκεκριμένα, καθορίζονται και διακρίνονται έννοιες που αφορούν το ασφαλές περιβάλλον εργασίας. Προκειμένου να εμπεδώσουν την αξία της ασφάλειας στον εργασιακό χώρο, προτείνεται η διδασκαλία μέσω της εμπλουτισμένης εισήγησης και της συζήτησης, με έμφαση στη μελέτη των εννοιών: υγεία και ασφάλεια στην εργασία, πηγή και εκτίμηση κινδύνου, υγεία, επαγγελματική ασθένεια, εργατικό ατύχημα, συνέπειες και πρόληψη.

Ακολουθώντας, αναφέρονται: το νομοθετικό πλαίσιο προστασίας των εργαζομένων, τα όργανα βελτίωσης των συνθηκών εργασίας, ο/η τεχνικός ασφάλειας και ο/η ιατρός εργασίας, καθώς και οι κανόνες ασφάλειας σε μια μονάδα φιλοξενίας για την πρόληψη των ατυχημάτων. Αναλύονται η εκτίμηση και η αξιολόγηση του επαγγελματικού κινδύνου και στη συνέχεια περιγράφεται η προστασία από την έκθεση σε χημικούς, σε φυσικούς και σε βιολογικούς παράγοντες, τόσο με συλλογικά μέτρα όσο και με την ασφαλή χρήση των μέσων ατομικής προστασίας. Τέλος, επισημαίνεται η αναγκαιότητα της συμμόρφωσης στη σήμανση ασφάλειας και στην τήρηση αρχείων υγείας και ασφάλειας στον χώρο εργασίας.

Ως πρακτική μελέτη και εξάσκηση, προτείνονται οι εκπαιδευτικές επισκέψεις στους επαγγελματικούς χώρους και η καταγραφή καλών ή κακών πρακτικών ασφάλειας στην εργασία.

2.1.Z.3 | ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Οι μονάδες φιλοξενίας αποτελούν τμήμα της τουριστικής βιομηχανίας και ανήκουν στην κατηγορία των επιχειρήσεων οι οποίες έχουν ως πρωταρχικό και βασικό τους μέλημα την άριστη παροχή υπηρεσιών, σε συνδυασμό με τη διασφάλιση των συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας των πελατών/-ισών που υποδέχονται και εξυπηρετούν, αλλά και των ίδιων των εργαζομένων. Για τη λειτουργία μιας μονάδας φιλοξενίας, τα φυσικά και τα νομικά πρόσωπα πρέπει να εξασφαλίσουν την άδεια λειτουργίας από την αρμόδια αρχή. Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες

γνωρίζουν τις υγειονομικές απαιτήσεις των μονάδων φιλοξενίας και τη διαδικασία της αδειοδότησής τους. Επίσης, κατανοούν τη διαδικασία του υγειονομικού ελέγχου, ο οποίος γίνεται σε τακτικά ή έκτακτα χρονικά διαστήματα σε επιχειρήσεις που με τη δραστηριότητα και τον τρόπο λειτουργίας τους είναι δυνατόν να επηρεάσουν τη δημόσια υγεία και τον/την καταναλωτή/-τρια. Ελέγχονται από τα αρμόδια όργανα η άδεια λειτουργίας, τα πιστοποιητικά υγείας, η εφαρμογή του αντικαπνιστικού Νόμου, τα πιστοποιητικά εκπαίδευσης στην υγιεινή και την ασφάλεια τροφίμων, η τήρηση των κανόνων προσωπικής υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων, τα προγράμματα καθαρισμού και απολύμανσης-απεντόμωσης της επιχείρησης κ.λπ.

Οι συγκεκριμένες γνώσεις συνδέονται με την άσκηση της ειδικότητας, αφού πρέπει να γίνουν κατανοητές οι προδιαγραφές λειτουργικότητας του χώρου στον οποίο οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα εργαστούν, αλλά και η ιδιαίτερη φροντίδα του. Επισημαίνεται η βαρύτητα που πρέπει να δίδεται: α) στον έλεγχο όλων των εγκαταστάσεων παροχής υπηρεσιών και ειδικότερα στον έλεγχο όλων των εγκαταστάσεων παραγωγής, διάθεσης και κυρίως διανομής των ευάλωτων τροφίμων για την αποφυγή τροφιμογενών νοσημάτων, καθώς και β) στην εφαρμογή των κανόνων της ορθής υγιεινής πρακτικής.

Ως πρακτικές μελέτες εξάσκησης προτείνονται: η επίσκεψη σε μια μονάδα φιλοξενίας και η καταγραφή των απαραίτητων δικαιολογητικών, καθώς και η διαδικασία έκδοσης μιας άδειας λειτουργίας και ο καθορισμός των τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών της.

2.1.Z.4 | ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΚΙΝΔΥΝΟΥ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εστιάζουν την προσοχή τους στους παράγοντες κινδύνου στον χώρο εργασίας τους και στον βαθμό έκθεσής τους σε αυτούς. Η δυνατότητα εργασίας των στελεχών μονάδων φιλοξενίας σε διάφορα επαγγελματικά περιβάλλοντα οδηγεί στην ανάγκη μελέτης των ποικίλων επαγγελματικών κινδύνων με τους οποίους έρχονται αντιμέτωποι/-ες καθημερινά και οι οποίοι αποτελούν απειλή για τη σωματική αλλά και την ψυχική τους υγεία. Η υποενότητα αναλύει αυτούς τους κινδύνους και τις κατηγορίες που μπορούν να ταξινομηθούν. Εξετάζονται ιδιαίτερα: οι προδιαγραφές και οι συνθήκες του χώρου εργασίας, ο φωτισμός, η θερμοκρασία, ο θόρυβος, ο εξοπλισμός ασφάλειας, η εργονομία χώρου και προσωπικού, καθώς και οι παράγοντες κινδύνου (φυσικοί, χημικοί, βιολογικοί, ηλεκτρικοί). Επίσης, αναφέρονται οι στρεσογόνες συνθήκες, ο φόρτος εργασίας και η πίεση που συχνά αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι/-ες στον χώρο αυτό.

Ακολούθως, περιγράφεται η μεθοδολογία μελέτης και εκτίμησης του επαγγελματικού κινδύνου, με ανάλυση των βημάτων που ακολουθούνται. Διδάσκεται ο τρόπος εντοπισμού των πηγών κινδύνου σε όλες τις πλευρές της εργασίας και των ατόμων που ενδέχεται να εκτεθούν σε αυτές, αφενός με την παρατήρηση του εργασιακού χώρου και αφετέρου με ερωτηματολόγια που συμπληρώνουν οι εργαζόμενοι/-ες, τα οποία και αντιπαραβάλλονται με τη Νομοθεσία. Ο υπολογισμός του κινδύνου γίνε-

ται ποιοτικά για την κάθε πηγή κινδύνου και για κάθε θέση εργασίας, παράλληλα με μετρήσεις των βλαπτικών παραγόντων του εργασιακού χώρου. Ακολουθεί η αξιολόγηση του κινδύνου, λαμβάνοντας υπόψη τα υπάρχοντα μέτρα πρόληψης ή προφύλαξης. Η απόφαση για νέα μέτρα και για το αν αυτά πρέπει να ληφθούν λαμβάνεται με κριτήριο την ορθή πρακτική. Έπεται η καταγραφή των αποτελεσμάτων της μελέτης εκτίμησης, με παράλληλη, πάντα, παρακολούθηση, επανεκτίμηση και αναθεώρηση.

Για τη διδασκαλία της υποενότητας προτείνεται η τεχνική του καταιγισμού ιδεών, με ενεργό συμμετοχή των εκπαιδευομένων και με την ελεύθερη έκφραση σχετικών γνώσεων ή αντιλήψεων.

2.1.Ζ.5 | ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τις αρχές, τις απαιτήσεις και τους κανόνες υγιεινής τροφίμων, τις βασικές κατηγορίες κινδύνων των τροφίμων και των ποτών, αλλά και τους βασικούς κανόνες ανάπτυξης του συστήματος HACCP στους χώρους μαζικής εστίασης. Οι γνώσεις αυτές συνδέονται με την άσκηση της ειδικότητάς τους, αφού τα επισιτιστικά τμήματα των μονάδων φιλοξενίας αποτελούν σημαντικό οικονομικό κλάδο της τουριστικής βιομηχανίας. Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να δώσουν έμφαση στη σπουδαιότητα της υγιεινής των τροφίμων μέσω των κατάλληλων πρακτικών αλλά και του τρόπου προσέγγισης των απαιτήσεων υγιεινής στους χώρους παρασκευής.

Επίσης, είναι σημαντικό να επικεντρωθούν στον τρόπο προσέγγισης της πιστοποίησης και επιθεώρησης του συστήματος HACCP που επιβάλλεται να γίνεται από κρατικούς φορείς ελέγχου των τροφίμων. Σε αυτή την υποενότητα δίνεται έμφαση: στις έννοιες του HACCP ως εργαλείου διασφάλισης της ποιότητας, στη Νομοθεσία υγιεινής των τροφίμων, στις κατηγορίες κινδύνων (βιολογικών, χημικών, φυσικών) όσον αφορά τα τρόφιμα, στους τρόπους επιμόλυνσης των τροφίμων, στις τεχνικές οργανοληπτικού ελέγχου, στις τεχνικές ελέγχου των προμηθειών, των παραλαβών και της αποθήκευσης, στον τρόπο αποφυγής της σπατάλης τροφίμων, στις πρακτικές καθαρισμού και απολύμανσης, στις μεθόδους αποφυγής τροφοδηλητηριάσεων, στα μέσα ατομικής προστασίας, στην προσωπική υγιεινή και συμπεριφορά των χειριστών/-τριών τροφίμων, καθώς και στις μεθόδους διαχείρισης των απορριμμάτων. Με αναλυτική περιγραφή αναπτύσσονται τα στάδια για τον προβλεπόμενο καθαρισμό σε κάθε πιθανή εστία μικροβίων. Επίσης, αναλύονται λεπτομερειακά τα απαραίτητα σχέδια/πρωτόκολλα που πρέπει να εφαρμόζει η κάθε μονάδα φιλοξενίας, παραθέτοντας τους κανόνες που επιβάλλεται να ακολουθούνται σε κάθε υπηρεσία που παρέχεται. Ακόμα, παρουσιάζονται μέτρα προστασίας ειδικά για τις ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού και αναλύεται το τι πρέπει να γίνεται στις περιπτώσεις αυτές. Το προσωπικό οφείλει να γνωρίζει και να μπορεί να εφαρμόσει καλές πρακτικές για την εξασφάλιση της υγιεινής. Τέλος, αναφέρεται με ποιους τρόπους μπορούν να ενημερωθούν αποτελεσματικά τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Ως πρακτική μελέτης συστήνεται η παρατήρηση της εφαρμογής του συστήματος HACCP σε μια μονάδα φιλοξενίας και η καταγραφή από πλευράς των εκπαιδευόμενων των βημάτων εφαρμογής του.

2.1.Z.6 | ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΟΛΥΜΒΗΤΙΚΩΝ ΔΕΞΑΜΕΝΩΝ

Στη μαθησιακή αυτή υποενότητα οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τις αρχές, τις απαιτήσεις και τους κανόνες υγιεινής, ασφάλειας και λειτουργίας των κολυμβητικών δεξαμενών. Με στόχο την προστασία και τη διασφάλιση τόσο της υγείας των λουομένων εντός των κολυμβητικών δεξαμενών όσο και της δημόσιας υγείας γενικότερα, επισημαίνεται προς τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες η ανάγκη της πιστής τήρησης των διατάξεων της κείμενης Νομοθεσίας αναφορικά με τις απαιτήσεις κατασκευής και τις συνθήκες λειτουργίας των κολυμβητικών δεξαμενών, καθώς και η ανάγκη παρακολούθησης της αποδοτικής και ασφαλούς λειτουργίας τους. Υπενθυμίζεται ότι οι κολυμβητικές δεξαμενές θα πρέπει να πληρούν όλους τους όρους των κατασκευαστικών απαιτήσεων για λόγους ασφαλούς λειτουργίας (οι οποίοι είναι οι εξής: υλικά κατασκευής, γενική διάταξη χώρων, στόμια εισροής και εκροής, αύλακες υπερχειλίσης, φωτισμός, αερισμός, σύστημα ανακυκλοφορίας, απολύμανση νερού κ.λπ.).

Παράλληλα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη σπουδαιότητα της ασφάλειας των λουομένων, εφαρμόζοντας όλα τα κατάλληλα μέτρα και τις τεχνικές για τον σκοπό αυτόν. Οι συγκεκριμένες γνώσεις συνδέονται με την άσκηση της ειδικότητάς τους, αφού συνίστανται στην αποτελεσματική εποπτεία του χώρου και την εφαρμογή της εκάστοτε Νομοθεσίας από τον/την υπεύθυνο/-η της μονάδας και τους/τις εργαζόμενους/-ες. Οι φορείς διαχείρισης των μονάδων εντός των οποίων λειτουργούν κολυμβητικές δεξαμενές ή η υπεύθυνη επιχείρηση για τη λειτουργία της κολυμβητικής δεξαμενής υποχρεούνται να κατέχουν και να εφαρμόζουν την ισχύουσα Νομοθεσία, η οποία αφορά: την οργάνωση του χώρου, τα μέτρα ασφάλειας, τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας, τις ομάδες λουομένων υψηλού κινδύνου, την αποτελεσματική εποπτεία του χώρου ευθύνης, τα σωστικά μέσα, την προσβασιμότητα των ατόμων με ειδικές ανάγκες, τις μεθόδους απολύμανσης του νερού (π.χ. χλωρίωση, όζον, UV), καθώς και τον έλεγχο/συντήρηση της πισίνας (με: φίλτρα, αντλίες, δοσολογία χημικών, δοσομετρικές αντλίες κ.λπ.).

Ως πρακτική μελέτη εξάσκησης, συστήνεται η μελέτη και η καταγραφή της πρόσφατης Νομοθεσίας για τις πισίνες στις μονάδες φιλοξενίας.

2.1.Z.7 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ

Η εν λόγω υποενότητα εισάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στην ανάγκη της προετοιμασίας, του σχεδιασμού και της κατάστροφης δράσεων προορισμένων για την αντιμετώπιση τυχόν καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, με σκοπό την ασφάλεια του προσωπικού και των επαγγελματιών χώρων εργασίας, καθώς και την παροχή πρώτων βοηθειών. Αρχικά, εξετάζονται: ο σχεδιασμός, η προετοιμασία και η οργάνωση ενός

σχεδίου έκτακτης ανάγκης, σύμφωνα με το είδος της κατάστασης που ο/η εργαζόμενος/-η καλείται να αντιμετωπίσει. Μελετώνται οι βασικές παράμετροι του εκάστοτε σχεδίου, κατανέμονται οι ρόλοι στο προσωπικό και ορίζονται τα υπεύθυνα κατά περίπτωση άτομα. Συντάσσεται σχέδιο διαχείρισης των ελεύθερων χώρων και των ελεύθερων δίδων ασφαλούς εκκένωσης των χώρων, καθώς και σχέδιο συνάθροισης σε προκαθορισμένους χώρους καταφυγής του προσωπικού και του κοινού. Έμφαση δίνεται στους ρόλους των υπευθύνων σε περίπτωση έκτακτου συμβάντος και στις βέλτιστες πρακτικές αντιμετώπισης, ώστε να καλύπτονται οι βασικές αρχές διαχείρισης τυχόν δυσμενών συμβάντων που μπορεί να συμβούν στο επαγγελματικό περιβάλλον.

Αναφέρονται, ακόμα, παραδείγματα αντιμετώπισης πιθανών περιπτώσεων σεισμών, επιδημιών, ληστείας, πυρκαγιάς και καιρικών φαινομένων. Ιδιαίτερη έκταση δίνεται στην πυροπροστασία, την πυρασφάλεια και τα μέτρα πρόληψης πυρκαγιάς στους επαγγελματικούς χώρους μιας μονάδας φιλοξενίας. Εξετάζονται οι παράγοντες που συμβάλλουν στην πρόκληση και την ανάπτυξη μιας πυρκαγιάς, οι κατηγορίες πυρκαγιών, η χημική δομή της φωτιάς, η δυναμική εξέλιξη της πυρκαγιάς και ο τρόπος επέμβασης σε πυρκαγιές κλειστών και ανοιχτών χώρων. Αναφέρονται οι τρόποι κατάσβεσης των πυρκαγιών, οι τεχνικές και τα μέσα πυρόσβεσης και επιδεικνύονται η χρήση των πυροσβεστήρων και η εκκένωση των κτιρίων. Σε κάθε περίπτωση παρουσιάζονται τα μέτρα αυτοπροστασίας για το προσωπικό και το κοινό και τα στοιχεία πρώτων βοηθειών.

Για τη διδασκαλία της υποενότητας προτείνονται οι τεχνικές της εμπλουτισμένης εισήγησης και οι μελέτες περίπτωσης.

2.1.Ζ.8 | ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Η τελευταία μαθησιακή υποενότητα αποσκοπεί στην εισαγωγή των βασικών αρχών και εννοιών της προστασίας του περιβάλλοντος και της ορθολογικής διαχείρισης των αποβλήτων στον χώρο εργασίας, προασπίζοντας τη δημόσια υγεία και το περιβάλλον. Οι μονάδες φιλοξενίας δεσμεύονται από τη σχετική Νομοθεσία ως προς την προστασία του περιβάλλοντος με οποιονδήποτε τρόπο, καθώς και ως προς την ορθή διαχείριση των αποβλήτων τους. Η Νομοθεσία αυτή αποβαίνει κρίσιμη για την προστασία του περιβάλλοντος και της δημόσιας υγείας, αφού η απόρριψη των αποβλήτων έχει ως αποτέλεσμα τη ρύπανση του εδάφους και των υδάτων. Η υποενότητα επικεντρώνεται σε θέματα και έννοιες του νομοθετικού πλαισίου σχετικά με συστήματα διαχείρισης και προστασίας του περιβάλλοντος. Εξετάζονται οι μέθοδοι και οι τεχνικές της συλλογής και της διαχείρισης αποβλήτων που μπορεί να προέρχονται από διάφορες δραστηριότητες στις εν λόγω μονάδες. Η κακή διαχείριση των υπολειμμάτων είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία πολλών και σοβαρών δυσμενών επιπτώσεων για το περιβάλλον και την υγεία των ανθρώπων, οι σημαντικότερες από τις οποίες είναι: η συμμετοχή στη διάδοση και την ολοκλήρωση του βιολογικού κύκλου παθογόνων μικροοργανισμών για τους ανθρώπους και τα ζώα, η δημιουργία ενοχλητικών οσμών, η

υποβάθμιση της ποιότητας ζωής των κατοίκων των παρακείμενων προς τις μονάδες περιοχών, η ρύπανση του εδάφους και του υδροφόρου ορίζοντα, καθώς και η προσέλκυση βλαπτικών παραγόντων (εντόμων, τρωκτικών, αδέσποτων σκύλων κ.ά.).

Τονίζεται, επίσης, η αναγκαιότητα διαχωρισμού των αποβλήτων στην πηγή παραγωγής και αναφέρονται, ακολούθως, η διαδικασία της συλλογής και μεταφοράς τους σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες, αλλά και το συνοδευτικό έντυπο αναγνώρισης των αποβλήτων και αποθήκευσής τους σε κατάλληλες εγκαταστάσεις, με συνθήκες που εξασφαλίζουν την ιχνηλασιμότητά τους.

Ως τεχνικές διδασκαλίας της υποενότητας συστήνονται η εμπλουτισμένη εισήγηση, οι μελέτες περίπτωσης και οι εκπαιδευτικές επισκέψεις.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αρβανιτογιάννης, Ι. Σ., Σάνδρου, Δ. & Κούρτης, Λ. (2001). *Ασφάλεια τροφίμων (HACCP): Εφαρμογή της ανάλυσης επικινδυνότητας και κρίσιμων σημείων ελέγχου στις βιομηχανίες τροφίμων και ποτών*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις University Studio Press.
2. Αυλωνίτης, Δ. Α. & Αυλωνίτης, Σ. Α. (2013). *Προστασία περιβάλλοντος*. Αθήνα: Εκδοτικός Όμιλος Ίων.
3. Γεωργακόπουλος, Λ. & Σωτηρόπουλος, Γ. (2000). *Τουριστική και ξενοδοχειακή Νομοθεσία*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
4. Ευθυμιάτου-Πουλάτου, Α. (2000). *Εργατικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
5. Ευσταθίου, Π. Α. (2004). *Υγιεινή και ασφάλεια στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, στα ξενοδοχεία και εστιατόρια στην Ελλάδα*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
6. Ζωγόπουλος, Ε. Α. (2004). *Υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
7. Ηγουμενάκης, Ν. Γ., Κραβαρίτης, Κ. Ν. & Λύτρας, Π. Ν. (1999). *Εισαγωγή στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Συμπληρωματικές

1. Ζυγά, Σ. (επιμ.). (2010). *Εισαγωγή στη Νοσηλευτική Επιστήμη*. Αθήνα: Βήτα Ιατρικές Εκδόσεις.
2. Ιορδάνου, Π. Σ. (2011). *Βασικές νοσηλευτικές δεξιότητες και παρεμβάσεις* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις IEAN «Η Ταβιθά».

2.1.Η • ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ Α΄

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Αναγνωρίζουν το οργανωτικό πλαίσιο ενός τουριστικού επιχειρησιακού συστήματος, καθώς και τον τρόπο αλληλεξάρτησης των διαφορετικών παραγόντων εντός του τουριστικού παραγωγικού τομέα,
- Αναδεικνύουν τον τρόπο διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, τον προγραμματισμό της κατανομής έργου, τον σχεδιασμό και τη στελέχωση των τμημάτων της ξενοδοχειακής επιχείρησης, τον τρόπο αμοιβής του προσωπικού, καθώς και την αξιολόγησή του στοχεύοντας στη βελτίωση των προσφερόμενων ποιοτικών υπηρεσιών,
- Επαληθεύουν την αναγκαιότητα της ορθολογικής διαχείρισης της συμπεριφοράς όλων των τμημάτων, ειδικότερα των τμημάτων της πρώτης γραμμής,
- Συνθέτουν πλάνα μάρκετινγκ για μια τουριστική υπηρεσία μέσα από τη μελέτη περιπτώσεων,
- Υιοθετούν την τουριστική ορολογία στην εξυπηρέτηση των ξενοδοχειακών πελατών/-ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Χειρίζονται έννοιες, όπως είναι οι: «πολιτιστική κληρονομιά», «τουριστικοί φορείς» και «ξενοδοχειακές υπηρεσίες», σε συλλογικές μαθησιακές δραστηριότητες,
- Απορρίπτουν κάθε μορφή μη επαγγελματικής συμπεριφοράς, συμπεριλαμβανομένων των δράσεων που συμβάλλουν σε πιθανές διακρίσεις, καθώς και σε κινδύνους υγείας και ασφάλειας,
- Εκτιμούν τις ανάγκες των πελατών/-ισσών και να είναι σε ετοιμότητα να ανταποκριθούν έγκαιρα και αποτελεσματικά σ' εκείνες κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τουριστικές υποδομές, ανωδομές / Τοπικά τουριστικά σχέδια μάρκετινγκ / Τουριστικοί πόροι της περιοχής / Ατομικά-ομαδικά χαρακτηριστικά των τουριστών/-τριών / Στάσεις συμπεριφορές εργαζομένων τουριστικού τομέα / Γλώσσα σώματος / Τμήματα ξενοδοχειακής μονάδας / Υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών/-ισσών / Αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών/-ισσών.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΗΜΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ
2	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΕΞΑΜΗΝΟΥ Α΄
3	ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΕΙΣ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗΣ
4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ (PROBLEM SOLVING)
5	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ ΡΟΛΩΝ (ROLE PLAYING)

Κείμενο αναφοράς

2.1.Η.1 | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΗΜΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ

Στην πρώτη υποενότητα, οι δραστηριότητες αναπτύσσονται σε μεγαλύτερη ή μικρότερη χρονική έκταση, περιλαμβάνοντας επισκέψεις σε χώρους εργασίας και εγκαταστάσεις μονάδων φιλοξενίας, συναντήσεις με έμπειρους/-ες επαγγελματίες της ειδικότητας ή ειδικούς/-ές του τουριστικού τομέα και ειδικότερα του κλάδου της φιλοξενίας. Ενδεικνύονται οι επιχειρήσεις παροχής φιλοξενίας διαφόρων κατηγοριών, όπως είναι τα ξενοδοχεία κλασικού τύπου, τα αστικά ξενοδοχεία, τα boutique hotels, τα resort hotels, οι παραδοσιακοί ξενώνες, καθώς και τα επισιτιστικά τμήματα των παραπάνω μονάδων φιλοξενίας.

Οι επισκέψεις σε ένα ευρύ φάσμα μονάδων φιλοξενίας θα δώσουν την ευκαιρία στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν την ποικιλία και τις διαφορές των ξενοδοχειακών τουριστικών υπηρεσιών, καθώς και να εξοικειωθούν με τους χώρους και τα επιμέρους τμήματα αυτών. Οι επισκέψεις, ειδικότερα, σε χώρους υγειονομικού ενδιαφέροντος συμβάλλουν: στην πρωταρχική επαφή των εκπαιδευομένων με τους χώρους, τα επιμέρους τμήματα και τα προϊόντα που διαχειρίζονται και μεταποιούν οι επισιτιστικές μονάδες των επιχειρήσεων φιλοξενίας, αλλά και στην πρακτική κα-

τανόηση και εξοικείωση τους με τα συστήματα υγιεινής και τις πρακτικές ασφάλειας. Επίσης, πραγματοποιούνται επισκέψεις σε σημεία και χώρους τουριστικού ενδιαφέροντος, με σκοπό να γνωρίσουν οι σπουδαστές/-τριες κάποια από τα βασικά στοιχεία της τουριστικής προσφοράς.

Η διαδικασία αυτή συμπληρώνεται με την υλοποίηση ομαδικών εργασιών σε διάφορα case studies υπό την καθοδήγηση των εκπαιδευτών/-τριών ή ακόμη και με τη δημιουργία ομάδων εκπαιδευομένων, με στόχο την αμοιβαία άσκηση και τη μελέτη μέσω της βιωματικής συμμετοχής.

2.1.Η.2 | ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΕΞΑΜΗΝΟΥ Α΄

Στην υποενοότητα αυτή πραγματοποιούνται εργαστηριακές ασκήσεις σε αντιστοιχία με τις μαθησιακές ενότητες του εξαμήνου Α΄. Παρατίθενται αναλυτικά οι θεματικές τους:

- Ιστορική αναδρομή στους ξενώνες και την έννοια της φιλοξενίας στην αρχαία εποχή, στο Βυζάντιο και στην Ευρώπη του Μεσαίωνα,
- Ξενοδοχεία στην Ελλάδα, η εμφάνιση και η προφορά των ΞΕΝΙΑ,
- Οι ρόλοι των οργανισμών: ΕΟΤ, ΞΕΕ, ΠΟΞ, ΣΕΤΕ, HATTA, WTO, IATA,
- Κατηγορίες καταλυμάτων στην Ελλάδα (κύρια και μη κύρια τουριστικά καταλύματα), διακρίσεις ξενοδοχείων,
- Οργάνωση μιας σύγχρονης ξενοδοχειακής μονάδας,
- Βασικές αρχές και στάδια για τη δημιουργία σχεδίων μάρκετινγκ στον τομέα της φιλοξενίας,
- Διαχωρισμός τμημάτων μονάδων φιλοξενίας (σύμφωνα με τη διοικητική ιεραρχία, “front of the house” και “back of the house”),
- Οι διευθύνσεις και τα τμήματα των μονάδων φιλοξενίας ανάλογα με το μέγεθος, την κατηγορία και το μοντέλο λειτουργίας τους,
- Τα καθήκοντα και οι δικαιοδοσίες των διευθυντών/-τριών και των λοιπών στελεχών των μονάδων φιλοξενίας,
- Συλλογικές συμβάσεις εργασίας, αμοιβές προσωπικού ανά βαθμίδα,
- Προσόντα και δεξιότητες του προσωπικού στις μονάδες φιλοξενίας,
- Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας του προσωπικού και σημασία του επαγγελματικού ρουχισμού και των προσωπικών μέσων προστασίας,
- Οι βασικές εργασίες της υπηρεσίας υποδοχής,
- Το προσωπικό και ο εξοπλισμός της υπηρεσίας υποδοχής,
- Διακρίσεις των δωματίων (ανάλογα με τον αριθμό των κλινών, τις ανέσεις και τη θέα που προσφέρουν) και
- Ορολογία υποδοχής και κρατήσεων.

Η διαδικασία αυτή υποστηρίζεται μέσω της υλοποίησης ομαδικών εργασιών σε διάφορα case studies υπό την καθοδήγηση των εκπαιδευτών/-τριών, με στόχο την αμοιβαία άσκηση, τη μελέτη και τη βιωματικότητα. Όλες οι παραπάνω δραστηριότητες μπορούν να συμπληρωθούν από την υλοποίηση ενός συνολικότερου project ή ακόμα και επιμέρους projects.

2.1.H.3 | ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΕΙΣ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗΣ

Στην παρούσα υποενότητα, πραγματοποιούνται εργαστηριακές ασκήσεις προσαρμοσμένες σε διαφορετικές συνθήκες και περιβάλλοντα εργασίας στις μονάδες φιλοξενίας, με τη χρήση κατάλληλων εντύπων προσομοίωσης βασισμένων στις μαθησιακές ενότητες του εξαμήνου Α΄. Οι ασκήσεις αυτές αφορούν τα εξής πεδία:

- Προσομοίωση στην τηλεφωνική επικοινωνία (γλώσσα, στάση του σώματος χροιά φωνής, τυπολογικά χαρακτηριστικά),
- Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, σημασία στην άμεση και ευκρινή απάντηση (λήψη-αποστολή),
- Κατάρτιση οργανογραμμάτων, πλάνων εργασίας και καθηκοντολογίων, ανάλογα με το μέγεθος και τη μορφή λειτουργίας της κάθε μονάδας φιλοξενίας,
- Εκτίμηση των απαραίτητων ανθρώπινων πόρων και κατάρτιση πλάνου διαχείρισης και κατανομής των εργασιών για την αποτελεσματική άσκηση των καθηκόντων τους,
- Κατάρτιση κριτηρίων αξιολόγησης του προσωπικού και οργάνωση αποδοτικών συστημάτων αμοιβών,
- Εξέταση χαρακτηριστικών μελετών περίπτωσης προσδιορισμού των αμοιβών των εργαζόμενων σε διαφορετικές θέσεις και τμήματα στις επιχειρήσεις φιλοξενίας,
- Σύνταξη ενδεικτικών συμβάσεων εργασίας σε μονάδες φιλοξενίας, ετήσιας ή/και εποχικής λειτουργίας,
- Εξοικείωση με τις σημάσεις στους χώρους εργασίας των μονάδων φιλοξενίας και των επισιτιστικών τμημάτων αυτών μέσω πρακτικών παραδειγμάτων και
- Σύνταξη διαδικασιών σχετικά με την υγιεινή των τροφίμων και ποτών στους χώρους εστίασης των μονάδων φιλοξενίας.

Η διαδικασία αυτή ακολουθείται από την υλοποίηση ομαδικών εργασιών σε διάφορα case studies υπό την καθοδήγηση των εκπαιδευτών/-τριών, με στόχο την αμοιβαία άσκηση, τη μελέτη και τη βιωματικότητα. Όλες οι παραπάνω δραστηριότητες μπορούν να αξιοποιηθούν και αυτόνομα, με την υλοποίηση ενός συνολικότερου project.

2.1.H.4 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ (PROBLEM SOLVING)

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εφαρμόζοντας τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες, εξετάζουν και εξοικειώνονται με πιθανά σενάρια αντιμετώ-

πισης προβλημάτων στις μονάδες φιλοξενίας. Οι τεχνικές αυτές δίνουν τη δυνατότητα στις ομάδες να αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις συνεργατικά, ενώ, ταυτόχρονα, ενισχύουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις τους, καθώς άτομα με διαφορετικό υπόβαθρο και ρόλους εντός των μονάδων φιλοξενίας ενθαρρύνονται να συνεργαστούν άμεσα και αποτελεσματικά. Μελετώντας σενάρια από διαφορετικά τμήματα των μονάδων φιλοξενίας (π.χ. διοίκηση, τμήμα υποδοχής, τμήμα επισιτισμού, τμήμα καθαριότητας κ.λπ.), οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν την αξία της συνεργασίας και της διαλειτουργικής αλληλεπίδρασης που διευρύνει την κατανόησή τους για τις λειτουργίες των μονάδων φιλοξενίας, ενώ, παράλληλα, προετοιμάζονται για ένα πιο συνεκτικό εργασιακό περιβάλλον.

Ταυτόχρονα, για την επίλυση κρίσιμων ζητημάτων (π.χ. συγκεκριμένων παραπόνων πελατών/-ισών ή λειτουργικών ανεπαρκειών της μονάδας φιλοξενίας), ενθαρρύνονται να αναπτύξουν την κριτική τους σκέψη και να εφαρμόσουν συγκεκριμένες τεχνικές επίλυσης προβλημάτων, όπως είναι ο συνεργατικός καταιγισμός ιδεών (Collaborative Brainstorming), η ανάλυση των αιτιών (Root Cause Analysis-RCA), οι διαλειτουργικές ομάδες (Cross Functional Teams) και οι τακτικοί βρόχοι ανατροφοδότησης (Regular Feedback Loops). Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να συμμετάσχουν σε ανοιχτές συζητήσεις όπου ακούγονται όλες οι φωνές των μελών της ομάδας, με στόχο τη διατύπωση δημιουργικών λύσεων. Η ανάλυση των αιτιών συμβάλλει στον προσδιορισμό των υποκείμενων αιτιών των προβλημάτων, χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως είναι τα «5 γιατί». Η τεχνική των διαλειτουργικών ομάδων στηρίζεται στην επιστράτευση εκπροσώπων από διαφορετικά τμήματα της μονάδας φιλοξενίας για την αντιμετώπιση σύνθετων προβλημάτων που ξεπερνούν τα στενά όρια του κάθε τμήματος.

Τέλος, στην υποενότητα εφαρμόζεται η τεχνική των τακτικών βρόχων ανατροφοδότησης, όπου, μέσω τακτικών συνεδριών ανατροφοδότησης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να επισημάνουν προληπτικά τυχόν επαναλαμβανόμενα ζητήματα και να τα αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά πριν αυτά κλιμακωθούν.

2.1.H.5 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ ΡΟΛΩΝ (ROLE PLAYING)

Η τελευταία υποενότητα επικεντρώνεται στη χρήση διαδραστικών προσομοιώσεων και ασκήσεων βασισμένων σε υποθετικά σενάρια, μέσω του παιχνιδιού ρόλων. Στο παιχνίδι ρόλων δίνεται η ευκαιρία στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να υποδυθούν ρόλους σε καταστάσεις και σενάρια καθορισμένα από τον/την εκπαιδευτή/-τρια. Οι προκαθορισμένοι ρόλοι εκτελούνται από μεμονωμένους/-ες συμμετέχοντες/-ουσες, από ζεύγη ή από ομάδες, στο πλαίσιο ενός απλού ή ενός πιο περίπλοκου σεναρίου. Στα παιχνίδια ρόλων οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμπλέκονται σε ρεαλιστικές καταστάσεις των μονάδων φιλοξενίας που σχετίζονται με τις εκπαιδευτικές ενότητες του εξαμήνου Α΄. Οι καταστάσεις αυτές μπορεί να είναι «αγχωτικές, άγνωστες, περίπλοκες ή αμφιλεγόμενες», αναδεικνύοντας τον στοχασμό επί των προσωπικών συναισθημάτων προς τους/τις άλλους/-ες και τις εκάστοτε περιστάσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες

εισάγονται στην έννοια της βιωματικής μάθησης, όπου συμμετέχουν ενεργά σε απλά και σύνθετα σενάρια κλιμακούμενης δυσκολίας για να αποκτήσουν πρακτικές γνώσεις και να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους σε τομείς όπως είναι οι διαπροσωπικές σχέσεις, η συνεργασία, η ενσυναίσθηση, η λήψη αποφάσεων κ.ά.

Ενδεικτικά, τα παιχνίδια ρόλων χρησιμοποιούνται για την προσομοίωση των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των τμημάτων του ξενοδοχείου, δίνοντας έμφαση στη συνεργασία και την αποτελεσματική επίλυση των προβλημάτων. Έχουν να κάνουν με τη διαχείριση των κρίσεων και την επίλυση των συγκρούσεων μέσω σεναρίων που αφορούν καταστάσεις έκτακτης ανάγκης (π.χ. δυσσαρεστημένους/-ες επισκέπτες/-τριες), βοηθώντας τους/τις εκπαιδευόμενους να διατηρούν την ψυχραιμία τους, να λαμβάνουν αποφάσεις και να βρίσκουν δημιουργικές λύσεις υπό πίεση.

Τέλος, η υποεπαιγμένη περιλαμβάνει στοιχεία ανατροφοδότησης και προβληματισμού, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες, σε συνεργασία με τους/τις εκπαιδευτές/-τριες, αναλύουν την απόδοσή τους, εντοπίζουν τα δυνατά τους σημεία και εργάζονται για την αντιμετώπιση και τη βελτίωση των πιθανών αδυναμιών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Τσάρτας, Π., Ζαγκότση, Σ. & Κυριακάκη, Α. (2020). *Τουρίστες, ταξίδια, τόποι: Κοινωνιολογικές προσεγγίσεις στον τουρισμό* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Σταυρινούδης, Θ. Α. & Κακαρούγκας, Χ. Σ. (2022). *Διοικώντας τις τουριστικές επιχειρήσεις: Ένας επιστημονικός οδηγός για το πώς και το γιατί του τουριστικού επιχειρείν*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
3. Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. & Baloglu, S. (2019). *Μάρκετινγκ τουρισμού και φιλοξενίας*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
4. Μυλωνόπουλος, Δ. (2021). *Τουριστικό Δίκαιο* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.

Συμπληρωματικές

1. Λαλούμης, Δ. & Μαρινάκος, Κ. (2022). *Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
2. Fyall, A., Legoherel, P., Frochot, I. & Wang, Y. (2020). *Μάρκετινγκ τουρισμού και φιλοξενίας: Συνεργασία, τεχνολογία και εμπειρίες* (μτφρ. Ε. Βλάχου). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
3. Αρβανιτογιάννης, Ι. Σ., Σάνδρου, Δ. & Κούρτης, Λ. (2001). *Ασφάλεια τροφίμων (HACCP): Εφαρμογή της ανάλυσης επικινδυνότητας και κρίσιμων σημείων ελέγχου στις βιομηχανίες τροφίμων και ποτών*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις University Studio Press.

2.2 • ΕΞΑΜΗΝΟ Β΄

2.2.A • ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Communication tools / Grammatical and syntactic structures / Group activities / Hospitality sector / Narration / Notes and messages / Phone conversation / Popular words and phrases in English / Tourism-related conversations.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ
2	ΞΕΚΙΝΩΝΤΑΣ ΜΙΑ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
3	ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ ΑΦΗΓΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ
4	ΣΥΝΟΜΙΛΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ
5	ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
6	ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ
7	ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Κείμενο αναφοράς

2.2.A.1 | ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟΥΣ ΣΚΟΠΟΥΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, γίνεται εστίαση στην επικοινωνιακή αγγλική γλώσσα που αποτελεί μια προσέγγιση στην εκμάθηση της γλώσσας και στην οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες βασίζονται στην πραγματική ζωή, ώστε να τους/τις βοηθήσει στην αλληλεπίδραση με τα άλλα άτομα σε ένα τουριστικό πλαίσιο. Παρουσιάζονται τεχνικές επικοινωνιακών δεξιοτήτων (communication skills) στα αγγλικά, με στόχο την αποτελεσματικότερη χρήση της αγγλικής ορολογίας και την ενίσχυση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων για επαγγελματικούς λόγους. Εστίαση γίνεται επίσης και στη διαχείριση μιας συζήτησης με διεθνές ακροατήριο, ώστε να λαμβάνονται υπόψη οι διαπολιτισμικές διαφορές (intercultural differences). Αναπτύσσονται, ακολούθως, οι απαιτούμενες δεξιότητες για μια φυσική προσέγγιση στην εκμάθηση γλωσσών και στην απόκτηση του απαιτούμενου λεξιλογίου (vocabulary acquisition).

Ως εκπαιδευτική μέθοδος, προτείνεται η τεχνική του role playing, κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρουσιάζουν ανά ζεύγη στην τάξη σύντομους διαλόγους στην αγγλική γλώσσα, μέσω των οποίων επιδιώκεται η βελτίωση της προφορικής επικοινωνίας, της προφοράς (accent) και των συντακτικών δομών των προτάσεων που χρησιμοποιούνται. Η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα συμβάλλει, επίσης, στην καλύτερη προετοιμασία για την εκμάθηση της ορολογίας σχετικά με την έννοια της επικοινωνίας στον χώρο του τουρισμού, με έμφαση στις διαπροσωπικές σχέσεις (interpersonal relations), καθώς αναλύονται και αξιοποιούνται λέξεις ή φράσεις της αργκό (slang) και παραγλωσσικά στοιχεία, όπως η γλώσσα του σώματός (body language).

2.2.A.2 | ΞΕΚΙΝΩΝΤΑΣ ΜΙΑ ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Η συγκεκριμένη υποενότητα έχει ως στόχο την εξοικείωση των εκπαιδευομένων με το λεγόμενο “small talk”, τη συνήθεια, δηλαδή, η οποία υπάρχει στις περισσότερες αγ-

γλώσσες χώρες και κάνει τους ανθρώπους να πιάνουν κουβέντα με αγνώστους/-ες σε συγκεκριμένα περιβάλλοντα για θέματα της καθημερινότητας που θεωρούνται ουδέτερα. Μέσα από τη μελέτη κειμένων με διαλόγους στα αγγλικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν, αρχικά, τα θέματα που πρέπει να αποφεύγονται και εκείνα που θεωρούνται αποδεκτά. Με αυτόν τον τρόπο, ενθαρρύνονται να πιάνουν κουβέντα με πελάτες/-ισσες που μόλις έχουν γνωρίσει, μέσω της εξοικειώσής τους με τη χρήση δημοφιλών αγγλικών εκφράσεων και λέξεων που δεν συναντώνται συνήθως σε τυπικά κείμενα, αλλά χρησιμοποιούνται ευρέως σε καθημερινές συνομιλίες.

Εξασκούνται, επίσης, στο άνοιγμα μιας συνομιλίας σε επιλεγμένα περιβάλλοντα, ενώ, παράλληλα, αναγνωρίζουν και χρησιμοποιούν συγκεκριμένες εκφράσεις σε διάφορα κοινωνικά πλαίσια που σχετίζονται με τον τουρισμό, όπως είναι η αλληλεπίδραση με τουρίστες/-τριες σε ξενοδοχεία και εστιατόρια. Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν συχνά λάθη, τα οποία ενδέχεται να επηρεάσουν την επικοινωνία και την κατανόηση σε καθημερινές καταστάσεις που σχετίζονται με τα τουριστικά επαγγέλματα. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι το *role playing*, ως πρακτική εφαρμογή των αποκτηθεισών γνώσεων σε πραγματικές καταστάσεις επικοινωνίας στον τουριστικό τομέα, με σκοπό τη βελτίωση της επαγγελματικής επάρκειας των εκπαιδευομένων και της ικανότητάς τους να εξυπηρετούν πελάτες/-ισσες διαφορετικών πολιτισμικών υποβάθρων.

2.2.A.3 | ΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ ΑΦΗΓΗΜΑΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Αυτή η μαθησιακή υποενότητα έχει σχεδιαστεί έτσι, ώστε να εξοπλίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις βασικές δεξιότητες της αφήγησης στην αγγλική γλώσσα, οι οποίες είναι απαραίτητες για τους τομείς του τουρισμού και της φιλοξενίας. Κατά τη διάρκειά της, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στην αφήγηση απλών και σύντομων κειμένων στην αγγλική γλώσσα, με σαφήνεια και αυτοπεποίθηση. Εξασκούνται στην προσαρμογή της αφήγησής τους ανάλογα με το ακροατήριο και το πλαίσιο και στη χρήση των δεξιοτήτων τους προς ενίσχυση της επικοινωνίας, με απώτερο σκοπό τη βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών τους. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια προτείνει σύντομα αυθεντικά κείμενα προς ανάλυση και εξάσκηση στην προφορά και τον τονισμό και παροτρύνει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αφηγηθούν κείμενα που σχετίζονται με τον τουρισμό, όπως περιγραφές τοποθεσιών και μνημείων, πολιτιστικά στοιχεία και πληροφορίες για τουριστικές υπηρεσίες.

Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια προτείνει, επίσης, την πρακτική εξάσκηση μέσω ομαδικών δραστηριοτήτων που ενθαρρύνουν την ενεργή συμμετοχή και την αλληλεπίδραση, όπως είναι: η προσομοίωση πραγματικών καταστάσεων που απαιτούν τη χρήση τουριστικής ορολογίας, η ανάπτυξη των δεξιοτήτων της ενεργητικής ακρόασης, η χρήση ευγενικών και κατάλληλων εκφράσεων, η διαχείριση των παραπόνων και των αιτημάτων των πελατών/-ισσών, καθώς και η διατήρηση μιας φιλικής και επαγγελματικής στάσης. Συνολικά, η εν λόγω μαθησιακή υποενότητα ωθεί τους/τις εκπαιδευ-

όμενους/-ες στη βελτίωση της προφορικής τους επικοινωνίας στα αγγλικά και στην απόκτηση σημαντικών επαγγελματικών δεξιοτήτων αφήγησης, απαραίτητων για την επιτυχία τους στον τομέα του τουρισμού.

2.2.A.4 | ΣΥΝΟΜΙΛΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

Η παρούσα υποενότητα επικεντρώνεται: στην κατανόηση της τουριστικής ορολογίας, στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων της ενεργητικής ακρόασης, στη χρήση ευγενικών και κατάλληλων εκφράσεων, στη διαχείριση των παραπόνων και των αιτημάτων των πελατών/-ισσών και στη διατήρηση μιας φιλικής και επαγγελματικής στάσης. Μέσα από διαδραστικά παιχνίδια ρόλων και πρακτική εφαρμογή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται σε ρεαλιστικά σενάρια, όπως είναι η υποδοχή των τουριστών/-τριών, η παροχή πληροφοριών για τοποθεσίες και αξιοθέατα, η κράτηση δωματίων και τραπεζιών και η αντιμετώπιση προβλημάτων. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή και την αλληλεπίδραση, ώστε, με την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να διαχειρίζονται με αυτοπεποίθηση και αποτελεσματικότητα συνομιλίες τουριστικού περιεχομένου στα αγγλικά, να χρησιμοποιούν την κατάλληλη ορολογία και τις σχετικές εκφράσεις, να διαχειρίζονται παράπονα και αιτήματα με επαγγελματισμό και να διατηρούν μια θετική και φιλική στάση σε όλες τις αλληλεπιδράσεις τους.

Μέσω της εξάσκησης, επιδιώκεται η βελτίωση της προφοράς (accent) και των δομών των προτάσεων που χρησιμοποιούνται, των λέξεων ή φράσεων της αργκό (slang), του τόνου που τίθενται οι ερωτήσεις, καθώς και της γλώσσας του σώματος (body language). Η συγκεκριμένη υποενότητα είναι ιδιαίτερα χρήσιμη σε ζητήματα όπου εμπλέκεται η έννοια της διαπολιτισμικής επικοινωνίας (intercultural communication), εφόσον πρόκειται για επικοινωνία με τουρίστες/-τριες που προέρχονται από διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο (cultural background), και συμβάλλει στην καλύτερη προετοιμασία για την ορολογία σχετικά με την έννοια της επικοινωνίας στον χώρο του τουρισμού, με έμφαση στις διαπροσωπικές σχέσεις (interpersonal relations).

2.2.A.5 | ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Επιδίωξη της συγκεκριμένης υποενότητας είναι η εισαγωγή των εκπαιδευομένων σε βασικές λέξεις, φράσεις και έννοιες που χρειάζονται για την αποτελεσματική διαχείριση των τηλεφωνικών συνομιλιών αναφορικά με τις κρατήσεις δωματίων και την υποβολή των αιτημάτων ή των παραπόνων των πελατών/-ισσών στην αγγλική γλώσσα. Μελετώνται στην τάξη κείμενα και σύντομοι διάλογοι στα αγγλικά, όπως αυτοί αναπτύσσονται σε συγκεκριμένα πλαίσια τηλεφωνικής επικοινωνίας. Παρουσιάζονται τυποποιημένες φράσεις για τη διαχείριση της απευθείας κλήσης (direct call), της προώθησης (transfer call) και της αναμονής κλήσης (call waiting). Αναλύεται η αγγλική ορολογία λήψης και προώθησης μηνυμάτων (taking and forwarding messages),

προγραμματισμού συνάντησης στον χώρο εργασίας (making appointments) και ανταπόκρισης σε έκτακτα περιστατικά (handling urgent situations).

Ως εκπαιδευτική μέθοδος, προτείνεται η τεχνική του role playing, κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρουσιάζουν ανά ζεύγη στην τάξη σύντομους τηλεφωνικούς διαλόγους στα αγγλικά και εξασκούνται στη διάκριση, τη σημασία και τη χρήση φράσεων, όπως οι: “call back”, “hang on”, “hold on”, “pass on” (a message), “put someone through”, “get back to someone” και “speak up”. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναπτύσσουν στα αγγλικά τις απαιτούμενες δεξιότητες για μια φυσική προσέγγιση στην εκμάθηση των γλωσσών και στην απόκτηση του λεξιλογίου (vocabulary acquisition) που τους/τις καθιστά αυτόνομους/-ες γλωσσικούς/-ές χρήστες/-τριες. Μέσω της εξάσκησης με τους/τις υπόλοιπους/-ες εκπαιδευόμενους/-ες, βελτιώνουν τον τρόπο που μιλούν, την προφορά τους (accent), τις δομές των προτάσεων που χρησιμοποιούν, καθώς και τον τόνο που θέτουν και απαντούν σε ερωτήσεις.

2.2.A.6 | ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΑ ΑΓΓΛΙΚΑ

Στην τουριστική βιομηχανία, η ηλεκτρονική επικοινωνία με τους/τις πελάτες/-ισσες για θέματα οργάνωσης και πώλησης ενός ταξιδιού, πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το ταξίδι είναι απαραίτητη, συνεπώς είναι σημαντικό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να συνθέτουν και να απαντούν σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στα αγγλικά. Στην κατεύθυνση αυτή, η παρούσα υποενότητα στοχεύει στην εξοικείωση των εκπαιδευομένων με την αγγλική ορολογία για τη διαχείριση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται τα βασικά μέρη ενός μηνύματος, όπως είναι: το θέμα (subject), ο χαιρετισμός (greeting), ο σκοπός της αποστολής (purpose), το αίτημα για δράση (call for action), καθώς και το κλείσιμο/υπογραφή (sign off). Στη συνέχεια, μελετούν παραδείγματα μηνυμάτων επίσημης και ανεπίσημης επικοινωνίας, με σκοπό να αναγνωρίσουν τις φράσεις και τις λέξεις που προτιμώνται στην επίσημη επικοινωνία και εκείνες που χρησιμοποιούνται στην ανεπίσημη. Για παράδειγμα, διακρίνουν τη διαφορά μεταξύ των όρων: “dear” και “hello”, “I am writing to...” και “I was wondering...”, “respectfully” και “see you soon”.

Δεδομένου ότι η παθητική φωνή είναι συχνά παρούσα στην επίσημη επικοινωνία, συνιστάται να αφιερωθεί χρόνος για την κατανόηση και την εκμάθησή της. Είναι χρήσιμο να γίνει σύγκριση της ενεργητικής με την παθητική φωνή, παρουσιάζοντας τον σχηματισμό και τη χρήση τους και στη συνέχεια να γίνει αναφορά και ανάλυση της χρήσης του ρήματος “get” στην καθομιλουμένη στο συγκεκριμένο πλαίσιο. Για την εμβάθυνση στη νέα γνώση, ο/η εκπαιδευτής/-τρια αναθέτει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη σύνταξη μηνυμάτων επίσημης ή ανεπίσημης επικοινωνίας, ανάλογα με τον/την παραλήπτη/-τρια, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες φράσεις και λέξεις.

2.2.A.7 | ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Στην τελευταία μαθησιακή υποενότητα, γίνεται εμβάθυνση στην αγγλική ορολογία, ως ένα βασικό εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό τομέα. Το λεξιλόγιο και η γραμματική της αγγλικής γλώσσας εμπλουτίζονται συνεχώς με τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία και αναλύονται εκτενώς τα διαφορετικά είδη τουρισμού (leisure tourism, cultural tourism, rural tourism κ.ο.κ.). Η προφορική επικοινωνία ενισχύεται μέσω της συνεχούς εξάσκησης σε διαλόγους τουριστικού περιεχομένου στην αγγλική γλώσσα, ενώ, ταυτόχρονα, γίνεται εξάσκηση στη σύνταξη τουριστικών εγγράφων και στη διαχείριση της αλληλογραφίας. Καλλιεργούνται οι δεξιότητες της επικοινωνίας με δημόσιες υπηρεσίες και ιδιωτικές επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου, ενώ, παράλληλα, ενθαρρύνεται η πρόσβαση σε αγγλόφωνη βιβλιογραφία, σε περιοδικά και σε έρευνες, με σκοπό την κατανόηση επιστημονικών άρθρων στον τομέα του τουρισμού.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στη σύνταξη κειμένων σχετικών με τον τουρισμό, όπως είναι οι αναφορές και οι αναλύσεις των αποτελεσμάτων τουριστικών δεδομένων. Η αγγλική γλώσσα χρησιμοποιείται εξ ολοκλήρου στο περιβάλλον της τάξης, καθώς οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην ορολογία των οικονομικών και της διοίκησης του τουρισμού. Οι εκπαιδευτικές μέθοδοι, οι οποίες χρησιμοποιούνται, περιλαμβάνουν: την εισήγηση για την τουριστική και την ταξιδιωτική ορολογία, τις προσομοιώσεις των εργασιών μιας μονάδας φιλοξενίας, καθώς και ασκήσεις και ανατροφοδότηση από τον/την εκπαιδευτή/-τρια. Χρησιμοποιούνται τεχνολογικά εργαλεία για την εξάσκηση της αγγλικής γλώσσας και την πρόσβαση σε διαδικτυακούς πόρους και οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να συμμετάσχουν ενεργά και να εφαρμόσουν τις γνώσεις τους σε ρεαλιστικά σενάρια.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Evans, V., Dooley, J. & Garza, V. (2018). *Career Paths: Hotels & Catering*. Newbury: Express Publishing.
2. Evans, V., Dooley, J. & Garza, V. (2018). *Career Paths: Tourism*. Newbury: Express Publishing.

Συμπληρωματικές

1. Mol, H. (2008). *English for Tourism and Hospitality*. Reading: Garnet Publishing Ltd.
2. Marks, S. (2019). *Mastering grammar for B1 – Greek edition*. Limassol: Burlington Books.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Berufe im Hotel und Gaststättengewerbe / Zimmerreservierung / Reisebuchung /
An der Rezeption / Anreise / Abreise / Zahlungsarten / Verkehrsmittel /
Transportzentren / Unterkunft / Hotelorientierung / Hoteleinrichtungen.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ
2	ΚΡΑΤΗΣΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ
3	ΑΦΙΞΗ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ
4	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ
5	ΜΕΣΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΚΟΙΝΟΥ
6	ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

Κείμενο αναφοράς

2.2.B.1 | ΤΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Σε συνέχεια της προηγούμενης μαθησιακής ενότητας, η πρώτη υποενότητα του εξαμήνου Β΄ εμβαθύνει στην τουριστική ορολογία. Εδώ αποσαφηνίζονται τα επαγγέλματα που αφορούν τις μονάδες φιλοξενίας και τον τουρισμό εν γένει, ο οποίος είναι τμήμα του επαγγελματικού αντικειμένου των αποφοίτων της ειδικότητας (Berufe im Hotel und Gaststättengewerbe). Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν πώς σχηματίζονται τα επαγγέλματα σε αρσενικό και θηλυκό γένος και μετέπειτα αρχίζουν να κωδικοποιούν τους κανόνες των ανωμάτων ρημάτων στον ενεστώτα. Επίσης, η υποενότητα διδάσκει το λεξιλόγιο, το οποίο πραγματεύεται δραστηριότητες και τομείς ευθύνης στο ξενοδοχείο. Παρουσιάζεται, ακόμη, ο τρόπος γραφής-σύνταξης ενός σύντομου κειμένου παρουσίασης κάποιου/-ας επαγγελματία, συμπεριλαμβάνοντας στοιχεία όπως το όνομα, την ηλικία, τον τόπο καταγωγής, τον τόπο κατοικίας, τις ομιλούσες γλώσσες, το πόσο εργασίας, καθώς και τις αρμοδιότητες και τις ευθύνες.

Για την εφαρμογή και την ανάλυση, προτείνονται η ενασχόληση με κείμενα παρουσίασης επαγγελματιών του χώρου σε διάφορα περιβάλλοντα, όπως το ξενοδοχείο και το εστιατόριο (Hotel, Restaurant), καθώς και η ομαδοποίηση επαγγέλματος, δραστηριότητας και χώρου ευθύνης. Για τη διδασκαλία της διατύπωσης του νοήματος και της παραγωγής ενός μικρού κειμένου, προτείνεται να εφαρμοστούν συνεργατικές εκπαιδευτικές τεχνικές, όπως η εργασία σε ομάδες ή κατά ζεύγη, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να συνθέσουν μικρά κείμενα παρουσίασης ενός/μίας επαγγελματία βάσει των ομαδοποιημένων στοιχείων που έχουν ήδη κατηγοριοποιήσει.

Συνοψίζοντας, η συγκεκριμένη υποενότητα καθιστά ειδικότερες τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, μέσα από την ενασχόληση με περιεχόμενα που πραγματεύονται αμιγώς τον ξενοδοχειακό και τον επισιτιστικό κλάδο.

2.2.B.2 | ΚΡΑΤΗΣΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ

Μετά την περάτωση της κατανόησης, της διατύπωσης και της παραγωγής ενός απλού κειμένου στη γερμανική γλώσσα, η δεύτερη μαθησιακή υποενότητα με τίτλο «Κράτηση δωματίου» ασχολείται με τη διαχείριση μιας απλής συνομιλίας τουριστικού περιεχομένου. Αποσκοπεί στην εξοικείωση και την κατανόηση της βασικής δομής μιας συνομιλίας σε επαγγελματικό επίπεδο στο θεματικό πεδίο της διαχείρισης κρατήσεων (Zimmerreservierung). Παρουσιάζονται γραμματικά και συντακτικά φαινόμενα της γλώσσας, όπως οι κτητικές αντωνυμίες (Possessivpronomen), η αιτιατική (Akkusativ), η κλίση ομαλών ρημάτων με ιδιαιτερότητες στον ενεστώτα (Präsens), οι πρώτες προθέσεις (für/ohne/mit), καθώς και οι καταφάσεις και οι ερωτήσεις ολικής και μερικής αγνοίας, εμπλουτισμένες με τα νέα γραμματικά φαινόμενα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες διαχειρίζονται σημαντικές λεκτικές πράξεις και εκφράσεις, οι οποίες άπτονται της τουριστικής επικοινωνίας. Κατανοούν και εφαρμόζουν το πώς κάνουν μια κράτηση ("Eine Reservierung machen"), το πώς κλείνουν ένα δωμάτιο ("Ein Zimmer buchen") και το πώς ρωτούν για τον αριθμό των διανυκτερεύσεων ("Für wie viele Nächte?").

Για την εφαρμογή και την ανάλυση, προτείνονται η ενασχόληση με κείμενα διαλόγων, των οποίων τα περιεχόμενα άπτονται της τηλεφωνικής κράτησης, καθώς και η ενασχόληση με πλατφόρμες διαδικτυακής κράτησης. Προτείνεται να εφαρμοστούν συνεργατικές εκπαιδευτικές τεχνικές, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους τυπικής επικοινωνίας, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες προσφωνήσεις και εκφράσεις μαζί με τα νέα περιεχόμενα.

Συνοψίζοντας, η συγκεκριμένη υποενότητα βοηθά τον/την εκπαιδευόμενο/-η να αναπτύξει ειδικότερες γνώσεις και δεξιότητες στην τουριστική ορολογία της ξενοδοχειακής κράτησης.

2.2.B.3 | ΑΦΙΞΗ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

Σε συνέχεια της προηγούμενης μαθησιακής υποενότητας, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισήχθησαν στην ορολογία της διαχείρισης κρατήσεων δωματίων, η παρούσα υποενότητα με τίτλο «Αφιξη στο ξενοδοχείο» επικεντρώνεται στην ανάπτυξη ειδικότερων γνώσεων και δεξιοτήτων στην τουριστική ορολογία της ξενοδοχειακής άφιξης στη γερμανική γλώσσα (Anreise). Με γνώμονα τη θέση ότι το κίνητρο για μάθηση πρέπει να αποτελεί μια επιλογή που να αντανάκλα τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες των εκπαιδευομένων, η συγκεκριμένη υποενότητα, στην κατεύθυνση αυτή, συζητά τη βάση του ξενοδοχειακού τουρισμού, η οποία είναι η άφιξη των ταξιδιωτών/-ισών στη ρεσεψιόν. Στην αρχή της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την κατηγοριοποίηση των ειδών άφιξης (με/χωρίς κράτηση) και με την αντίστοιχη ορολογία στη γερμανική γλώσσα (mit/ohne Reservierung). Αναλύονται δημοφιλείς εκφράσεις του χώρου, όπως είναι οι: «Καλωσήρθατε στο ξενοδοχείο μας» ("Herzlich Willkommen in unserem Hotel!"), «Έχετε αποσκευές;» ("Haben Sie Gepäck?"), «Πώς ήταν το ταξίδι σας;» ("Wie war Ihre Reise?"), «Ορίστε το κλειδί του

δωματίου σας» (“Hier ist Ihr Zimmerschlüssel!”). Επίσης, έμφαση δίνεται στον παρατατικό (Präteritum) των ρημάτων «είμαι» και «έχω» (“sein”, “haben”) και εμπεδώνονται οι κτητικές αντωνυμίες.

Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν κείμενα διαλόγων που παρουσιάζουν διαφορετικά είδη αφίξεων και ασχολούνται με σχετικές ερωτήσεις, ώστε να είναι σε θέση να δώσουν ολοκληρωμένες απαντήσεις. Σκοπό της παρούσας υποενότητας αποτελούν τόσο η κατανόηση ενός απλού και σύντομου κειμένου όσο και η επιλεκτική διατύπωση του νοήματός του στη γερμανική γλώσσα. Αυτή η υποενότητα καθιστά ειδικότερες τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες και γι’ αυτό, ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης, προτείνονται ορισμένες συλλογικές δραστηριότητες, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες σε εργασίες κατά ζευγάρια θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα.

2.2.B.4 | ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ

Σε συνέχεια της τρίτης μαθησιακής υποενότητας, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολήθηκαν με την ξενοδοχειακή άφιξη, η παρούσα υποενότητα με τίτλο «Αναχώρηση και λογαριασμός» επικεντρώνεται στην ανάπτυξη ειδικότερων γνώσεων και δεξιοτήτων στην τουριστική ορολογία και αφορά την ξενοδοχειακή αναχώρηση και τους τρόπους πληρωμής στη γερμανική γλώσσα (Abreise). Με γνώμονα ότι οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να αποκτήσουν δεξιότητες και γνώσεις που να αντανακλούν τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες τους, η συγκεκριμένη υποενότητα, στην κατεύθυνση αυτή, συζητά την αναχώρηση των πελατών/-ισμών από το ξενοδοχείο. Στην αρχή της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την ορολογία της αναχώρησης και των τρόπων πληρωμής (Zahlungsarten). Αναλύονται δημοφιλείς εκφράσεις του χώρου, όπως είναι οι: «Ορίστε ο λογαριασμός σας» (“Hier Ihre Rechnung”), «Πληρώνετε με μετρητά ή με κάρτα;» (“Zahlen Sie in bar oder mit Karte?”), «Να σας καλέσω ένα ταξί;» (“Brauchen Sie ein Taxi? Soll ich Ihnen eins bestellen?”), «Καλό ταξίδι επιστροφής» (“Gute Heimfahrt!”). Επίσης, επαναλαμβάνονται και εμπεδώνονται οι αριθμοί.

Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν κείμενα διαλόγων που παρουσιάζουν διαφορετικά είδη αναχωρήσεων και ασχολούνται με σχετικές ερωτήσεις, ώστε να είναι σε θέση να δώσουν ολοκληρωμένες απαντήσεις. Σκοπός της παρούσας υποενότητας είναι η διαχείριση μιας συνομιλίας τουριστικού περιεχομένου στη γερμανική γλώσσα. Αυτή η υποενότητα καθιστά ειδικότερες τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες και γι’ αυτό ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα.

2.2.B.5 | ΜΕΣΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΚΟΙΝΟΥ

Σε συνέχεια των προηγούμενων υποενοτήτων, η πέμπτη υποενοότητα με τίτλο «Μέσα μεταφοράς και μετακίνηση ταξιδιωτικού κοινού» επικεντρώνεται στη γερμανική τουριστική ορολογία και στο επαγγελματικό περιβάλλον της ειδικότητας, συζητώντας τους τύπους μεταφορικών μεσών και μετακίνησης. Αρχικά, θα κατηγοριοποιηθεί το καινούριο λεξιλόγιο σε: τύπο μεταφορικού μέσου (Verkehrsmittel), κέντρα μεταφοράς ταξιδιωτικού κοινού (Transportzentren) και δρομολόγια (Verbindungen). Στη συνέχεια, θα εμπλουτιστεί η γραμματική ικανότητα των εκπαιδευομένων, καθώς πλέον αναγνωρίζουν και αρχίζουν να χρησιμοποιούν τα σύνθετα-χωριζόμενα ρήματα (Trennbare Verben), αλλά και θα κωδικοποιηθούν οι κανόνες σύνταξης με τα συγκεκριμένα ρήματα, κάτι που αφενός αποτελεί σημαντικό σημείο διαφοροποίησης από την ελληνική σύνταξη και αφετέρου χρησιμοποιείται συχνά στο πεδίο της μετακίνησης: «Φεύγω τη Δευτέρα», «Ο κύριος Μίλλερ φτάνει σήμερα το απόγευμα» («Ich fahre am Montag ab», «Herr Müller kommt heute Nachmittag an»). Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με σταθερές εκφράσεις με προθέσεις: «παίρνω το τρένο», «φτάνω στο αεροδρόμιο», «παίρνω κάποιον/-α από το λιμάνι» («mit dem Zug fahren», «am Flughafen ankommen», «vom Hafen abholen»). Δίνονται παραδείγματα και γίνεται εμβάθυνση στις ερωτήσεις μερικής και ολικής αγνοίας, χρησιμοποιώντας τη νέα ορολογία: «Μπορείτε να με πάτε στο αεροδρόμιο;», «Πότε έρχεστε;» («Können Sie mich zum Flughafen bringen?», «Wann kommen Sie an?»).

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με την κατανόηση κειμένων, των οποίων τα περιεχόμενα άπτονται της συγκεκριμένης ορολογίας και εξοικειώνονται με τη νέα ορολογία και τα νέα γραμματικά και συντακτικά φαινόμενα μέσω πρακτικών ασκήσεων που ανταποκρίνονται σε πραγματικές καταστάσεις. Συνοψίζοντας, η υποενοότητα αυτή βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αποδεχθούν τη γερμανική γλώσσα ως ένα βασικό εργαλείο επικοινωνίας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατά ομάδες ή σε ζευγάρια θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα.

2.2.B.6 | ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

Όπως και οι προηγούμενες υποενοότητες, έτσι και η τελευταία με τίτλο «Προσανατολισμός και εγκαταστάσεις στο ξενοδοχείο» επικεντρώνεται στη γερμανική τουριστική ορολογία και στο επαγγελματικό περιβάλλον της ειδικότητας, εισάγοντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στη διαχείριση μιας συνομιλίας στη γερμανική γλώσσα σχετικής με τον τουρισμό και τις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου. Στην αρχή, καταγράφεται το καινούριο λεξιλόγιο, το οποίο αφορά τον προσανατολισμό και τις κατευθύνσεις: «στον πρώτο όροφο», «στα δεξιά/αριστερά», «μπροστά» («im ersten Stock», «nach rechts/links», «geradeaus») και περιγράφονται καινούριες γραμματικές δομές, όπως τα τοπικά επιρρήματα (Lokale Adverbien), η προστακτική (Imperativ)

και οι προθέσεις με τοπική σημασία (Präpositionen mit lokaler Bedeutung). Δίνονται παραδείγματα: «πάρτε το ασανσέρ», «περπατήστε» (“den Aufzug nehmen”, “zu Fuß gehen”) και γίνεται εμβάθυνση στις καταφάσεις και τις ερωτήσεις μερικής και ολικής αγνοίας, χρησιμοποιώντας τη νέα ορολογία: «Πώς μπορώ να πάω στο μπαρ της πισίνας;», «Πήγαινε ευθεία από εδώ» (“Wie kann ich zur Poolbar gehen?”, “Gehen Sie hier geradeaus!”). Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με την κατανόηση κειμένων, των οποίων τα περιεχόμενα άπτονται της συγκεκριμένης ορολογίας και εφαρμόζουν τα νέα γραμματικά φαινόμενα μέσω πρακτικών ασκήσεων που ανταποκρίνονται σε πραγματικές καταστάσεις.

Συνοψίζοντας, αυτή η υποενότητα καθιστά δυνατό το να είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες σε θέση να διαχειρίζονται μια συνομιλία τουριστικού περιεχομένου και να δίνουν οδηγίες στη γερμανική γλώσσα. Ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης, προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Grunwald, A. (2014). *Ja, gerne! Deutsch im Tourismus*. A1. Berlin: Cornelsen Verlag.
2. Schumann, A., Schurig, C., Schaefer, B. & van der Werff, F. (2014). *Menschen im Beruf – Tourismus*. A1. München: Hueber Verlag.
3. Βηδενμάιερ, Δ. (2013). *Γερμανικά για τον τουρισμό (A1-A2)*. Αθήνα: Εκδόσεις Γενικής Γραμματείας Διά Βίου Μάθησης. Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: <https://www.openbook.gr/germanika-gia-ton-tourismo-a1-a2/>

Συμπληρωματικές

1. Θεοδωρίδου, Χ. & Λαγού, Α. (2019). *Διδακτικό υλικό για τη γερμανική γλώσσα για την ειδικότητα: «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» – Γ΄ τάξη ΕΠΑ.Λ.* Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής. Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: https://www.iep.edu.gr/wp-content/uploads/2025/08/2019_10_11_didaktiko_yliko_epal_germanika_1_kef.pdf
2. Reihe, C. (2008). *Γερμανικά στον τουρισμό*. Αθήνα: Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ). Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: <http://hdl.handle.net/10795/862>

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διακρίνουν τις κατηγορίες και τα καθήκοντα των επιμέρους ειδικοτήτων που υπάρχουν στο τμήμα υποδοχής του ξενοδοχείου και τις βασικές λειτουργίες τους,
- Πραγματοποιούν τις διαδικασίες των κρατήσεων, των τροποποιήσεων και των ακυρώσεων,
- Διαχειρίζονται τις αφίξεις και τις αναχωρήσεις των πελατών/-ισών της μονάδας φιλοξενίας,
- Υποδέχονται τους/τις πελάτες/-ισσες δημιουργώντας μια ευχάριστη ατμόσφαιρα καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής τους στον χώρο ευθύνης τους, ειδικότερα δε τους/τις VIP πελάτες/-ισσες,
- Αναγνωρίζουν τις υπηρεσίες τηλεφωνικού κέντρου, διαβίβασης μηνυμάτων και αλληλογραφίας των πελατών/-ισών, καθώς και την καταγραφή και την υλοποίηση των αιτημάτων αφύπνισης των πελατών/-ισών στις μονάδες φιλοξενίας,
- Εφαρμόζουν τεχνικές μεγιστοποίησης των εσόδων κατά τη διαπραγμάτευση της ενοικίασης ενός δωματίου ή κάποιας άλλης υπηρεσίας που παρέχεται από τη μονάδα φιλοξενίας (yield management),
- Διακρίνουν τα κύρια λογισμικά του τμήματος υποδοχής και τις λειτουργίες τους: PMS (Property Management System), Channel Manager, CRM (Customer Relationship Manager), POS (Point Of Sales) και CRS (Central Reservation),
- Διαχειρίζονται τα βασικά θέματα του ταμείου και του νυχτερινού ελέγχου,
- Αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα της διαδικασίας κατάρτισης αναφορών για το "room division",

- Χειρίζονται τις ανάγκες των πελατών/-ισσών σχετικά με θεάματα, μετακινήσεις και αγορές παρέχοντάς τους σχετικές πληροφορίες κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Καθήκοντα τμήματος υποδοχής / Οργάνωση τμήματος υποδοχής / Κρατήσεις / Διαχείριση αφίξεων / Διαχείριση αναχωρήσεων / Κατηγορίες δωματίων / Τύποι δωματίων / Εξυπηρέτηση πελατών/-ισσών / Συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων / Μέτρηση απόδοσης / Διαχείριση απόδοσης / Ποσοτικοί δείκτες στη φιλοξενία / Ποιοτικοί δείκτες στη φιλοξενία.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
2	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ
3	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΦΙΞΗ, ΤΗΝ ΠΑΡΑΜΟΝΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ/-ΤΡΙΩΝ
4	ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
5	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
6	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Γ.1 | ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Η πρώτη υποενότητα με τίτλο «Δομή και οργάνωση τμήματος υποδοχής» εξετάζει τη δομή, τις λειτουργίες και τα βασικά ζητήματα λειτουργίας του τμήματος υποδοχής σε διάφορους τύπους επιχειρήσεων φιλοξενίας, από τα μικρά κλασικά ξενοδοχεία πόλης έως και τα μεγάλα θέρετρα διακοπών. Αναλύεται ο καταλυτικός ρόλος του τμήματος υποδοχής ως του κεντρικού σημείου αλληλεπίδρασης με τους/τις επισκέπτες/-τριες των μονάδων φιλοξενίας, τονίζοντας τη σημασία του για την ουσιαστική παροχή εξατομικευμένης εξυπηρέτησης προς τους/τις επισκέπτες/-τριες και τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των επιχειρήσεων φιλοξενίας. Το τμήμα υποδοχής αποτελεί το πρώτο και το τελευταίο σημείο επαφής για τους/τις επισκέπτες/-τριες της εκάστοτε μονάδας φιλοξενίας, γεγονός που το καθιστά ένα ζωτικής σημασίας τμήμα για τη «διάγνωση» των καταναλωτικών αναγκών και των απαιτήσεων των επισκεπτών/-τριών, πληροφοριών που διοχετεύονται στις υπόλοιπες κύριες και συ-

μπληρωματικές λειτουργίες της επιχείρησης, ώστε οι τελευταίες να διαμορφώσουν, να προσαρμόσουν και να συντονίσουν τις παραγωγικές τους διαδικασίες.

Στην υποεπένδυση μελετάται, επίσης, η οργανωτική δομή του τμήματος υποδοχής, εξετάζοντας τις επιμέρους ειδικότητες, τα καθήκοντα, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες των διαφόρων θέσεων, από τους/τις υπαλλήλους της ρεσεψιόν και το προσωπικό υποδοχής μέχρι και τους/τις υπαλλήλους φιλοξενίας και δημοσίων σχέσεων (Guest Relations Officers) και τους/τις επικεφαλής των διαφόρων λειτουργικών τμημάτων της υποδοχής. Διερευνάται η συμβολή των επιμέρους θέσεων στην απρόσκοπτη λειτουργία του τμήματος, καθώς και η σημασία της άμεσης και σαφούς επικοινωνίας, της ομαδικής εργασίας, καθώς και του συντονισμού μεταξύ των μελών του προσωπικού του τμήματος υποδοχής για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας που ικανοποιούν τις ανάγκες των επισκεπτών/-τριών άμεσα και αποτελεσματικά. Αναδεικνύονται οι ανάγκες της συνεχούς επιδίωξης για μια άριστη εξυπηρέτηση προς τους/τις πελάτες/-ισσες, των διαδικασιών ελέγχου των παρεχόμενων υπηρεσιών και της βελτίωσης της απόδοσης του τμήματος. Μέσω παραδειγμάτων, τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν τεχνικές για τη δημιουργία θετικών εμπειριών προς τους/τις επισκέπτες/-τριες στους τομείς της εξατομικευμένης εξυπηρέτησης, της επίλυσης προβλημάτων και της διατήρησης μιας φιλόξενης ατμόσφαιρας.

2.2.Γ.2 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην υποεπένδυση «Διαχείριση κρατήσεων δωματίων» εξετάζουν τις στρατηγικές, τις πρακτικές και τα συστήματα που είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική διαχείριση των κρατήσεων στη βιομηχανία της φιλοξενίας. Αναλύεται η σημασία της διαχείρισης των κρατήσεων ως μίας από τις ζωτικές λειτουργίες για τις επιχειρήσεις φιλοξενίας, αφού οι αποτελεσματικές διαδικασίες κράτησης δωματίων συμβάλλουν στη συνολική επιτυχία μιας ξενοδοχειακής μονάδας, βελτιστοποιώντας τα ποσοστά πληρότητας, τα έσοδα, τις ταμειακές χρηματοροές, τη διαθεσιμότητα των δωματίων, την εμπειρία των επισκεπτών/-τριών, καθώς και την αύξηση των επαναλαμβανόμενων πελατών/-ισσών. Εξετάζονται θεμελιώδη ζητήματα σχετικά με τη σύνθεση του ξενοδοχειακού προϊόντος, όπως είναι: οι τύποι και οι κατηγορίες των πελατών/-ισσών (π.χ. μεμονωμένων, μαζικών, εταιρικών, πελατών αναψυχής κ.ά.), οι τύποι και οι κατηγορίες των δωματίων (μονόκλινων, δίκλινων, σουιτών κ.ά.), οι όροι της συμφωνίας ενοικίασης των δωματίων (με συμβόλαιο τύπου allotment, τύπου commitment, με κρατήσεις “on request basis” κ.ά.), οι διαφορετικές πηγές των κρατήσεων (δηλαδή, οι άμεσες και οι έμμεσες κρατήσεις, οι ατομικές, οι ομαδικές –κρατήσεις γκρουπ, συνεδρίων, αθλητικών συλλόγων κ.ά.–, οι εταιρικές και οι διαδικτυακές κρατήσεις), καθώς και οι τύποι των κρατήσεων (δηλαδή οι εγγυημένες κρατήσεις, οι μη-εγγυημένες κρατήσεις, οι κρατήσεις σε αναμονή και οι κρατήσεις επισφαλών πελατών/-ισσών).

Εξετάζονται, ακόμα, οι λόγοι και οι αιτίες για το φαινόμενο του overbooking, καθώς και οι τακτικές και οι πρακτικές αντιμετώπισής του. Αναλύονται τα επιμέρους βήματα της διαδικασίας κράτησης, από τη διαχείριση των ερωτημάτων/αιτημάτων για τη διαθεσιμότητα των δωματίων και την επιβεβαίωση των κρατήσεων σε συγκεκριμένες ημερομηνίες, έως και τη διαχείριση των πιθανών ακυρώσεων, των αλλαγών και της μη εμφάνισης των επισκεπτών/-τριών, σε συνάρτηση με τις επιπτώσεις και τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθηθούν. Αναγνωρίζεται η σημασία της ακρίβειας και της προσοχής στη λεπτομέρεια κατά την καταχώριση και τη διατήρηση των αρχείων κρατήσεων, καθώς και τα λάθη που μπορεί να οδηγήσουν σε υπερκρατήσεις ή σε τυχόν απώλεια εσόδων.

2.2.Γ.3 | ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΦΙΞΗ, ΤΗΝ ΠΑΡΑΜΟΝΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ/-ΤΡΙΩΝ

Η υποενότητα με τίτλο «Διαδικασίες κατά την άφιξη, την παραμονή και την αναχώρηση των επισκεπτών/-τριών» προσφέρει μια ολοκληρωμένη επισκόπηση των βασικών διαδικασιών και των βέλτιστων πρακτικών που εμπλέκονται στη διαχείριση της εμπειρίας των επισκεπτών/-τριών, από το check in έως το check out, στις επιχειρήσεις φιλοξενίας. Η ενότητα ξεκινά με τη διερεύνηση των διαδικασιών που ακολουθούνται κατά την άφιξη των επισκεπτών/-τριών, η οποία είναι κρίσιμη, καθώς διαμορφώνει την καθοριστική πρώτη εντύπωση, καθώς και των διαδικασιών της αποτελεσματικής εξυπηρέτησης και της εξατομικευμένης υποδοχής, οι οποίες είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση μιας θετικής εμπειρίας για το σύνολο των εξυπηρετήσεων του καταλύματος. Οι σπουδαστές/-τριες εξοικειώνονται με τις προετοιμασίες, αλλά και τις διαδικασίες για τις αναμενόμενες και τις μη αναμενόμενες αφίξεις, όπως είναι η προετοιμασία των αφίξεων (pre-registration) για μεμονωμένους/-ες επισκέπτες/-τριες και για ομάδες επισκεπτών/-τριών (γκρουπ), το πλάνο υποδοχής, ο έλεγχος της κατάστασης των δωματίων και η κατανομή αυτών ανάλογα με τις επιλογές και το προφίλ του/της πελάτη/-ισσας, εξετάζοντας τις περιπτώσεις της αναβάθμισης δωματίου (upgrading), της μετακίνησης σε άλλο δωμάτιο, αλλά και της μετακίνησης σε άλλο ξενοδοχείο εξαιτίας υπερπληρότητας.

Στη συνέχεια, η ενότητα εμβαθύνει στις διαδικασίες και τις υπηρεσίες που προσφέρονται κατά τη διάρκεια της διαμονής του/της επισκέπτη/-τριας, οι οποίες και περιλαμβάνουν: τη διαχείριση των ερωτημάτων των επισκεπτών/-τριών, τη διεκπεραίωση των αιτημάτων εξυπηρέτησης δωματίου (room services), την παροχή πληροφοριών και εξειδικευμένων υπηρεσιών, τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας των εργασιών καθαριότητας και φροντίδας του δωματίου κ.ά. Η υποενότητα αναλύει τις διαδικασίες κατά την αναχώρηση των μεμονωμένων και των ομαδικών επισκεπτών/-τριών, ώστε να ολοκληρωθεί η παραμονή τους στο κατάλυμα με τον ομαλότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο, δίνοντας έμφαση: ->στον έλεγχο και τη διαχείριση των αναχωρήσεων, όπως στις καθυστερημένες αναχωρήσεις (late check out), στις

αυτό-αναχωρήσεις (self-check out) και στη γρήγορη αναχώρηση (express check out), → στον χειρισμό των πληρωμών, της τιμολόγησης και της παροχής εκπνώσεων, καθώς και στις πρακτικές αντιμετώπισης των αμφισβητούμενων χρεώσεων. Τέλος, δίνεται έμφαση στη σημασία της λήψης ανατροφοδότησης από τους/τις επισκέπτες/-τριες κατά τη διάρκεια της αναχώρησης, ώστε να διαχειριστούν αποτελεσματικά από πλευράς του ξενοδοχείου οι πιθανές θετικές και αρνητικές κριτικές που μπορεί να προκύψουν από τους/τις επισκέπτες/-τριες και να διερευνηθούν οι πιθανότητες και οι δυνατότητες ενθάρρυνσης και επιβράβευσης των επισκεπτών/-τριών μέσω προγραμμάτων πιστότητας ή εξατομικευμένης παρακολούθησης.

2.2.Γ.4 | ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν σε βάθος τις αρχές, τις πρακτικές και τις στρατηγικές που είναι απαραίτητες για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και εμπειριών στους/στις πελάτες/-ισσες των καταλυμάτων κατά την επαφή τους με το τμήμα υποδοχής. Αναδεικνύεται η σημασία της ευρύτερης έννοιας της εξυπηρέτησης των πελατών/-ισσών ως καθολικής αντίληψης και ακρογωνιαίου λίθου του κλάδου της φιλοξενίας, τονίζοντας τον καταλυτικό ρόλο του τμήματος υποδοχής ως κεντρικού σημείου διεπαφής και δημιουργίας θετικών αλληλεπιδράσεων με τους/τις επισκέπτες/-τριες. Το τμήμα αυτό αποτελεί το κλειδί για την οικοδόμηση της πιστότητας της μάρκας, την ενδυνάμωση της φήμης και την ενίσχυση των πιστών και επαναλαμβανόμενων πελατών/-ισσών. Αναδεικνύεται, επομένως, ο ρόλος του στη δημιουργία μιας αίσθησης φροντίδας και εκτίμησης προς τους/τις πελάτες/-ισσες καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής τους, μέσω της παροχής αξιόπιστων πληροφοριών για τα δρώμενα, τα αξιοθέατα και τη λειτουργία του προορισμού (π.χ. φεστιβάλ, μουσείων, εκθέσεων, αστικών και υπεραστικών συγκοινωνιών και χρεώσεων αυτών κ.ά.).

Διερευνούνται, ακόμα, οι έννοιες της αποτελεσματικής επικοινωνίας, της ενεργητικής ακρόασης, της ενσυναίσθησης και της άμεσης και αποτελεσματικής επίλυσης των ανακυπτόντων ζητημάτων από το τμήμα υποδοχής επ' ωφελεία της μονάδας φιλοξενίας στο σύνολο των λειτουργιών της. Αναλύονται οι πρακτικές, οι γνώσεις και οι δεξιότητες που απαιτούνται και εφαρμόζονται για τον αποτελεσματικό χειρισμό διαφορετικών καταστάσεων και αλληλεπιδράσεων με τους/τις επισκέπτες/-τριες, για τη διαχείριση των προσδοκιών των τελευταίων και για την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών που ξεπερνούν αυτές τις προσδοκίες, από το στάδιο των προ-κρατήσεων/κρατήσεων και την άφιξη στο κατάλυμα έως και τον χειρισμό τυχόν ειδικών αιτημάτων και την αντιμετώπιση παραπόνων στο στάδιο της αναχώρησης από εκείνο.

2.2.Γ.5 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Στην υποενότητα με τίτλο «Διαχείριση απόδοσης και τμήμα υποδοχής», οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τις στρατηγικές και τα εργαλεία που είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική διαχείριση και τη βελτίωση της απόδοσης τόσο του τμήματος υπο-

δοχής όσο και των υπόλοιπων τμημάτων και λειτουργιών των καταλυμάτων. Εξετάζονται και αναλύονται θεμελιώδεις έννοιες σχετικά με τη διαχείριση της απόδοσης, με στόχο τη διατήρηση υψηλών προτύπων απόδοσης από τα επιμέρους τμήματα των επιχειρήσεων φιλοξενίας που εμπλέκονται λειτουργικά με το τμήμα υποδοχής, όπως είναι το τμήμα καθαριότητας και το τμήμα τροφίμων και ποτών (Food and Beverages). Μελετάται η συμβολή των εργαλείων και των προσεγγίσεων συστηματικής διαχείρισης των επιδόσεων στη λειτουργική αποδοτικότητα, την ικανοποίηση των πελατών/-ισσών και τη συνολική επιχειρηματική επιτυχία στον άκρως ανταγωνιστικό κλάδο της φιλοξενίας.

Η υποενότητα εμβαθύνει, ακόμα, στα βασικά συστατικά στοιχεία της διαχείρισης των επιδόσεων, μελετώντας τον καθορισμό σαφών προτύπων απόδοσης και στόχων για το κάθε τμήμα ή/και σημείο εξυπηρέτησης της επιχείρησης, θέτοντας μετρήσιμους και εφικτούς στόχους ευθυγραμμισμένους με τους στρατηγικούς στόχους του καταλύματος και διασφαλίζοντας ότι όλα τα μέλη της ομάδας κατανοούν τους ρόλους και τις ευθύνες τους για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Παρουσιάζονται και αναλύονται συγκεκριμένες πρακτικές, τεχνικές και εργαλεία παρακολούθησης, μέτρησης και αξιολόγησης της απόδοσης, όπως είναι: οι «βασικοί δείκτες απόδοσης» (Key Performance Indicators-KPIs), οι τακτικοί και έκτακτοι έλεγχοι, η αξιολόγηση της ανατροφοδότησης των πελατών/-ισσών και τα προγράμματα μυστικών αγοραστών/-τριών (mystery shoppers). Αναδεικνύεται η σημασία των συστηματικών μετρήσεων για την αξιολόγηση τόσο των ποσοτικών όσο και των ποιοτικών μεταβλητών παραγωγής και διάθεσης των υπηρεσιών στις επιχειρήσεις φιλοξενίας, με στόχο τον εντοπισμό των σημείων που χρήζουν άμεσης και ουσιαστικής βελτίωσης.

Τέλος, παρουσιάζονται και αναλύονται οι βασικοί δείκτες απόδοσης στον τομέα της φιλοξενίας που σχετίζονται με τις πωλήσεις, όπως είναι: οι δείκτες πληρότητας (ποσοστό πληρότητας δωματίων, ποσοστό πληρότητας κλινών, ποσοστό διπλής πληρότητας, μέσος όρος ατόμων ανά δωμάτιο, ποσοστό μη εμφανισθέντων/-εισών πελατών/-ισσών, ποσοστό περαστικών αγοραστών/-τριών, ποσοστό δωματίων που παρέτειναν τη διαμονή τους, ποσοστό πρόωγων αναχωρήσεων κ.ά.), οι οικονομικοί δείκτες (δείκτης μέσης τιμής δωματίου, δείκτης μέσης τιμής ανά άτομο, δείκτης μέσης τιμής εσόδων ανά πελάτη/-ισσα, δείκτης απόδοσης, δείκτης κόστους προσωπικού, δείκτης κόστους υλών και παγίων), καθώς και ο μηχανισμός δημιουργίας των κατάλληλων δεικτών ανάλογα με το μέγεθος που χρήζει παρακολούθησης.

2.2.Γ.6 | ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην παρούσα υποενότητα μελετούν την αποστολή και τις λειτουργίες των συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (Customer Relationships Management-CRM) στο τμήμα υποδοχής, αναγνωρίζοντας τη συμβολή των συστημάτων αυτών στη βελτιστοποίηση των λειτουργιών και της εξυπηρέτησης των πελατών/-ισσών στις επιχειρήσεις φιλοξενίας. Αναλύονται οι βασικές αρχές των

συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων, τονίζοντας τον ρόλο τους στη συλλογή, τη διαχείριση και την ανάλυση των δεδομένων για τις καταναλωτικές προτιμήσεις και τις συμπεριφορές των πελατών/-ισμών τους. Η παραπάνω γνώση επιτρέπει την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις εκάστοτε ατομικές καταναλωτικές προτιμήσεις, ενισχύοντας την αφοσίωση των πελατών/-ισμών προς τις επιχειρήσεις που την αξιοποιούν. Η ενότητα εμβαθύνει, επίσης, στις λειτουργίες των συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων στο τμήμα υποδοχής, όπως είναι: η διαχείριση των προφίλ των επισκεπτών/-τριών (π.χ. δημογραφικών και κοινωνικών χαρακτηριστικών), η παρακολούθηση του ιστορικού των καταναλωτικών προτιμήσεων (π.χ. προτίμησης σε συγκεκριμένους τύπους δωματίων, κύριων και συμπληρωματικών παροχών, προϊόντων εστίασης κ.ά.), οι ιδιαίτερες προτιμήσεις (π.χ. ανάγκη για παροχή βοήθειας στην κίνηση), καθώς και η καταγραφή του ιστορικού των αλληλεπιδράσεων (π.χ. συχνότητας επισκέψεων, τρόπου πληρωμής κ.ά.).

Ειδικότερα, τα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων επιτρέπουν στο προσωπικό του τμήματος υποδοχής να προβλέπει τις ανάγκες των επισκεπτών/-τριών με βάση το υφιστάμενο ιστορικό των πελατών/-ισμών, προσφέροντας κατάλληλα προσαρμοσμένες επιλογές δωματίων, αλλά και να κάνει εύστοχες συστάσεις για προϊόντα και υπηρεσίες με βάση τις καταναλώσεις από προηγούμενες διανομές στο κατάλυμα, συμβάλλοντας, έτσι, σε πιο εξατομικευμένες υπηρεσίες και εμπειρίες για τους/τις επισκέπτες/-τριες από τη στιγμή του check in μέχρι και το check out. Μελετώνται, επίσης, η ενσωμάτωση και η διασύνδεση των συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων του τμήματος υποδοχής με άλλες λειτουργίες και τμήματα του καταλύματος, όπως είναι το τμήμα τροφίμων και ποτών, για τη διασφάλιση της απρόσκοπτης ροής πληροφοριών και την άμεση πρόσβαση του προσωπικού σε κρίσιμες πληροφορίες, με απώτερο σκοπό τη συνεπή παροχή των κατάλληλων υπηρεσιών στο σύνολο του καταλύματος.

Τέλος, γίνεται αναφορά: σε θέματα ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, στην αδιαπραγμάτευτη υποχρέωση συμμόρφωσης με τους κανονισμούς προστασίας προσωπικών δεδομένων, καθώς και στη χρήση των δεδομένων των συστημάτων διαχείρισης πελατειακών σχέσεων για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων, όπως είναι ο εντοπισμός των μελλοντικών τάσεων στη συμπεριφορά και τις προτιμήσεις των επισκεπτών/-τριών, με στόχο τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Λαλούμης, Δ. & Σεργόπουλος, Κ. (2017). *Διοίκηση τμημάτων υποδοχής και ορόφων – Rooms Division Management*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Abbott, P. & Lewry, S. (2002). *Υποδοχή: Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες* (μτφρ. Ε. Αντώνογλου). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Συμπληρωματικές

1. Θεοχάρης, Ν. (2012). *Front Office Management: Οργάνωση, Λειτουργία, Διεύθυνση, Τμήμα υποδοχής ξενοδοχείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Καταραχιάς, Λ. (2025). *Μάνατζμεντ υποδοχής* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδοτικός Όμιλος Ίων.

2.2.Δ • ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Ερμηνεύουν το οργανωτικό και το διοικητικό πλαίσιο λειτουργίας μιας επισιτιστικής επιχείρησης, καθώς και τις διοικητικές σχέσεις των επισιτιστικών τμημάτων με τα υπόλοιπα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- Κατατάσσουν τις επισιτιστικές εγκαταστάσεις βάσει μεγέθους, τύπου και μορφής μαζί με τον απαιτούμενο εξοπλισμό,
- Οργανώνουν, μέσω πρακτικών εφαρμογών, τη σύνθεση του καταλόγου φαγητών και ποτών σε συνεργασία με την κουζίνα,
- Αναπαριστούν εικονικά την προετοιμασία (*mise en place*) και την απόσυρση των σκευών (*débarrassage*) του εστιατορίου στο πλαίσιο συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,

- Εφαρμόζουν τον κατάλληλο τρόπο σερβιρίσματος ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της επισιτιστικής μονάδας, το μενού που προσφέρεται κατά περίπτωση και τους διεθνείς κανόνες κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Επαληθεύουν τη σημασία της καθαριότητας και της αρτιότητας των χώρων εργασίας τους διαμορφώνοντάς τους ανάλογα με το είδος της επικείμενης εκδήλωσης,
- Αναγνωρίζουν την αναγκαιότητα της προετοιμασίας του τμήματος του μπουφέ φροντίζοντας για την επάρκεια των πρώτων υλών και την καλή κατάσταση των απαραίτητων σκευών και μηχανών,
- Πραγματοποιούν την υποδοχή των πελατών/-ισών στους χώρους σίτισης φροντίζοντας να δημιουργούν μια ευχάριστη ατμόσφαιρα στον χώρο ευθύνης τους,
- Αναλαμβάνουν, στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων, την ενημέρωση των πελατών/-ισών για τα προσφερόμενα προϊόντα και τις υπηρεσίες, το σερβίρισμα των προκαταρκτικών στο τραπέζι και τη λήψη της παραγγελίας για τα εδέσματα και τα ποτά της επιλογής τους,
- Εκτελούν τις διαδικασίες είσπραξης των λογαριασμών σύμφωνα με τους κανόνες της επιχείρησης επισιτισμού κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Προεκτείνουν το εκτελούμενο έργο στα δευτερεύοντα τμήματα του εστιατορίου, όπως είναι το office, οι θερμοτράπεζες, το tableau, το βεστιάριο, οι αποθήκες, η κάβα κ.ά.,
- Συσχετίζουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την άριστη λειτουργία του εστιατορίου σε ό,τι αφορά την ατμόσφαιρα, την υποδοχή των πελατών/-ισών, την παρουσίαση του καταλόγου και την αντιμετώπιση τυχόν παραπόνων εκ μέρους τους,
- Εφαρμόζουν τη διαδικασία κλεισίματος του χώρου εστίασης μετά το τέλος της βάρδιας, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Επισιτιστική μονάδα / Οργανωτικό πλαίσιο / Χώροι και εγκαταστάσεις επισιτισμού / Εξοπλισμός και σκεύη επισιτισμού / Εργασίες επισιτιστικών τμημάτων / Τεχνικές σερβιρίσματος / Λήψη παραγγελίας / Είσπραξη λογαριασμών / Σύνθεση εδεσματολογίου / Συστήματα λειτουργίας τραπεζαρίας / Εργονομία στον επισιτισμό / Πρότυπα υγιεινής και ασφάλειας / Υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ
2	ΧΩΡΟΙ, ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ
3	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ
4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ
5	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑΣ
6	ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Δ.1 | ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τις δομές, τις διαδικασίες και τα συστήματα που είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική οργάνωση και τη διοίκηση των επισιτιστικών τμημάτων που λειτουργούν εντός των επιχειρήσεων φιλοξενίας. Παρουσιάζονται οι θεμελιώδεις αρχές της οργάνωσης και της διοίκησης των επισιτιστικών τμημάτων, με έμφαση στον τρόπο με τον οποίο τα στοιχεία αυτά συμβάλλουν στη συνολική αποτελεσματικότητα, τη συμμόρφωση και τον συντονισμό των επιμέρους λειτουργιών των επισιτιστικών μονάδων, όπως είναι οι λειτουργίες παραγγελιών, τροφοδοσίας, αποθήκευσης και ελέγχου των αποθεμάτων, τα παρασκευαστήρια ζεστών και κρύων εδεσμάτων και οι υπηρεσίες παροχής των εδεσμάτων στους/στις τελικούς/-ές καταναλωτές/-τριες. Εξετάζονται τα βασικά στοιχεία του διοικητικού πλαισίου, συμπεριλαμβανομένων του επιχειρηματικού σχεδιασμού, της οικονομικής διαχείρισης και της διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων στις επισιτιστικές μονάδες. Αναλύονται, ακόμα, οι διαδικασίες της δημιουργίας επιχειρηματικών σχεδίων που περιγράφουν τις επιχειρησιακές στρατηγικές, την ανάλυση της αγοράς και τις οικονομικές προβλέψεις, οι οποίες είναι ζωτικής σημασίας για την αναπτυξιακή πορεία των επισιτιστικών τμημάτων.

Η χρηματοοικονομική διαχείριση είναι ένας άλλος βασικός άξονας, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν ζητήματα που σχετίζονται με τον προϋπολογισμό, τον έλεγχο του κόστους και τις στρατηγικές τιμολόγησης που εξασφαλίζουν κερδοφορία, διατηρώντας, παράλληλα, υψηλά πρότυπα ποιότητας και υπηρεσιών. Ακολούθως, παρουσιάζονται και αναλύονται οι σχετικές κανονιστικές διατάξεις για τη διαχείριση της ποιότητας στον τομέα των τροφίμων, με τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να μελετούν τις νομικές και τις κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν ειδικά τις επιχειρήσεις τροφίμων, συμπεριλαμβανομένων των προτύπων ασφάλειας τροφίμων, των υγειονομικών κανονισμών και των απαιτήσεων αδειοδότησης των επισιτιστικών λειτουργιών. Ειδική αναφορά, τέλος, γίνεται και στα βασικά συστήματα ποιότητας, όπως

είναι το HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), τα οποία είναι απαραίτητα για τη διατήρηση μιας σταθερής ποιότητας και ασφάλειας των τροφίμων σε όλη την εφοδιαστική και παραγωγική αλυσίδα των επισιτιστικών επιχειρήσεων.

2.2.Δ.2 | ΧΩΡΟΙ, ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Στην υποενότητα με τίτλο «Χώροι, εγκαταστάσεις και εξοπλισμός επισιτιστικών τμημάτων», οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν ζητήματα που σχετίζονται με τον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό, τη διάταξη και διαχείριση των φυσικών χώρων, τη διακόσμηση και αισθητική των χώρων και των βασικών εγκαταστάσεων, καθώς και με τον εξοπλισμό που απαιτείται για την αποτελεσματική λειτουργία των μονάδων επισιτισμού εντός των μονάδων φιλοξενίας. Ειδικότερα, αναλύεται η σημασία του σχεδιασμού των επισιτιστικών χώρων, δίνοντας έμφαση στη διάταξη των κύριων και των βοηθητικών χώρων, όπως είναι οι κουζίνες και οι ζώνες εξυπηρέτησης, οι οποίοι επηρεάζουν άμεσα τόσο τη λειτουργική αποδοτικότητα όσο και τη συνολική γαστρονομική εμπειρία των πελατών/-ισών. Εξετάζονται οι αρχές σχεδιασμού των εστιατορίων (π.χ., τα τμήματα κατανάλωσης, τα τμήματα παραγωγής και τα τμήματα υποστήριξης), λαμβάνοντας υπόψη: τις ροές κίνησης τόσο των επισκεπτών/-τριών όσο και του προσωπικού, την ισορροπία μεταξύ της αισθητικής και της λειτουργικότητας, την ενσωμάτωση του concept, αλλά και την ταυτότητα της μάρκας στον φυσικό χώρο.

Στη συνέχεια, παρουσιάζονται και αναλύονται οι ειδικές εγκαταστάσεις που απαιτούνται σε ένα εστιατόριο, όπως είναι οι αποθηκευτικοί χώροι ελεγχόμενης και μη ελεγχόμενης θερμοκρασίας, οι κουζίνες, οι λάντζες και οι εγκαταστάσεις διαχείρισης αποβλήτων, τονίζοντας την ανάγκη προσεκτικού σχεδιασμού και μελέτης για την πλήρη συμμόρφωση με τους κανονισμούς υγιεινής και ασφάλειας, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις. Αναφέρονται θέματα εργονομικού σχεδιασμού ως προς τη βελτιστοποίηση των σταθμών εργασίας της κουζίνας για μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας, συμπεριλαμβανομένης της τοποθέτησης των θέσεων εργασίας, των ψυκτικών μονάδων και του εξοπλισμού μαγειρέματος για εξορθολογισμό της προετοιμασίας, της παρασκευής και της διάθεσης των τροφίμων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σημασία των κατάλληλων αποθηκευτικών χώρων, οι οποίοι είναι απαραίτητοι για τη διατήρηση των αποθεμάτων, τη μείωση των αποβλήτων και τη διασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων.

Τέλος, η ενότητα επικεντρώνεται στην επιλογή και τη συντήρηση του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται στις επισιτιστικές μονάδες, εξετάζοντας τα διάφορα είδη και τους τύπους εξοπλισμού που απαιτούνται για την προετοιμασία, το μαγείρεμα και το σερβίρισμα των τροφίμων και των ποτών, από τα βασικά έπιπλα, τα επιτραπέζια σκεύη, τον ιματισμό και τα διακοσμητικά υλικά, μέχρι και τα εξειδικευμένα επαγγελματικά μηχανήματα κουζίνας, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες, όπως είναι η ανθεκτικότητα, η ενεργειακή απόδοση και η ευκολία της συντήρησής τους.

2.2.Δ.3 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Στην υποενότητα με τίτλο «Οργάνωση εργασιών επισιτιστικών τμημάτων», οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τις κρίσιμες πτυχές της διαχείρισης και του συντονισμού των διαφόρων λειτουργιών των επισιτιστικών τμημάτων εντός των μονάδων φιλοξενίας, με στόχο την ομαλή και την αποτελεσματική λειτουργία τους. Μελετώντας τις βασικές αρχές της οργανωτικής δομής των επισιτιστικών τμημάτων, αναδεικνύεται η ανάγκη για σαφώς καθορισμένες ιεραρχικές δομές που οριοθετούν με σαφήνεια τους ρόλους, τις αρμοδιότητες και τις γραμμές αναφοράς των θέσεων εργασίας. Εξετάζονται αναλυτικά οι ρόλοι και οι αρμοδιότητες του βασικού προσωπικού, συμπεριλαμβανομένου/-ης του/της διευθυντή/-τριας της μονάδας εστίασης, του/της επικεφαλής σεφ, του προσωπικού κουζίνας, των σερβιτόρων και του προσωπικού υποστήριξης. Αναλύοντας τους παραπάνω ρόλους, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν την κρίσιμότητα και τη συμβολή της κάθε θέσης, καθώς και τη σημασία της αποτελεσματικής ενδοτμηματικής επικοινωνίας και της αρμονικής ομαδικής εργασίας για την εύρυθμη και επιτυχή λειτουργία της μονάδας εστίασης. Αναγνωρίζεται η καταλυτική σημασία της ανάπτυξης και της εφαρμογής των τυποποιημένων διαδικασιών λειτουργίας (Standard Operating Procedures-SOPs) που κατευθύνουν τις καθημερινές λειτουργίες των επισιτιστικών τμημάτων, από την προετοιμασία και το σέρβις των τροφίμων μέχρι και τη διαχείριση των αποθεμάτων και τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς υγείας και ασφάλειας.

Διερευνάται, ακόμα, αναλυτικά η οργάνωση των βασικών εργασιών, όπως είναι: οι εργασίες καθαρισμού του εστιατορίου (π.χ. οι μέθοδοι και οι διαδικασίες καθαρισμού, οι τρόποι καθαρισμού των σκευών, των χώρων και των εγκαταστάσεων, καθώς και ο έλεγχος και η διασφάλιση της ποιότητας στην καθαριότητα), η προετοιμασία του εστιατορίου (π.χ. διάταξη επίπλων, στρώσιμο τραπεζιών-mise en place, κουβέρ table d'hôte, κουβέρ à la carte, κουβέρ πρωινού κ.ά.), η εξυπηρέτηση των πελατών/-ισών (π.χ. υποδοχή πελατών/-ισών, λήψη παραγγελίας, τοποθέτηση επιτραπέζιων σκευών, πρωτόκολλο παράθεσης προϊόντων, μεταφορά και διάθεση εδεσμάτων, απόσυρση σκευών και εδεσμάτων, παρουσίαση λογαριασμού και είσπραξη) και τέλος η αποκατάσταση του χώρου μετά το σερβίρισμα. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν ζητήματα που σχετίζονται με τον αποτελεσματικό προγραμματισμό των απασχολούμενων, ώστε να καλύπτονται οι λειτουργικές ανάγκες του τμήματος, εξετάζοντας ζητήματα όπως είναι η δυναμική των ωρών αιχμής, η διαχείριση των αλλαγών βάρδιας και η επαρκής στελέχωση για την κάλυψη της ζήτησης των πελατών/-ισών, αποφεύγοντας τόσο το υπεράριθμο προσωπικό όσο και την επαγγελματική εξουθένωση.

2.2.Δ.4 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ

Στην υποενότητα «Τεχνικές και κανόνες σερβιρίσματος τροφίμων και ποτών», οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τις βασικές δεξιότητες, τις μεθόδους και τα πρότυπα που απαιτούνται για την επαγγελματική εξυπηρέτηση των πελατών/-ισών στον

τομέα τροφίμων και ποτών. Αναλύονται οι βασικές αρχές του σέρβις τροφίμων και ποτών, τονίζοντας τη σημασία της πρώτης εντύπωσης και τον ρόλο του προσωπικού εξυπηρέτησης στην παροχή ποιοτικών και βιωματικών εμπειριών γαστρονομίας. Παρουσιάζονται τα διαφορετικά στιλ εξυπηρέτησης, όπως είναι το σερβίρισμα σε τραπέζι (π.χ. οικογενειακός, αγγλικός, γαλλικός και ρωσικός τρόπος κ.ά.), το σερβίρισμα σε μπουφέ (π.χ. είδη και διάταξη μπουφέ, αναγκαίος εξοπλισμός, παρουσίαση εδεσμάτων κ.ά.) και το σερβίρισμα σε μπαρ, μαζί με τις αντίστοιχες τεχνικές για το καθένα, όπως τον σωστό χειρισμό των πιάτων, το σερβίρισμα των ποτών και το στρώσιμο των τραπεζιών.

Εξετάζονται, ακόμα, οι βασικές τεχνικές σερβιρίσματος τροφίμων και ποτών με ακρίβεια και επαγγελματισμό, διερευνώντας τη σωστή ακολουθία του σερβιρίσματος, από την υποδοχή των επισκεπτών/-τριών και τη λήψη των παραγγελιών μέχρι την παράδοση των πιάτων, το καθάρισμα των τραπεζιών και την προετοιμασία για τους/τις επόμενους/-ες πελάτες/-ισσες. Αναλύονται, επίσης, οι τεχνικές για το “upselling”, κατά το οποίο οι σερβιτόροι/-ες βελτιώνουν την εμπειρία των πελατών/-ισσών προτείνοντας συμπληρωματικά πιάτα και ποτά και αυξάνοντας, παράλληλα, τα έσοδα της επιχείρησης. Ακολουθώντας, αναδεικνύεται η σημασία του συγχρονισμού των επιμέρους τμημάτων, διασφαλίζοντας ότι τα τρόφιμα και τα ποτά σερβίρονται χωρίς καθυστέρηση, στη σωστή θερμοκρασία και με τρόπο που ευθυγραμμίζεται με τον ρυθμό της γευστικής εμπειρίας που επιθυμούν οι πελάτες/-ισσες. Μελετώνται οι κανόνες και η εθιμοτυπία στο σερβίρισμα των τροφίμων και των ποτών, καλύπτοντας πτυχές, όπως είναι η διατήρηση των προτύπων υγιεινής, ο χειρισμός ειδικών αιτημάτων ή διαιτητικών περιορισμών και η διαχείριση των αλληλεπιδράσεων με τους/τις πελάτες/-ισσες, από κοινού με την ευγενική προφορική επικοινωνία, τη διακριτική και κατάλληλη γλώσσα του σώματος και την προσεκτική ακρόαση, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι πελάτες/-ισσες αισθάνονται ότι τους/τις σέβονται και τους/τις εκτιμούν.

2.2.Δ.5 | ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑΣ

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τα διάφορα συστήματα εστίασης και τα στιλ εξυπηρέτησης των πελατών/-ισσών που χρησιμοποιούν τα επισιτιστικά τμήματα των μονάδων φιλοξενίας, αναδεικνύοντας τη σημασία της επιλογής του κατάλληλου συστήματος εστίασης με βάση το concept, την εξυπηρετούμενη αγορά-στόχο και τους εκάστοτε επιχειρησιακούς στόχους τόσο της εκάστοτε μονάδας εστίασης όσο και της επιχείρησης φιλοξενίας συνολικά. Αναλύονται τα διαφορετικά συστήματα εστίασης, όπως είναι το à la carte, ο μπουφές, το οικογενειακό στιλ και το prix fixe, καθένα από τα οποία παρέχει μια μοναδική προσέγγιση στην εξυπηρέτηση και την αλληλεπίδραση με τους/τις επισκέπτες/-τριες.

Η υποενότητα εξετάζει, ακόμα, την επιλογή και την προσαρμογή του συστήματος εστίασης με βάση τις δυνατότητες της κουζίνας του εστιατορίου, την τεχνογνωσία του προσωπικού και τις προσδοκίες των πελατών/-ισσών, ώστε να διασφαλιστεί

η επιθυμητή ομαλή και ευχάριστη γευστική εμπειρία για τους/τις πελάτες/-ισσες. Έτσι, αναλύονται οι λειτουργικές ιδιαιτερότητες του κάθε συστήματος εστίασης, διερευνώντας τις αντίστοιχες απαιτήσεις στη ροή εργασιών της κουζίνας, το χρονοδιάγραμμα εξυπηρέτησης, τον τρόπο και την πληρότητα της εξυπηρέτησης των πελατών/-ισσών (π.χ. με την εξέταση των προκλήσεων και των πλεονεκτημάτων στην εξυπηρέτηση à la carte, όπου οι πελάτες/-ισσες παραγγέλλουν μεμονωμένα πιάτα, σε σχέση με την εξυπηρέτηση στον μπουφέ, όπου μια μεγάλη ποικιλία πιάτων είναι διαθέσιμη για αυτοεξυπηρέτηση).

Η υποεπένδυση διερευνά τις υλικοτεχνικές και τις διαχειριστικές πτυχές της εφαρμογής των διαφόρων συστημάτων εστίασης, καθώς και τις αντίστοιχες αρχές και τεχνικές για τη σύνθεση και τον σχεδιασμό ισορροπημένων, λειτουργικών και ελκυστικών εδεσματολογίων, αναδεικνύοντας το γεγονός ότι τα καλοδομημένα εδεσματολόγια επηρεάζουν καθοριστικά τις επιλογές και τις γευστικές εμπειρίες των διαφορετικών προτιμήσεων και των διατροφικών αναγκών των πελατών/-ισσών και παράλληλα υποστηρίζουν τους λειτουργικούς και τους οικονομικούς στόχους των μονάδων εστίασης. Τέλος, η υποεπένδυση διερευνά τον ρόλο της τεχνολογίας: στα σύγχρονα συστήματα εστίασης, όπως είναι η χρήση ψηφιακών πλατφορμών παραγωγής, στα συστήματα κρατήσεων και στα συστήματα σημείων πώλησης (POS), τα οποία εξορθολογίζουν τις λειτουργίες και βελτιώνουν τόσο τις οικονομικές αποδόσεις όσο και την εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών.

2.2.Δ.6 | ΥΓΙΕΙΝΗ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ

Στην υποεπένδυση με τίτλο «Υγιεινή των τροφίμων και των εγκαταστάσεων επισιτισμού», οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τις βασικές πρακτικές και τους σχετικούς κανονισμούς για τη διασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων και τη διατήρηση των συνθηκών υγιεινής στις εγκαταστάσεις επισιτισμού. Διερευνούνται οι βασικοί κίνδυνοι για την ασφάλεια των τροφίμων, συμπεριλαμβανομένων των βιολογικών, των χημικών και των φυσικών μολυσματικών παραγόντων και εξετάζεται ο κρίσιμος ρόλος του ελέγχου αυτών των κινδύνων για την προστασία της δημόσιας υγείας. Παρουσιάζονται οι θεμελιώδεις αρχές ασφάλειας των τροφίμων, δίνοντας έμφαση στην πρόληψη των τροφιμογενών ασθενειών μέσω του σωστού χειρισμού κατά την αποθήκευση και την επεξεργασία τους. Η υποεπένδυση εξετάζει, ακόμα, το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την ασφάλεια των τροφίμων, με έμφαση σε βασικά πρότυπα και σε κατευθυντήριες οδηγίες που έχουν θεσπίσει οι αρμόδιες εθνικές και διεθνείς υγειονομικές αρχές, όπως είναι η «Ανάλυση κινδύνων και κρίσιμων σημείων ελέγχου» (Hazard Analysis and Critical Control Points-HACCP), το Food and Drug Administration (FDA) και άλλοι σχετικοί Νόμοι για την ασφάλεια των τροφίμων. Η συμμόρφωση με αυτούς όχι μόνο εξυπηρετεί την αποφυγή των πιθανών νομικών κυρώσεων, αλλά συμβάλλει και στην οικοδόμηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών/-τριών, καθώς και στη διασφάλιση της μακροπρόθεσμης επιτυχίας των επισιτιστικών μονάδων.

Στη συνέχεια, η υποενότητα αφιερώνεται στην ορθολογική και τη σύννομη διαχείριση των εγκαταστάσεων τροφίμων, αναλύοντας τον σχεδιασμό και τη συντήρηση υποδομών, όπως είναι οι κουζίνες, οι χώροι αποθήκευσης και οι χώροι εστίασης, κρίσιμων ως προς την προώθηση της υγιεινής και της ασφάλειας. Διερευνώνται η εφαρμογή των κατάλληλων πρακτικών διαχείρισης των τροφικών αποβλήτων, ο έλεγχος των παρασίτων και οι τακτικές και έκτακτες διαδικασίες καθαρισμού για τη διατήρηση της υγιεινής και της ασφάλειας του συνολικού περιβάλλοντος των μονάδων επισιτισμού, με έμφαση στη σημασία της σωστής συντήρησης του εξοπλισμού, των εργαλείων και των σκευών, διασφαλίζοντας, παράλληλα, ότι όλα τα παραπάνω λειτουργούν σωστά και καθαρίζονται τακτικά για την αποφυγή επιμολύνσεων. Τέλος, η υποενότητα επικεντρώνεται στην κατάρτιση και την ασφάλεια των εργαζομένων, δίνοντας έμφαση στη διαρκή εκπαίδευσή τους στα πρωτόκολλα ασφάλειας τροφίμων και στη σωστή χρήση των μέσων ατομικής προστασίας (ΜΑΠ).

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αρβανίτης, Κ. & Αρβανίτης, Δ. (2016). *Εστιατόριο: Διοίκηση και οργάνωση επισιτιστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Λαλούμης, Δ. & Στεφανακίδης, Κ. (2014). *Διοίκηση εστιατορίων*. Αθήνα: Ιδιωτική έκδοση.

Συμπληρωματικές

1. Κυρανάς, Ε. Ρ. (2024). *Μονάδες τροφοδοσίας (Catering): Δομές, λειτουργίες και προαπαιτούμενα στην εστίαση* (2η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Φουντουλάκης, Γ. (2007). *Αρχές λειτουργίας επισιτιστικών μονάδων: Γνωριμία, πρακτική και θεωρία*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

2.2.Ε • ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ – ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν με την οινολογία και την οινογνωσία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν ότι σχετίζεται με τον οίνο, όπως, για παράδειγμα, τη γεωγραφία του κρασιού, την οινοποίηση, τις ποικιλίες, το ταίριασμα με τα φαγητά, τη γευσιγνωσία και το σερβίρισμα. Το επάγγελμα του/της οινοχόου –ή αλλιώς *Sommelier/-ière* ή *Wine Steward*– ορίζεται ως: «ο/η κατάλληλα εκπαιδευμένος/-η και πεπειραμένος/-η επαγγελματίας που ασχολείται στις επιχειρήσεις επισιτισμού ή/και οίνου και συμβουλεύει τους/τις πελάτες/-ισσες για το ταίριασμα των γαστρονομικών γεύσεων με την πιο σωστή επιλογή οίνων και

ποτών». Επομένως, οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν ότι σκοπός του/της οινοχόου είναι να προτείνει στους/στις πελάτες/-ισσες μια γκάμα οίνων που ταιριάζουν με τα εδέσματα που έχουν παραγγείλει, ανάλογα με τις προτιμήσεις τους και τα χρήματα που διαθέτουν, εξασφαλίζοντας το σερβίρισμά τους στις ιδανικές θερμοκρασίες και σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους κανόνες σερβιρίσματος. Τέλος, μαθαίνουν ότι μέσα στα καθήκοντα του/της οινοχόου περιλαμβάνονται: ο σχεδιασμός, η προμήθεια, η αποθήκευση, η συντήρηση/διαχείριση της κάβας της επισιτιστικής επιχείρησης, η σύνταξη του οινολογίου και της λίστας των αλκοολούχων και μη ποτών, καθώς και η παροχή πληροφοριών στους/στις πελάτες/-ισσες για το «οινικό γίνεσθαι».

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Διατυπώνουν την πορεία του οίνου μέσα από την ιστορική αναδρομή του,
- Ταξινομούν τις καλλιέργειες και τις ποικιλίες της αμπέλου μέσα από τις κατάλληλες κλιματολογικές και εδαφολογικές συνθήκες,
- Αφηγούνται τις διαδικασίες του τρύγου και της μεταφοράς των σταφυλιών, καθώς και τα στάδια της οινοποίησης,
- Συνοψίζουν τις διακρίσεις του κρασιού ανάλογα με τη γεύση, το χρώμα και το άρωμα,
- Αναφέρουν όλα τα στάδια της τυποποίησης του κρασιού,
- Ονομάζουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κρασιά, όπως είναι οι αφρώδεις οίνοι και τα γλυκά κρασιά,
- Ερμηνεύουν τη διάκριση των χαρακτηριστικών των κρασιών ως προς το χρώμα, το άρωμα, τη γεύση, το σήμα, αλλά και την περιεκτικότητα σε οινόπνευμα,
- Ορίζουν τα στάδια της παρουσίασης του κρασιού, δηλαδή από το άνοιγμα και τον αερισμό έως και τη μετάγγιση στην καράφα (décantage),
- Διαχειρίζονται τον σχεδιασμό του καταλόγου κρασιών και της λίστας των αλκοολούχων ποτών σε συνεργασία με τους/τις ανώτερους/-ές τους, καθώς και την οργάνωση της κάβας επιχειρήσεων επισιτισμού και οίνου μέσω μελετών περίπτωσης,
- Εκτιμούν ποιος είναι ο κατάλληλος οίνος σε συνδυασμό με το φαγητό που καταναλώνεται στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αμπελουργία / Αμπελογραφία / Terroir / Οίνος / Οινοποίηση / Αλκοολική ζύμωση / Παλαίωση / Εσοδεία / Οξύτητα / Αλκοολικός βαθμός / Ταννίνες / Επίγευση / Οινοχόος-Sommelier /-ière / Λίστα κρασιών-Wine List / Γευστικό ταίριασμα-Wine Pairing / Προστατευόμενη Ονομασία Προέλευσης (ΠΟΠ) / Προστατευόμενη Γεωγραφική Ένδειξη (ΠΓΕ) / Οινοτουρισμός.

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ, ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ
2	ΑΜΠΕΛΟΥΡΓΙΑ, ΑΜΠΕΛΟΓΡΑΦΙΑ
3	Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗΣ
4	ΟΡΓΑΝΟΛΗΠΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΙΝΟΥ
5	ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΣΗ ΦΑΓΗΤΟΥ ΚΑΙ ΟΙΝΟΥ
6	ΟΙΝΟΧΟΪΑ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΒΑΣ
7	ΟΙΝΟΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.E.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ, ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Στην πρώτη υποενότητα, παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η ορολογία και η επεξήγηση των βασικών εννοιών που θα συναντήσουν κατά τη μελέτη του αντικείμενου της οινολογίας και της οινογνωσίας. Αρχικά, αναλύονται οι όροι: άμπελος, οίνος, αμπελουργία, αμπελογραφία, οينوποίηση, ζύμωση, γευσιγνωσία, γευστικό ταίριασμα, οινοχός και οινoturισμός. Επιπλέον, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η ιστορία της αμπέλου και του οίνου, με στόχο την κατανόηση της επιρροής τους στην παγκόσμια κληρονομιά, την τεχνογνωσία και την κοινωνική συμπεριφορά, καθώς ο οίνος έχει συνδεθεί με τον πολιτισμό των περισσότερων λαών του κόσμου. Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με την καταγωγή και τη χρησιμότητα της αμπέλου και του οίνου. Για τον σκοπό αυτόν, παρουσιάζονται ευρήματα και αναφέρονται ιστορικά ορόσημα σχετικά με την αμπελουργία και την οινολογία, από τη νεολιθική περίοδο και τους αρχαίους πολιτισμούς (Έλληνες, Αιγύπτιους, Ρωμαίους κ.ά.) μέχρι τη βυζαντινή και τη μεταβυζαντινή εποχή, αλλά και τη σύγχρονη εποχή με την ανακάλυψη της δράσης των ζυμών στη ζύμωση από τον Louis Pasteur.

Κλείνοντας, αναλύεται η εξέλιξη της ευρωπαϊκής και της παγκόσμιας παραγωγής και κατανάλωσης, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στα ελληνικά δεδομένα. Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να σχηματίσουν ομάδες εργασίας εντός της τάξης, με τη χρήση Η/Υ και Διαδικτύου, όπου και θα αναζητήσουν την ανάλυση SWOT του ελληνικού αμπελοοινικού κλάδου, ώστε να αντιληφθούν τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία του, καθώς επίσης και τις απειλές ή/και τις ευκαιρίες του κλάδου.

2.2.E.2 | ΑΜΠΕΛΟΥΡΓΙΑ, ΑΜΠΕΛΟΓΡΑΦΙΑ

Η εκπαιδευτική υποενοότητα με τίτλο «Αμπελουργία, Αμπελογραφία» αποτελεί την εισαγωγή στα χαρακτηριστικά της αμπέλου και των παραγόμενων σταφυλιών. Επιπλέον, αναφέρει τις παραμέτρους που επηρεάζουν την ανάπτυξη της αμπέλου και την ωρίμανση των σταφυλιών. Αναλυτικότερα, περιγράφονται: τα μέρη του σταφυλιού (βόστροχος, ράγες), τα τμήματα της ράγας (φλοιός, σάρκα, γίγαρτα) και τα κύρια συστατικά του κάθε τμήματος, τα οποία επηρεάζουν την ποιότητα των παραγόμενων οίνων. Στη συνέχεια, περιγράφονται: ο ετήσιος βιολογικός κύκλος της αμπέλου, τα φυσικοχημικά φαινόμενα που λαμβάνουν χώρα σε κάθε στάδιο, καθώς και η εξέλιξη των κύριων συστατικών της σάρκας του σταφυλιού (σακχάρων, οργανικών οξέων) και του φλοιού (φαινολικών συστατικών, αρωματικών ενώσεων) κατά τη διάρκεια της ωρίμανσης.

Στο πλαίσιο της υποενοότητας, ακόμα, αναλύονται οι παράγοντες που επηρεάζουν την ωρίμανση των σταφυλιών (ποικιλία, κλιματολογικές συνθήκες, έδαφος, λίπανση, άρδευση κ.ά.) και εξηγούνται οι βασικοί αμπελουργικοί ορισμοί. Επιπλέον, περιγράφονται τα κριτήρια της ωριμότητας και της διαλογής της πρώτης ύλης που χρησιμοποιούνται στις οινοποιητικές επιχειρήσεις. Τέλος, γίνεται αναφορά στις σημαντικότερες ποικιλίες σταφυλιών οινοποίησης (γηγενείς, διεθνείς, λευκές, έγχρωμες) που καλλιεργούνται στην Ελλάδα.

Η εν λόγω εκπαιδευτική υποενοότητα προσφέρει τη βάση για την απόκτηση των γνώσεων που απαιτούνται για την κατανόηση της επίδρασης της αμπελοκαλλιέργειας στην παραγωγή ποιοτικών οίνων. Για τον λόγο αυτόν, κρίνεται σκόπιμο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εστιάσουν την προσοχή τους στους παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξη της αμπέλου και την ωρίμανση των σταφυλιών.

2.2.E.3 | Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η συγκεκριμένη εκπαιδευτική υποενοότητα αποτελεί ένα σημαντικό τμήμα της μαθησιακής ενότητας «Οινολογία – Οινογνωσία», καθώς επιδιώκει να παράσχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις αφενός για τη διαδικασία της οινοποίησης διαφόρων τύπων οίνου (λευκών, ερυθρών, αφρωδών, γλυκών κ.ά.) και αφετέρου για το πώς αυτή επηρεάζει τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά τους. Κατά τη διάρκεια αυτής της υποενοότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν τη χημική σύσταση του οίνου (οργανικά οξέα, αλκοόλες, φαινολικές και αρωματικές ενώσεις κ.ά.), καθώς και τις ιδιότητες των μικροοργανισμών που εμπλέκονται στην αλκοολική και τη μηλογαλακτική ζύμωση, αλλά και στις αλλοιώσεις των οίνων. Θα εξοικειωθούν με τις διάφορες αλλοιώσεις που μπορεί να εμφανιστούν στους εμφιαλωμένους οίνους (θολώματα, ιζήματα κ.ά.) και θα μάθουν τα αίτια αυτών των φαινομένων, καθώς και τις προληπτικές ή τις διορθωτικές ενέργειες που πραγματοποιούνται κατά την οινοποιητική διαδικασία.

Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κατανοήσουν τις αποφάσεις (μέθοδο οινοποίησης, είδος και μέγεθος βαρελιού, επιλογή φελλού ή βιδωτού πώματος κ.ά.) και

τις πρακτικές (φιλτράρισμα, κολλάρισμα, σταθεροποίηση κ.ά.) που λαμβάνονται στο οινοποιείο, καθώς και τις επιδράσεις τους στο τελικό προϊόν, τον οίνο. Θα γνωρίσουν το φαινόμενο της παλαίωσης και τη διάκριση μεταξύ της οξειδωτικής και της αναγωγικής παλαίωσης. Τέλος, θα μάθουν τα κύρια πρόσθετα (θειώδη ανυδρίτη, τρυγικό οξύ, σορβικό κάλιο κ.ά.) που χρησιμοποιούνται στην οινοποιητική διαδικασία και τους σκοπούς της χρήσης τους. Η εν λόγω εκπαιδευτική υποεπένδυση προσφέρει τις γνώσεις που απαιτούνται για την κατανόηση της διαδικασίας της οινοποίησης. Με την απόκτηση αυτών των γνώσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να κατανοούν το πώς επηρεάζονται τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά των παραγόμενων οίνων και να αναγνωρίζουν τυχόν προβλήματα και αλλοιώσεις στους εμφιαλωμένους οίνους.

2.2.E.4 | ΟΡΓΑΝΟΛΗΠΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΙΝΟΥ

Κατά τη διάρκεια της παρούσας υποεπένδυσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα έρθουν σε επαφή με την έννοια του οργανοληπτικού ελέγχου και θα εξοικειωθούν με τον ρόλο των ανθρώπινων αισθήσεων στην αξιολόγηση των οίνων. Συγκεκριμένα, θα μυηθούν στη διαδικασία διεξαγωγής του οργανοληπτικού ελέγχου και θα κατανοήσουν τις ικανότητες που απαιτούνται από έναν/μία δοκιμαστή/-τρια. Θα διδαχθούν τα στάδια που ακολουθούνται σε μια γευστική δοκιμή, τις κατάλληλες συνθήκες και τους κανόνες που πρέπει να τηρούνται για να πραγματοποιηθεί σωστά. Επιπλέον, θα εξοικειωθούν με τις παραμέτρους που αφορούν την όψη, το αρωματικό προφίλ και τη γευστική αντίληψη ενός οίνου προς αξιολόγηση, καθώς και με την κατάλληλη ορολογία που χρησιμοποιείται στην αξιολόγηση αυτή.

Στη συνέχεια, η εκπαιδευτική υποεπένδυση θα εξετάσει τις σημαντικότερες ποικιλίες του ελληνικού και του διεθνούς αμπελώνα, παρουσιάζοντας τους τύπους των οίνων και τα κύρια οργανοληπτικά χαρακτηριστικά τους. Κλείνοντας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν να αναγνωρίζουν τα πιο συχνά εμφανιζόμενα σφάλματα στους οίνους, καθώς και την προέλευσή τους. Η εν λόγω εκπαιδευτική υποεπένδυση προσφέρει τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την ομαλή διεξαγωγή μιας οργανοληπτικής εξέτασης οίνου. Με την απόκτηση αυτών των γνώσεων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα είναι σε θέση να κατανοούν τον οργανοληπτικό χαρακτήρα των οίνων και να τον παρουσιάζουν κατάλληλα στους/στις πελάτες/-ισσες.

2.2.E.5 | ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΣΗ ΦΑΓΗΤΟΥ ΚΑΙ ΟΙΝΟΥ

Η συγκεκριμένη εκπαιδευτική υποεπένδυση εξετάζει τις βασικές αρχές που διέπουν την αντιστοίχιση φαγητού και οίνου. Στόχος είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν την τέχνη και την επιστήμη της γαστρονομίας, επιτυγχάνοντας τη σύνδεση των θεωρητικών προσεγγίσεων της με την κατανάλωση οίνου για την επίτευξη της γευστικής αρμονίας. Αρχικά, αναλύονται οι τεχνικές και οι μέθοδοι (βρασμός, ζεμάτισμα, grill, τηγάνισμα κ.ά.) που χρησιμοποιούνται για την προετοιμασία και το μαγείρεμα ενός πιάτου. Κάθε τεχνική αναλύεται λεπτομερώς, περιγράφοντας το πώς επηρεάζει

τις γεύσεις και τα αρώματα των υλικών του πιάτου. Επιπλέον, γίνεται αναφορά στη σημασία της θερμοκρασίας του σερβιρίσματος, καθώς και στην παρουσία συνοδευτικών, όπως είναι οι σάλτσες και οι γαρνιτούρες.

Στη συνέχεια, εξηγούνται οι βασικοί κανόνες του συνδυασμού φαγητού και οίνου, λαμβάνοντας υπόψη τις φυσικές, τις δομικές, τις υφολογικές και τις αρωματικές πτυχές, ώστε να επιτευχθεί η γευστική αρμονία κατά την εναλλαγή του φαγητού με τον οίνο. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στη σειρά σερβιρίσματος του κάθε οίνου σε ένα γεύμα. Κλείνοντας την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μάθουν κάποιους κλασικούς συνδυασμούς μεταξύ αντιπροσωπευτικών μεσογειακών και διεθνών πιάτων, καθώς και αναγνωρισμένων ποικιλιών οίνων.

Λαμβάνοντας υπόψη ότι ο οίνος και το φαγητό αποτελούν πόλο έλξης για τον τουρισμό, η υποενότητα αποσκοπεί αφενός στην εξοικείωση των εκπαιδευομένων με την ελληνική και τη διεθνή κουζίνα και αφετέρου στην εκμάθηση της αρμονικής αντιστοίχισης με την εκάστοτε λίστα κρασιών που διαθέτουν οι τουριστικές επιχειρήσεις.

2.2.E.6 | ΟΙΝΟΧΟΪΑ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΒΑΣ

Η παρούσα εκπαιδευτική υποενότητα αφιερώνεται: στα βήματα εξυπηρέτησης του/τις πελάτη/-ισσας, στις βασικές αρχές αποθήκευσης των οίνων και στη σωστή διαχείριση της κάβας μιας επισιτιστικής επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένης της λίστας των αλκοολούχων και μη ποτών. Επιπλέον, επικεντρώνεται σε θέματα υπεύθυνης κατανάλωσης και δεοντολογίας των εργαζομένων στον χώρο της εστίασης. Στο πλαίσιο αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται και εκπαιδεύονται στην προετοιμασία και τη σωστή χρήση του εξοπλισμού που χρησιμοποιείται στη συντήρηση και το σέρβις στους χώρους κατανάλωσης του οίνου. Στη συνέχεια, μαθαίνουν να παρουσιάζουν μια ετικέτα, να ανοίγουν τους ήσυχους και τους αφρώδεις οίνους, αλλά και να τους σερβίρουν στις ιδανικές θερμοκρασίες.

Επιπλέον, αφού έχουν διδαχθεί την υποενότητα «Αντιστοίχιση φαγητού και οίνου», θα είναι σε θέση να συμβουλεύουν και να προτείνουν το κατάλληλο κρασί στους/στις πελάτες/-ισσες, ανάλογα με το φαγητό που έχουν επιλέξει. Κλείνοντας την υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν: να στήνουν μια κάβα, να δημιουργούν μια λίστα κρασιού, την τεχνική της μετάγγισης, καθώς και τις απαραίτητες δεξιότητες επικοινωνίας και διαπραγμάτευσης για την καλύτερη εξυπηρέτηση και επαφή με τους/τις πελάτες/-ισσες. Επίσης, μαθαίνουν να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα παράπονα και τις αντιρρήσεις που μπορεί να προκύψουν από τους/τις πελάτες/-ισσες.

Συνοψίζοντας, η παρούσα εκπαιδευτική υποενότητα επιδιώκει να παρέχει τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για την τέχνη της οινοχοΐας, η οποία αποτελεί μια αναπτυσσόμενη ειδικότητα στον κλάδο του τουρισμού. Ο/Η Οινοχόος-Sommelier /-ière είναι το στέλεχος του εστιατορίου ή του ξενοδοχείου που αναλαμβάνει τον σχεδιασμό και τη διαχείριση της κάβας, καθώς και την παροχή πληροφοριών στους/στις πελάτες/-ισσες για το «οινοκόσμο».

2.2.E.7 | ΟΙΝΟΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Η τελευταία εκπαιδευτική υποενότητα ασχολείται με το περιβάλλον του οινοτουρισμού και με τα οφέλη του. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μνηθούν στις αρχές του οινικού μάρκετινγκ, καθώς και στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη του οινοτουριστικού προϊόντος. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα γνωρίσουν τον οινοτουρισμό, την εξέλιξη του, την επίδραση του στην οικονομία και τις διάφορες μορφές του. Στη συνέχεια, θα μελετήσουν την ανάπτυξη του οινοτουρισμού στην Ελλάδα και διεθνώς, εξετάζοντας μερικούς από τους σημαντικότερους οινοτουριστικούς προορισμούς (Σαντορίνη, κοιλάδα της Νάπα, Τοσκάνη, Μπορντώ κ.ά.). Είναι ιδιαίτερα ωφέλιμοι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αναλύσουν τις παραμέτρους που επηρεάζουν τη διαμόρφωση της οινοτουριστικής συμπεριφοράς και να προσδιορίσουν το προφίλ των οινοτουριστών/-τριών, ώστε να μπορούν μελλοντικά να εκπονούν έναν στρατηγικό σχεδιασμό για τον οινοτουρισμό.

Στο πλαίσιο της υποενότητας αυτής, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν, ακόμα, τη γεωγραφία του κρασιού και τη νομοθετική κατάταξη (ΠΟΠ, ΠΓΕ, ποικιλιακό οίνο κ.ά.) των ελληνικών οίνων, από κοινού με τις αντιπροσωπευτικές αμπελουργικές περιοχές και ποικιλίες. Εξίσου σημαντική είναι και η γνώση της διαδικασίας χορήγησης και έκδοσης του «Σήματος επισκέψιμου οινοποιείου». Κλείνοντας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα ενημερωθούν για τους κύριους φορείς (ΥΠΑΑΤ, Υπουργείο Τουρισμού κ.ά.) και τις οργανώσεις (ΚΕΟΣΟΕ, ΣΕΟ κ.ά.) που εμπλέκονται και εκπονούν έρευνες σχετικά με τον οίνο και τον οινοτουρισμό.

Συνολικά, η εκπαιδευτική υποενότητα με τίτλο «Οινοτουρισμός» προσφέρει τις απαραίτητες γνώσεις γι' αυτήν την αναπτυσσόμενη μορφή τουρισμού, η οποία δημιουργεί νέα πηγή κερδοφορίας όχι μόνο για τις τουριστικές επιχειρήσεις, αλλά και για τις τοπικές κοινωνίες που βρίσκονται πέρα από τις συνήθεις τουριστικές διαδρομές.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Ολντ, Μ. (2015). *Κρασί, ένα ταξίδι γευσιγνωσίας: Χρώμα, άρωμα, γεύση, υφή* (μτφρ. Α. Αργυρίου). Αθήνα: Εκδόσεις Ψυχογιός.
2. Σουφλερός, Ε. Η. (2015). *Οινολογία: Επιστήμη και τεχνογνωσία*. Θεσσαλονίκη: Ιδιωτική έκδοση.
3. Puckette, M. & Hammack, J. (2018). *Wine Folly: Magnum Edition. The Master Guide to the World of Wine*. London: Penguin Books Ltd.

Συμπληρωματικές

1. Σταυρακάκης, Μ. Ν. (2019). *Αμπελουργία*. Αθήνα: Εκδόσεις Έμβρυο.
2. Κουράκου-Δραγώνα, Σ. (1998). *Θέματα οινολογίας: Επιστήμη και τεχνολογία στον τομέα της οινοποιητικής τέχνης*. Αθήνα: Εκδόσεις Τροχαλία.

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

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Προβάλλουν σε μορφή οργανογράμματος το προσωπικό του τμήματος οροφοκομίας,
- Ταξινομούν τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα του προσωπικού του τμήματος οροφοκομίας,
- Αναγνωρίζουν τα στοιχεία της εσωτερικής διακόσμησης και των εγκαταστάσεων των μονάδων φιλοξενίας,
- Επιβλέπουν τις διαδικασίες καθαρισμού των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Αναγνωρίζουν τα κατάλληλα λινά και τα είδη εξοπλισμού και περιποίησης για τον καθαρισμό των ορόφων και των βοηθητικών χώρων των μονάδων φιλοξενίας,
- Επαληθεύουν τη γενικότερη λειτουργική και τεχνική κατάσταση του χώρου ευθύνης τους συμβάλλοντας με τις υπηρεσίες τους στην άνετη διαμονή των πελατών/-ισσών σε ένα καθαρό και υγιεινό περιβάλλον,
- Προετοιμάζουν καταλλήλως το τροχήλατο εργαλείο καθαρισμού των ορόφων και διαμονής των πελατών/-ισσών μέσω της πρακτικής μαθητείας,
- Απαριθμούν τις διαδικασίες του τμήματος πλυντηρίου και λινοθήκης,

- Εκτιμούν τις σχέσεις του τμήματος οροφοκομίας με τα άλλα τμήματα των μονάδων φιλοξενίας, όπως είναι το τμήμα υποδοχής, τα επισιτιστικά τμήματα, το τμήμα συντήρησης κ.ά.,
- Αναφέρουν τον τρόπο καταγραφής τυχόν φθορών του εξοπλισμού των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων,
- Διαχειρίζονται τη διαδικασία τυχόν ευρεθέντων και απολεσθέντων αντικειμένων πελατών/-ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Οργανόγραμμα τμήματος οροφοκομίας / Αρμοδιότητες προσωπικού οροφοκομίας / Καθήκοντα προσωπικού οροφοκομίας / Διαδικασίες καθαρισμού δωματίων / Διαδικασίες καθαρισμού κοινόχρηστων χώρων / Υλικά καθαρισμού καταλυμάτων / Λευκά είδη καταλυμάτων / Τμήμα πλυντηρίου / Λινοθήκη / Αναφορά φθορών / Διαχείριση αποθεμάτων οροφοκομίας / Εκπαίδευση προσωπικού / Παρακίνηση προσωπικού / Κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕΛΩΝ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ
2	ΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ
3	ΤΜΗΜΑ ΠΛΥΝΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΛΙΝΟΘΗΚΗΣ
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ
5	ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
6	ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Κείμενο αναφοράς

2.2.ΣΤ.1 | ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΜΕΛΩΝ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

Στην πρώτη υποενότητα με τίτλο «Οργανόγραμμα και αρμοδιότητες μελών τμήματος οροφοκομίας», οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τη δομή, την ιεραρχία και το οργανόγραμμα των τμημάτων οροφοκομίας σε διάφορους τύπους και μεγέθη επιχειρήσεων φιλοξενίας. Εξετάζεται η σημασία της οργανωμένης και σαφώς καθορισμένης δομής του τμήματος, δίνοντας έμφαση και αναδεικνύοντας το πώς η σαφήνεια της δομής υποστηρίζει αποτελεσματικά τις εργασίες και τις λειτουργίες που πρέπει να εκτελεστούν, τη σαφή ενδοτμηματική επικοινωνία και τέλος τον έλεγχο και τη λογοδοσία των εμπλεκόμενων. Αναλύεται η συμβολή του οργανογράμματος στην ορι-

οθέτηση των ρόλων και των αρμοδιοτήτων κάθε μέλους του προσωπικού, διασφαλίζοντας την αποτελεσματική διαχείριση των καθηκόντων και τη συνεπή διατήρηση υψηλών προτύπων καθαριότητας και εξυπηρέτησης των πελατών/-ισσών. Διερευνώνται οι αρμοδιότητες των βασικών θέσεων εργασίας στο τμήμα οροφοκομίας, ξεκινώντας από τον/την “executive housekeeper”, ο/η οποίος/-α επιβλέπει ολόκληρο το τμήμα, διαχειρίζεται τους προϋπολογισμούς και διασφαλίζει ότι όλες οι δραστηριότητες του housekeeping ευθυγραμμίζονται με τα πρότυπα του καταλύματος.

Εξετάζονται, ακόμα, οι αρμοδιότητες του/της “assistant housekeeper” που υποστηρίζει τις καθημερινές λειτουργίες, επιβλέπει το προσωπικό και μεριμνά για την τήρηση του σχετικών προτύπων, των “supervisors”, οι οποίοι/-ες διαχειρίζονται συγκεκριμένους τομείς εντός του καταλύματος, όπως συγκεκριμένους ορόφους ή/και κοινόχρηστους χώρους, αλλά και των “room attendants”, οι οποίοι/-ες είναι υπεύθυνοι/-ες για την άμεση επιμέλεια των εργασιών συντήρησης και καθαρισμού των δωματίων των πελατών/-ισσών. Οι τελευταίοι/-ες αποτελούν τον πυρήνα του τμήματος οροφοκομίας, αναλαμβάνοντας τον λεπτομερή καθαρισμό και την εξυπηρέτηση των δωματίων και διασφαλίζοντας ότι κάθε δωμάτιο είναι έτοιμο για τις νέες αφίξεις. Στη συνέχεια, η υποεπένδυση εξετάζει τους ρόλους του προσωπικού υποστήριξης, όπως των “linen room attendants”, οι οποίοι/-ες διαχειρίζονται την απογραφή και τη διανομή των λευκών ειδών, αλλά και των “housemen/housewomen”, οι οποίοι/-ες βοηθούν στις βαριές εργασίες καθαρισμού και συντηρούν τους κοινόχρηστους χώρους. Τέλος, αναδεικνύεται η ανάγκη της αгаστικής συνεργασίας από όλα τα μέλη του προσωπικού για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του τμήματος και αναλύεται η συμβολή της κάθε θέσης στη συνολική λειτουργία και απόδοσή του.

2.2.ΣΤ.2 | ΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Στην υποεπένδυση με τίτλο «Σχεδιάζοντας τις διαδικασίες καθαρισμού και συντήρησης», οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τις βασικές πρακτικές και τα αντίστοιχα πρωτόκολλα που εξασφαλίζουν τη συστηματική καθαριότητα και την αποτελεσματική συντήρηση των ιδιωτικών και των κοινόχρηστων χώρων των καταλυμάτων. Εξετάζονται οι βασικές διαδικασίες καθαρισμού, δίνοντας έμφαση στη σημασία της διατήρησης υψηλών προτύπων υγιεινής και ασφάλειας, καθώς και στην έγκαιρη πρόληψη των πιθανών υγειονομικών κινδύνων τόσο των εργαζομένων όσο και των επισκεπτών/-τριών, με στόχο την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της ικανοποίησης των επισκεπτών/-τριών του καταλύματος. Διερευνώνται οι διαφορετικοί τύποι καθαρισμού, όπως είναι ο τακτικός, ο βαθύς και ο ειδικός καθαρισμός, αναλύοντας το πώς ο καθένας από αυτούς συμβάλλει στη συνολική συντήρηση των δωματίων, των κοινόχρηστων χώρων και των υποστηρικτικών και βοηθητικών χώρων του καταλύματος.

Η υποεπένδυση εμβαθύνει, ακόμα, στην επιλογή και τη χρήση των κατάλληλων μέσων και του αντίστοιχου εξοπλισμού καθαρισμού, αλλά και στις βασικές ιδιότητες των προϊόντων και των εργαλείων καθαρισμού για διάφορες επιφάνειες και υλικά, ώστε

να επιτυγχάνεται η σωστή φροντίδα αυτών αποφεύγοντας τις ανεπιθύμητες φθορές. Καλύπτει τον σωστό χειρισμό και την αποθήκευση των χημικών καθαρισμού, συμπεριλαμβανομένης της σημασίας της κατανόησης των δελτίων δεδομένων ασφάλειας (Safety Data Sheets-SDS) και της τήρησης των κατάλληλων οδηγιών αραίωσης και χρήσης για την αποφυγή ζημιών και ατυχημάτων. Παράλληλα, διερευνώνται οι επιλογές βιώσιμων πρακτικών καθαρισμού, όπως είναι η χρήση φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων και η εφαρμογή στρατηγικών μείωσης των αποβλήτων, με στόχο τη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και την έμπρακτη υποστήριξη της περιβαλλοντικής ευθύνης της επιχείρησης φιλοξενίας. Αναλύεται η σημασία των προγραμμάτων καθαρισμού και των καταλόγων ελέγχου, οι οποίοι βοηθούν στην οργάνωση των καθημερινών εργασιών, διασφαλίζοντας ότι όλοι οι χώροι συντηρούνται με συνέπεια και λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες, όπως είναι τα επίπεδα πληρότητας και οι εποχιακές διακυμάνσεις, για τη βελτιστοποίηση της ροής των εργασιών καθαριότητας.

Τέλος, διερευνώνται τα συστήματα έγκαιρης τεκμηρίωσης και αναφοράς των στοιχείων που χρήζουν συντήρησης και μικροεπισκευών (π.χ. φθορών και δυσλειτουργιών στις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό), συμβάλλοντας στην παράταση της διάρκειας ζωής των επίπλων, των εξαρτημάτων και του εξοπλισμού, μειώνοντας την ανάγκη για δαπανηρές επισκευές ή αντικαταστάσεις και διασφαλίζοντας, παράλληλα, την αντιμετώπιση των προβλημάτων αυτών πριν επηρεάσουν αρνητικά την εμπειρία των επισκεπτών/-τριών.

2.2.ΣΤ.3 | ΤΜΗΜΑ ΠΛΥΝΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΛΙΝΟΘΗΚΗΣ

Στην υποενότητα με τίτλο «Τμήμα πλυντηρίων και λινοθήκης», οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν τον κρίσιμο ρόλο του τμήματος στη διατήρηση επί μακρόν της ποιότητας και της παρουσίας του συνόλου των λευκών ειδών (π.χ. σεντονιών, πετσετών, τραπεζομάντιλων κ.ά.) και του επαγγελματικού ιματισμού του προσωπικού (π.χ. φορμών και στολών εργασίας) για τις επιχειρήσεις φιλοξενίας. Αναλύονται τόσο η σημασία όσο και οι πρακτικές που σχετίζονται με τη διασφάλιση μιας σταθερής παροχής καθαρών και καλοσυντηρημένων λευκών ειδών, συμπεριλαμβανομένων των σεντονιών, των πετσετών, των τραπεζομάντιλων και των στολών του προσωπικού. Παρουσιάζονται, επίσης, οι διαδικασίες που σχετίζονται με το πλύσιμο αυτών των ειδών, από τη διαλογή και το πλύσιμο μέχρι το στέγνωμα, το σιδέρωμα, το δίπλωμα, το πακετάρισμα και την ταξινόμηση των ειδών, ώστε να διευκολυνθεί η χρήση τους από τους/τις οροφκόμους.

Η υποενότητα επικεντρώνεται, ακόμα, στις πρακτικές αποτελεσματικής διαχείρισης των λευκών ειδών, αναλύοντας τους τρόπους αποτελεσματικής διαχείρισης του αποθέματος των λευκών ειδών, ώστε αυτό να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις απαιτήσεις του καταλύματος. Παρουσιάζεται η έννοια του κύκλου ζωής των λευκών ειδών και της εφαρμογής αποτελεσματικών συστημάτων παρακολούθησης της χρήσης και της φθοράς των υλικών αυτών, με στόχο την έγκαιρη προμήθεια νέων υλικών

για την ανανέωση των υφισταμένων και τη διασφάλιση επαρκών ποσοτήτων για την κάλυψη τόσο των αναγκών των πελατών/-ισσών όσο και των λειτουργικών αναγκών του καταλύματος. Στη συνέχεια, η υποενότητα εξετάζει τα είδη του επαγγελματικού εξοπλισμού και των τρεχουσών τεχνολογιών στο τμήμα πλυντηρίων, παρουσιάζοντας τα διάφορα μηχανήματα επαγγελματικών προδιαγραφών που χρησιμοποιούνται, όπως τα βιομηχανικά πλυντήρια, τα στεγνωτήρια και τα μηχανήματα σιδερώματος. Αναλύονται η σημασία της τακτικής συντήρησης και της βαθμονόμησης του εξοπλισμού, ώστε να διασφαλίζεται η αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία του, καθώς και οι δυνατότητες εκσυγχρονισμού του εξοπλισμού και των μέσων καθαριότητας, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης αυτοματοποιημένων συστημάτων και φιλικών προς το περιβάλλον πρακτικών που μειώνουν την κατανάλωση νερού και ενέργειας.

Τέλος, η υποενότητα εξετάζει ζητήματα που σχετίζονται με τον ποιοτικό έλεγχο και τα πρότυπα υγιεινής που διασφαλίζουν ότι τα λευκά είδη πληρούν τα υψηλότερα πρότυπα καθαριότητας και είναι απαλλαγμένα από λεκέδες, οσμές και φθορές.

2.2.ΣΤ.4 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εντός της υποενότητας με τίτλο «Διαχείριση αποθεμάτων και προμηθειών», διερευνούν τη σημασία της αποτελεσματικής διαχείρισης των αποθεμάτων, δίνοντας έμφαση στον τρόπο με τον οποίο διασφαλίζεται η διαθεσιμότητα των απαραίτητων προμηθειών, όπως είναι τα καθαριστικά μέσα, τα είδη συντήρησης και τα λευκά είδη που είναι απαραίτητα για την ομαλή λειτουργία των επιμέρους τμημάτων και λειτουργιών των καταλυμάτων. Αναλύεται η συμβολή της σωστής διαχείρισης των αποθεμάτων στη λειτουργική αποδοτικότητα, τον έλεγχο του κόστους και την επίτευξη του επιθυμητού επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών/-ισσών, σύμφωνα με τις προδιαγραφές της επιχείρησης φιλοξενίας. Διερευνώνται, παράλληλα, οι διαδικασίες για τον έλεγχο των αποθεμάτων, εμβαθύνοντας στις μεθόδους για την ακριβή καταγραφή και την παρακολούθηση των επιπέδων των αποθεμάτων και την αναπλήρωση αυτών, λαμβάνοντας υπόψη κρίσιμα στοιχεία, όπως τα ποσοστά πληρότητας του καταλύματος, την εποχικότητα, την ευκολία εύρεσης και τους χρόνους παράδοσης των σχετικών υλικών. Ο άρτιος εφοδιασμός των επιχειρήσεων φιλοξενίας με τα απαραίτητα υλικά είναι εξαιρετικά σημαντικός σε περιόδους υψηλής ζήτησης όπου παρατηρούνται έντονες διαταραχές στις αλυσίδες εφοδιασμού, ώστε να αποφεύγονται τόσο φαινόμενα υπερεπάρκειας υλικών που οδηγούν σε ανούσια δέσμευση χρηματοοικονομικών πόρων όσο και φαινόμενα έλλειψης κρίσιμων υλικών που υπονομεύουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του καταλύματος προς τους/τις πελάτες/-ισσες.

Εξετάζονται, επίσης, η σημασία της οικοδόμησης ισχυρών δεσμών με αξιόπιστους/-ες προμηθευτές/-τριες για τη διασφάλιση της αδιάλειπτης παράδοσης υλικών και αναλωσίμων, καθώς και η αξιολόγηση των προμηθευτών/-τριών με βάση παράγοντες, όπως είναι το κόστος, η ποιότητα και η αξιοπιστία αυτών. Τέλος, η υποενότητα διερευνά: τα συστήματα και τις πρακτικές αποθήκευσης, τον χειρισμό των

προμηθειών, τις βέλτιστες πρακτικές οργάνωσης και διατήρησης των χώρων αποθήκευσης για την αποφυγή ζημιών και απωλειών, τον ρόλο της σωστής σήμανσης των υλικών, τις πρακτικές εναλλαγής των αποθεμάτων (First In/First Out-FIFO, Last In/First Out-LIFO), καθώς και τη διατήρηση της ευταξίας στους χώρους αποθήκευσης, ώστε να παραμένουν οι προμήθειες στη βέλτιστη δυνατή κατάσταση.

2.2.ΣΤ.5 | ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Στην υποενότητα με τίτλο «Εκπαίδευση και παρακίνηση προσωπικού», οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν τις απαραίτητες πρακτικές και τις μεθόδους αποτελεσματικής διαχείρισης και ανάπτυξης των μελών που συγκροτούν το τμήμα οροφοκομίας (housekeeping) στις μονάδες φιλοξενίας. Αναλύεται, αρχικά, η αναγκαιότητα ισχυρών ηγετικών και διοικητικών δεξιοτήτων από τα αρμόδια στελέχη για την οριζόντια και την κάθετη επίβλεψη των εργασιών του τμήματος. Αναδεικνύεται ο καθοριστικός ρόλος της οριοθέτησης και της αποσαφήνισης των αρμοδιοτήτων και των υποχρεώσεων των εκάστοτε θέσεων εργασίας, καθώς και της υποχρέωσης λογοδοσίας ανάλογα με το επίπεδο της ιεραρχίας στο πλαίσιο της ομάδας. Διερευνώνται οι διαδικασίες της αναζήτησης, της αξιολόγησης, της επιλογής και της πρόσληψης του κατάλληλου προσωπικού που οφείλει να διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, την εργασιακή ηθική και την αρμόζουσα συμπεριφορά για τους ρόλους του housekeeping. Παρουσιάζονται, ακόμα, οι βέλτιστες πρακτικές για τη διεξαγωγή συνεντεύξεων, την αξιολόγηση των υποψηφίων και τη λήψη αποφάσεων πρόσληψης σύμφωνα με τα πρότυπα και την κουλτούρα της μονάδας φιλοξενίας.

Η υποενότητα εμβαθύνει, επίσης, σε ζητήματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης του προσωπικού, τονίζοντας τον κρίσιμο ρόλο της συνεχούς κατάρτισης, τον οποίο καλύπτουν βασικές εργασίες του τμήματος, όπως είναι οι διαδικασίες καθαρισμού, η χρήση εξειδικευμένου εξοπλισμού, η αλληλεπίδραση με τους/τις επισκέπτες/-τριες και η τήρηση των σχετικών πρωτοκόλλων υγιεινής και ασφάλειας για τη διατήρηση υψηλών προτύπων εξυπηρέτησης. Διερευνώνται τα κίνητρα και οι στρατηγικές διαχείρισης της απόδοσης για τη δημιουργία ενός θετικού εργασιακού περιβάλλοντος που προάγει τη δέσμευση και την παραγωγικότητα των εργαζομένων. Αυτό περιλαμβάνει τον καθορισμό σαφών προσδοκιών απόδοσης, την παροχή τακτικής ανατροφοδότησης και την αναγνώριση και επιβράβευση των εξαιρετικών επιδόσεων. Τέλος, εξετάζονται ζητήματα επίλυσης συγκρούσεων και χειρισμού πειθαρχικών παραπτωμάτων με δίκαιο και επικοινωνιακό τρόπο, επ' ωφελεία της ομαδικής εργασίας εντός του τμήματος.

2.2.ΣΤ.6 | ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Στην τελευταία υποενότητα με τίτλο «Συμμόρφωση με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας», οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξετάζουν την κρισιμότητα της τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας στο τμήμα οροφοκομίας για την προστασία τόσο του προσωπικού όσο και των επισκεπτών/-τριών των μονάδων φιλοξενίας. Εξετάζονται οι

θεμελιώδεις αρχές υγιεινής και ασφάλειας που διέπουν τον ξενοδοχειακό κλάδο, τονίζοντας την ανάγκη της υιοθέτησης προληπτικών προσεγγίσεων για τον εντοπισμό και την εξάλειψη των πιθανών κινδύνων, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που σχετίζονται με τη χρήση χημικών καθαρισμού, με τον χειρισμό ειδικού εξοπλισμού και με τις γενικές συνθήκες στον χώρο εργασίας κατά τον καθαρισμό, τον ευπρεπισμό και την τακτοποίηση των κύριων και των βοηθητικών χώρων των μονάδων φιλοξενίας. Εξετάζονται μέθοδοι πρόβλεψης των πιθανών κινδύνων, ενώ, επίσης, διερευνώνται μεθοδολογίες αξιολόγησης των πιθανών κινδύνων που σχετίζονται με τις εργασίες καθαριότητας και εξωρριζισμού που διεξάγει το τμήμα οροφοκομίας, όπως είναι η έκθεση σε επικίνδυνες ουσίες, οι χειρωνακτικές εργασίες και ο χειρισμός ειδικών μηχανημάτων.

Αναλύονται, ακολούθως, οι τεχνικές της διεξαγωγής ενδεδειγμένων αξιολογήσεων κινδύνου, της ανάπτυξης πρωτοκόλλων ασφάλειας και της εφαρμογής προληπτικών μέτρων που ελαχιστοποιούν την πιθανότητα ατυχημάτων και τραυματισμών. Παρουσιάζονται πρακτικές ορθού χειρισμού και αποθήκευσης των χημικών ουσιών, χρήσης των μέσων ατομικής προστασίας (ΜΑΠ) και τήρησης των σωστών διαδικασιών για την πρόληψη χημικών εγκαυμάτων, αναπνευστικών προβλημάτων και άλλων κινδύνων για την υγεία. Ταυτόχρονα, εξετάζονται ζητήματα σχετικά με την ασφαλή αποθήκευση των χημικών ουσιών, με στόχο την αποφυγή διαρροών, μολύνσεων και τυχαίας έκθεσης σε επιβλαβή υλικά. Παρουσιάζονται πρακτικές αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και αναλύεται η σημασία της ανάπτυξης και της εφαρμογής σχεδίων έκτακτης ανάγκης, διαδικασιών εκκένωσης, βασικών αρχών πρώτων βοηθειών και πρακτικών επικοινωνίας και πληροφόρησης των εμπλεκόμενων κατά τη διάρκεια εκτάκτων καταστάσεων. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με τη σημασία της κατάρτισης και της εκπαίδευσης του προσωπικού για την τήρηση των υγειονομικών πρωτοκόλλων και των προτύπων ασφάλειας στον τομέα της φιλοξενίας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Θεοχάρης, Ν. (2016). *Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων: Υπηρεσία υποδοχής και κρατήσεων, οροφοκομία, επικοινωνίες, ασφάλεια, συντήρηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός
2. Λαλούμης, Δ. & Σεργόπουλος, Κ. (2017). *Διοίκηση τμημάτων υποδοχής και ορόφων – Rooms Division Management*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Συμπληρωματικές

1. Ντόντη, Α. (2001). *Housekeeping: Υπηρεσία ορόφων*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Σταυρινούδης, Θ. Α. & Κακαρούγκας, Χ. Σ. (2022). *Διοικώντας τις τουριστικές επιχειρήσεις: Ένας επιστημονικός οδηγός για το πώς και το γιατί του τουριστικού επιχειρείν*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Ταξινομούν τα είδη των bar, καθώς και την επίπλωση, τη διακόσμηση, τον εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις που απαιτούνται,
- Ερμηνεύουν το οργανόγραμμα, τα προσόντα, τα καθήκοντα, τον ρόλο της προσωπικότητας, της εμφάνισης και των τρόπων συμπεριφοράς του προσωπικού απέναντι στους/στις πελάτες/-ισσες του bar,
- Διαχειρίζονται την καθαριότητα, την καταλληλότητα, την αρτιότητα του απαιτούμενου εξοπλισμού σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους και να διακρίνουν τις απαραίτητες πρώτες και βοηθητικές ύλες,
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές της λειτουργίας ενός bar, όπως είναι η ανάλυση εργασίας, οι κανόνες χρήσης των γυάλινων σκευών, η παρουσίαση και η πώληση ποτών και εδεσμάτων, καθώς και οι θερμοκρασίες των ποτών και των αφεψημάτων μέσω μελετών περίπτωσης,

- Διακρίνουν τα χαρακτηριστικά των αλκοολούχων ποτών και των αποσταγμάτων από κρασί, καθώς και την περιεκτικότητά τους, μεταξύ άλλων, σε οινόπνευμα,
- Ορίζουν τα ορεκτικά, τα επιδόρπια ποτά και κρασιά, τα κυριότερα λικέρ, αλλά και τα ποτά χωρίς αλκοόλ (π.χ. αναψυκτικά και χυμούς) που πωλούνται στο bar,
- Αναδεικνύουν τα στοιχεία της μπίρας και του καφέ, δηλαδή από την παρασκευή και την προέλευσή τους μέχρι και την παρουσίασή τους, κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Ταξινομούν όλα τα βοηθητικά είδη του bar, όπως φρέσκα φρούτα, σάλτσες, ξηρούς καρπούς κ.ά., τα οποία χρησιμοποιούνται στην ετοιμασία ή/και στη συνοδεία ποτών,
- Αναπαριστούν, μέσω πρακτικής μαθητείας, την προετοιμασία του bar με σκοπό τη λειτουργία του, την ενημέρωση των πελατών/-ισών για τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες και την προσφορά στους/στις πελάτες/-ισες των ποτών της παραγγελίας τους,
- Εκτελούν τη διαδικασία κλεισίματος του χώρου του bar, αποσύροντας τα χρησιμοποιημένα σκεύη και αποθηκεύοντάς τα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Το bar ως κλάδος εκμετάλλευσης / Εγκατάσταση, χώρος, εξοπλισμός bar / Προσόντα και καθήκοντα του προσωπικού / Εργασία στο bar / Ζύμωση, απόσταξη, εκχύλιση / Συνταγές και τρόπος παρουσίασης των κοκτέιλ / Παραγγελία ποτών / Οργάνωση της αποθήκης / Απογραφή ποτών / Κατάρτιση κάρτας bar / Σύνθεση τιμοκαταλόγου.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

Θεωρία (1), Εργαστήριο (3), Σύνολο (4).

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΠΟΤΩΝ-BAR
2	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ
3	ΑΠΟΣΤΑΓΜΑΤΑ, ΑΠΕΡΙΤΙΦ, ΛΙΚΕΡ, ΕΠΙΔΟΡΠΙΑ ΠΟΤΑ
4	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΗ ΜΠΙΡΑΣ
5	ΑΦΕΨΗΜΑΤΑ: ΚΑΦΕΣ, ΤΣΑΪ, ΚΑΚΑΟ
6	ΕΙΔΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΚΟΚΤΕΪΛ
7	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΗΚΗΣ, ΑΠΟΓΡΑΦΗ
8	ΠΩΛΗΣΕΙΣ, ΠΡΟΩΘΗΣΗ, ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.2.Ζ.1 | ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΠΟΤΩΝ-BAR

Στην πρώτη υποενότητα, περιγράφεται η έννοια του bar ως αυτόνομης επιχείρησης ή τμήματος εκμετάλλευσης στις μονάδες φιλοξενίας, τα εστιατόρια, τα πλοία, τις σχολικές μονάδες και τα νοσοκομεία. Στη συνέχεια, γίνεται ιστορική αναδρομή μέχρι και τη σημερινή εποχή, αναφέροντας τα χαρακτηριστικά στοιχεία κάθε περιόδου σε διάφορες χώρες, όπως στις ΗΠΑ, το Ηνωμένο Βασίλειο, τη Γαλλία, την Ολλανδία και τις χώρες της Κεντρικής Αμερικής και της Ασίας. Αναλύονται τα σημαντικά στοιχεία που αποτελούν τις επιχειρήσεις αυτές ως κομμάτι της καθημερινότητας και της ένταξης στην αναψυχή των σημερινών ανθρώπων, οι ψυχολογικοί παράγοντες και οι κοινωνιολογικές αιτίες. Περιγράφονται οι ορισμοί και οι διακρίσεις των επιχειρήσεων παραγωγής και διάθεσης πώλησης ποτών και αφεψημάτων, όπως τα:

- American Bar: ιστορική αναδρομή, ορισμός, παρουσιάσεις, παραδείγματα,
- Snak Bar: ιστορική αναδρομή, ορισμός, παρουσιάσεις, παραδείγματα,
- Main Bar: ορισμός, παρουσιάσεις, παραδείγματα,
- Pool Bar: ορισμός, παρουσιάσεις, παραδείγματα,
- Beach Bar: ορισμός, παρουσιάσεις, παραδείγματα,
- Roof Garden Bar: ορισμός, παρουσιάσεις, παραδείγματα,
- Restaurant Bar: ορισμός, παρουσιάσεις, παραδείγματα,
- Mini Bar: Ιστορική αναδρομή, ορισμός, παρουσιάσεις, παραδείγματα,
- Dancing Bar: Ιστορική αναδρομή, ορισμός, παρουσιάσεις, παραδείγματα,
- Coffee Bar: ιστορική αναδρομή, ορισμός, παρουσιάσεις, παραδείγματα,
- Dispense Bar: ιστορική αναδρομή, ορισμός, παρουσιάσεις, παραδείγματα και
- Open Bar: ιστορική αναδρομή, ορισμός, παρουσιάσεις, παραδείγματα.

Κατόπιν, γίνεται εκτενής αναφορά στους λόγους και τη σημασία της λειτουργίας μιας επιχείρησης διάθεσης ποτών και αφεψημάτων στις μονάδες φιλοξενίας, στο πλαίσιο της ενίσχυσης της εξυπηρέτησης των πελατών/-ισών της και της ενίσχυσης των οικονομικών αποτελεσμάτων της. Περιγράφονται και αναλύονται εκτενώς τα είδη πελατείας ανά ηλικία, βιοτικό επίπεδο, μορφωτικό επίπεδο και κοινωνικό επίπεδο. Στη συνέχεια, αναλύονται η στελέχωση και η σύνθεση του προσωπικού των bars, με κύριο άξονα την κατηγορία και το είδος της επιχείρησης. Στην υποενότητα αυτή, γίνεται, επίσης, εκτενής αναφορά στις προδιαγραφές των υπηρεσιών των εργαζομένων για κάθε είδους επιχείρηση, ενώ, παράλληλα, περιγράφονται αναλυτικά τα καθήκοντα του προσωπικού και η συνεργασία με τα άλλα τμήματα των μονάδων φιλοξενίας. Στο τέλος της υποενότητας, γίνεται εκτενής αναφορά στις ώρες λειτουργίας ανά κατηγορία.

2.2.Ζ.2 | ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Στη δεύτερη υποενότητα, περιγράφονται οι προϋποθέσεις εγκατάστασης μιας επιχείρησης διάθεσης ποτών και αφεψημάτων σχετικά με τις υποδομές, τα προϊόντα που διαχειρίζεται, τους τρόπους παρασκευής και διάθεσης των προϊόντων και του τρόπου ελέγχου των κρίσιμων σημείων επικινδυνότητας (αποθήκευσης, θερμοκρασιών κ.ά.). Στη συνέχεια, αναλύεται η ισχύουσα Νομοθεσία και προσδιορίζονται οι συγκεκριμένες προδιαγραφές στα εξής πεδία:

- Οίκημα,
- Δάπεδα/τοίχους/οροφές/παράθυρα/πόρτες,
- Ύδρευση,
- Φωτισμό,
- Αερισμό,
- Διαχείριση απορριμμάτων,
- Διαρρύθμιση χώρων,
- Αίθουσες πελατών/-ισσών,
- Παρασκευαστήριο,
- Χώρους πλύσεων σκευών,
- Τουαλέτες,
- Αποδυτήρια προσωπικού,
- Χώρο υπηρεσίας και
- Τήρηση κανόνων υγιεινής.

Ακολούθως, παρουσιάζεται η ομαδοποίηση του εξοπλισμού αντίστοιχα με το είδος και το μέγεθος της επιχείρησης στα εξής πεδία:

- Έπιπλα,
- Πάγκο bar και χρήση εξοπλισμού,
- Μηχανήματα (π.χ. ψυγεία, μηχανές καφέ, μηχανές παγοκύβων, μηχανές πλύσεων ποτηριών, μίξερ, μπλέντερ κ.ά.),
- Διανεμητές αναψυκτικών,
- Σκεύη παραγωγής-παρασκευών,
- Σείκερ μεταλλικό με γυάλινη βάση,
- Σουρωτήρι (strainer),
- Μεζούρες-μετρητές όγκων ποτών,
- Κουτάλι bar (bar spoon),
- Διάφορα μικροεργαλεία και
- Ποτήρια (αναλυτική παρουσίαση).

Στην υποενότητα αυτή, η οποία αντιστοιχεί σε ένα μέρος της πρακτικής εξάσκησης, γίνεται χρήση των σκευών και του εξοπλισμού στις αντίστοιχες κατηγορίες ενδεικτικά.

2.2.Z.3 | ΑΠΟΣΤΑΓΜΑΤΑ, ΑΠΕΡΙΤΙΦ, ΛΙΚΕΡ, ΕΠΙΔΟΡΠΙΑ ΠΟΤΑ

Στην υποενότητα αυτή, περιγράφονται οι κατηγορίες των ποτών, οι διάφορες διαδικασίες παραγωγής και τα χαρακτηριστικά τους:

- Η διαδικασία ζύμωσης,
- Η διαδικασία απόσταξης,
- Η διαδικασία εκχύλισης,
- Η μετατροπή proof σε Gay-Lussac,
- Η περιεκτικότητα σε οινόπνευμα των ποτών,
- Τα κυρίως οινοπνευματώδη ποτά (Spirits),
- Το ουίσκι,
- Το τζιν,
- Το ρούμι,
- Η βότκα,
- Η τεκίλα,
- Τα ελληνικά αποστάγματα (ούζο, τσίπουρο, ρακί),
- Διάφορα αποστάγματα από διάφορα μέρη της Γης,
- Τα αποστάγματα από κρασί: κονιάκ, μπράντι, αρμανιάκ,
- Η κατηγορία απεριτίφ (aperitif),
- Η κατηγορία χωνευτικών ποτών (digestive),
- Το μπίτερ (bitter),
- Το βερμούτ (vermouth),
- Η εισαγωγή στα λικέρ (liqueur),
- Οι κατηγορίες βάσει του τρόπου παραγωγής των λικέρ (liqueur),
- Ενδεικτικά λικέρ (liqueur) ανά τον κόσμο,
- Οι κατηγορίες ενδυναμωμένων οίνων (Port, Madeira wines),
- Η παραγωγή αφρωδών οίνων και σαμπάνιας,
- Οι τύποι σαμπάνιας,
- Οι ελληνικοί αφρώδεις οίνοι,
- Τα μη αλκοολούχα ποτά,
- Τα αναψυκτικά ποτά-τεχνητή επεξεργασία,
- Τα φυσικά μεταλλικά και ανθρακούχα νερά (επεξεργασία),
- Οι χυμοί, φρέσκοι και βιομηχανοποιημένοι και
- Τα σιρόπια, οι πουρέδες και η διαδικασία παραγωγής (επεξεργασία).

Στην υποενότητα αντιστοιχεί και ένα μέρος της πρακτικής εξάσκησης, όπου παρουσιάζονται οι φιάλες στις αντίστοιχες κατηγορίες των ποτών ενδεικτικά. Επεξηγούνται οι ετικέτες και πραγματοποιούνται συνεχείς γευστικές δοκιμές, ώστε να αποτυπωθούν οι πρώτες ύλες παραγωγής, οι γεύσεις, τα χρώματα και τα διάφορα αρώματα. Επίσης, πραγματοποιείται επίδειξη διαφόρων πρώτων υλών, κυρίως για

την παραγωγή αποσταγμάτων (π.χ. σίκαλης, κριθαριού, σιταριού, καλαμποκιού, βοτάνων, αρωματικών φυτών και μπαχαρικών).

2.2.Z.4 | ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΗ ΜΠΙΡΑΣ

Στην υποενότητα αυτή, περιγράφονται: ο ορισμός της μπίρας ο τρόπος παρασκευής της, οι πρώτες της ύλες και οι κατηγορίες του προϊόντος αναλυτικά. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στην ιστορική αναδρομή μέχρι και τη σημερινή εποχή, με ενδεικτικά στοιχεία από διάφορες εθνικότητες στην πάροδο του χρόνου, όπως είναι: το Ηνωμένο Βασίλειο, η Γερμανία, η Ιρλανδία, το Βέλγιο, η Ολλανδία και η Δανία. Αναλύονται τα βασικά στοιχεία που εμπεριέχονται στο προϊόν αυτό, ως κομμάτι των διατροφικών συνηθειών, της υγείας, της καθημερινότητας και επιπλέον της αναψυχής των σημερινών ανθρώπων. Ως εκ τούτου, παρουσιάζονται αναλυτικά οι ψυχολογικοί παράγοντες και οι κοινωνιολογικές αιτίες που αφορούν την τοποθέτηση του προϊόντος ως καθημερινής συνήθειας ανά τον κόσμο, με αποτέλεσμα να κατέχει παγκοσμίως τη δεύτερη θέση στην κατανάλωση ποτών.

Επίσης, περιγράφονται οι κατηγορίες και τα διάφορα στάδια της διαδικασίας παραγωγής με τα χαρακτηριστικά τους, όπως τα εξής:

- Βασικά συστατικά,
- Διαδικασία παραγωγής (άλεση βύνης, βρασμός, ζύμωση, ωρίμανση, φιλτράρισμα),
- Είδη μπίρας (π.χ. Ale, Festbier, Lager, Dunkel, Bock, Bitter, Dark, Kriek, Duvel, Duppel, Pilsner, Stout, Porter, Weis),
- Θερμοκρασίες σερβιρίσματος,
- Συνδυασμοί μπίρας φαγητού και
- Σημαντικές ελληνικές ζυθοποιίες.

Στην υποενότητα, η οποία αντιστοιχεί σε ένα μέρος της πρακτικής εξάσκησης, παρουσιάζονται οι σημαντικότερες εγχώριες και διεθνείς ζυθοποιίες στις αντίστοιχες κατηγορίες της μπίρας. Επεξηγούνται οι ετικέτες και πραγματοποιούνται συνεχείς γευστικές δοκιμές, σε συνδυασμό με διάφορα εδέσματα, ώστε να αποτυπωθούν αφενός οι πρώτες ύλες παραγωγής, αλλά και αφετέρου οι συνδυασμοί των γεύσεων. Επίσης, πραγματοποιείται επίδειξη και πρακτική εξάσκηση στο σερβίρισμα της μπίρας ανά είδος και κατηγορία.

2.2.Z.5 | ΑΦΕΨΗΜΑΤΑ: ΚΑΦΕΣ, ΤΣΑΪ, ΚΑΚΑΟ

Στην υποενότητα αυτή, περιγράφονται και παρουσιάζονται οι χώρες παραγωγής και οι σημαντικότερες περιοχές ανά τον πλανήτη, στις οποίες παράγονται τα αφεψήματα του καφέ, του τσαγιού και του κακάο, αντίστοιχα. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στην ιστορική αναδρομή μέχρι και τη σημερινή εποχή, με ενδεικτικά στοιχεία από διάφορες χώρες παραγωγής των αφεψημάτων στην πάροδο του χρόνου, όπως είναι: η Αιθιοπία, η Κίνα, η Κεϋλάνη (Σρι Λάνκα), η Κολομβία, η Βραζιλία, ο Ισημερινός, η Τζαμάικα

και η Ινδία. Αναλύονται τα σημαντικά στοιχεία που εμπεριέχονται στα προϊόντα αυτά ως κομμάτι των διατροφικών συνηθειών, της υγείας, της καθημερινότητας και επιπλέον της αναψυχής των σημερινών ανθρώπων. Ως εκ τούτου, παρουσιάζονται αναλυτικά οι ψυχολογικοί παράγοντες και οι κοινωνιολογικές αιτίες που αφορούν την τοποθέτηση των παραπάνω προϊόντων και ειδικά του καφέ ως καθημερινής συνήθειας ανά τον κόσμο, με ιδιαίτερα σημαντική οικονομική συμβολή στον χώρο της εστίασης.

Επίσης, περιγράφονται οι κατηγορίες και οι διάφορες διαδικασίες παραγωγής με τα χαρακτηριστικά τους, όπως είναι οι:

- Ποικιλία αράμπικα (Arabica),
- Ποικιλία ρομπούστα (Robusta),
- Διαδικασία συλλογής καρπού καφέ,
- Διαδικασία/στάδια του καβουρντίσματος,
- Εισαγωγή στα είδη καφέ,
- Ελληνικός καφές,
- Καφές βιενουά (Viennois),
- Καφές εσπρέσο,
- Καφές στιγμιαίος,
- Καφές φίλτρου,
- Παραλλαγές καφέ εσπρέσο,
- Διαδικασία παραγωγής τσαγιού,
- Παρασκευή τσαγιού,
- Διαδικασία συλλογής καρπού τσαγιού,
- Παραλλαγές ειδών τσαγιού και τρόπος αποξήρανσης,
- Διαδικασία παραγωγής κακάο,
- Διαδικασία συλλογής καρπού κακάο και
- Παραλλαγές ειδών σοκολάτας.

Στην υποενότητα, η οποία αντιστοιχεί σε ένα μέρος της πρακτικής εξάσκησης, παρουσιάζονται ενδεικτικά οι σημαντικότερες διεθνείς μάρκες παραγωγής στις αντίστοιχες κατηγορίες του καφέ, του τσαγιού και της σοκολάτας. Επεξηγούνται οι ετικέτες και πραγματοποιούνται συνεχείς παραγωγές και γευστικές δοκιμές, ώστε να αποτυπωθούν αφενός οι πρώτες ύλες παραγωγής, αλλά και οι συνδυασμοί των γεύσεων. Επίσης, πραγματοποιείται επίδειξη και πρακτική εξάσκηση στο σερβίρισμα των αφεψημάτων ανά είδος και κατηγορία.

2.2.Z.6 | ΕΙΔΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΚΟΚΤΕΪΛ

Στην υποενότητα αυτή, περιγράφονται: οι κατηγορίες των κοκτέιλ, τα χαρακτηριστικά τους, οι διάφορες διαδικασίες αναμίξεων, καθώς και οι συνδυασμοί των ποτών. Αρχικά, γίνεται ιστορική αναδρομή μέχρι και τη σημερινή εποχή, αναφέροντας χαρακτηριστικά στοιχεία. Γίνεται αναφορά σε εδεσματολογικούς κανόνες σχετικά με τα

συνοδευτικά εδέσματα των κοκτέιλ ανά τον κόσμο, τα οποία έχουν ιδιαίτερα σημαντική οικονομική συμβολή στις επιχειρήσεις εστίασης.

Επίσης, περιγράφονται αναλυτικά: οι κατηγορίες, οι διάφορες διαδικασίες αναμίξεων, τα χαρακτηριστικά τους, η φιλοσοφία και η λογική που ακολουθείται κατά την παρασκευή των κοκτέιλ. Συγκεκριμένα, περιγράφονται τα εξής:

- Ανάλυση της έννοιας «βάση»,
- Αρωματικοί παράγοντες,
- Χρωματικοί παράγοντες
- Γευστικοί παράγοντες,
- Τύποι κοκτέιλ,
- Τεχνικές στην παρασκευή ανάμεικτων ποτών (χτύπημα στο σέικερ (shaker), ανακάτεμα (stir) και τοποθέτηση κατά σειρά ποτών (build),
- Διακοσμητική χρήση διαφόρων φρούτων και κατασκευές γαρνιτούρας,
- Παρασκευές βασικών κατηγοριών κοκτέιλ με αντιπροσωπευτικές παρασκευές,
- Αρωματικά κοκτέιλ (Aromatic Type Cocktails)-Dry Martini, Sweet Martini, Vodka Martini,
- Martini Cocktails με βάση το Gin Perfect, Queen Cocktails,
- Martini Cocktails με διάφορα ποτά βάσης-Vodka Martini, Tequila Martini, Brandy Martini,
- Manhattan Cocktails-Dry Manhattan, Bourbon Manhattan, Sweet Manhattan,
- Ξινός τύπος κοκτέιλ (Sour Type Cocktails)-Gin Sour, Whiskey Sour, White Lady, Side Car, Daiquiri,
- Old Fashion Cocktails,
- Cocktails Cream drinks ή After Dinner Cocktails-Alexander, Alexandra,
- Pousse café,
- Long Drinks, Collins, Fizzes,
- Punches-Party Drinks,
- Mo Cocktails, διάφορες παρασκευές και
- Κοκτέιλ με διεθνή αναγνώριση και προτίμηση (Bloody Mary, Cosmopolitan, Margarita, Caipirinha, Mohito, Negroni, Black Russian, White Russian, Bloody Mary, Rusty nail και Aperol Spritz).

Στην υποενότητα, η οποία αντιστοιχεί σε ένα μέρος της πρακτικής εξάσκησης, δίνεται η δυνατότητα και η ευχέρεια να δημιουργηθούν από τους/τις σπουδαστές/-τριες νέα κοκτέιλ μέσα από έρευνα και με συνεργασία των επιβλεπόντων/-ουσών εκπαιδευτών/-τριών, αξιοποιώντας, έτσι, τις γνώσεις που έχουν αποκομίσει έως τώρα.

2.2.2.7 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΗΚΗΣ-ΑΠΟΓΡΑΦΗ

Στην υποενότητα αυτή, περιγράφονται οι πρωταρχικοί σκοποί, οι διαδικασίες αγοράς των πρώτων υλών, οι καθορισμένες προδιαγραφές, οι κατηγορίες των υλικών, τα

χαρακτηριστικά τους, οι διάφορες διαδικασίες παραλαβής και ελέγχων εισαγωγής, η αποθήκευση, η εσωτερική διανομή και οι διάφοροι έλεγχοι των αποθεμάτων. Δίνεται ιδιαίτερη βάση στη σημασία της διαδικασίας των απογραφών των πρώτων υλών, αναλύοντας τους κρίσιμους παράγοντες σε περιπτώσεις απωλειών ή κλοπών ή στην περίπτωση αλλοιώσεων των υλικών από λάθος διαχείριση του προσωπικού της αποθήκης και του προσωπικού παραγωγής. Αναλυτικότερα, περιγράφονται τα εξής:

- Καθορισμός και ανάλυση των αναγκών σαν ανεξάρτητη επιχείρηση bar ή σαν τμήμα μιας ξενοδοχειακής μονάδας,
- Αγορές, ορισμός πρότυπων προδιαγραφών ποιότητας των υλικών βάσει της μορφής και της δραστηριότητας της επιχείρησης,
- Επιθυμητά χαρακτηριστικά των εμπορευμάτων ανάλογα με τον τιμοκατάλογο των ποτών και των διαφόρων παρασκευών,
- Επιλογή προμηθευτών/-τριών, αποτελεσματική κατάτμηση και διαδικασίες αγορών, αγορές μιας πηγής, αγορές με συμβόλαιο, αγορές με ανταγωνιστικές τιμές,
- Παραγγελίες, δελτία παραγγελίας και δελτία εισαγωγής,
- Μέθοδος PAR Stock και η σημασία της εφαρμογής της σε επιχειρήσεις διάθεσης ποτών και αφεψημάτων,
- Παραλαβές εμπορευμάτων, ώρες παραλαβών, διαδικασίες ελέγχων των εμπορευμάτων, εργασίες και συνθήκες αποθήκευσης, χρήση των μεθόδων FIFO-LIFO,
- Εσωτερική μεταφορά των εμπορευμάτων, αποθήκη ημέρας, ανάλυση της σημασίας του βοηθητικού bar (Dispense Bar),
- Μέθοδοι και τύποι απογραφών,
- Έλεγχος απογραφών και
- Μέθοδοι εξαπάτησης της επιχείρησης από μέρος του προσωπικού.

Στην παρούσα υποενότητα, η διαδικασία της πρακτικής εξάσκησης αντιστοιχεί στη χρήση του χειρόγραφου/ηλεκτρονικού λογισμικού συστημάτων για την εσωτερική λειτουργία της αποθήκης, καθώς και σε διάφορες ασκήσεις που αφορούν τους τρόπους και τις μεθόδους απογραφής των προϊόντων ενός bar.

2.2.Z.8 | ΠΩΛΗΣΕΙΣ-ΠΡΩΘΗΣΗ-ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΥ

Στην τελευταία υποενότητα, περιγράφονται οι διαδικασίες προγραμματισμού για την επίτευξη των επιδιωκόμενων στόχων της επιχείρησης, όπως είναι: οι πολιτικές αύξησης των πωλήσεων και των κερδών, οι διάφορες τεχνικές προσέλκυσης πελατών/-ισσών και οι πρακτικές ικανοποίησής τους. Επίσης, οι παραπάνω στόχοι συσχετίζονται με τις πρακτικές διαμόρφωσης και καταχώρισης των ποτών στον τιμοκατάλογο, τηρώντας τους γενικούς κανόνες σερβιρίσματος και τις καθορισμένες προδιαγραφές που σχετίζονται με τα κίνητρα αύξησης των πωλήσεων, όπως είναι: η εμφάνιση, η ποιότητα του υλικού κατασκευής, η χρήση των barcode και οι διάφορες διαδικασίες. Οι τελευταίες αφορούν τη δημιουργία καταλόγων για τα επιμέρους τμήματα του bar

μιας ξενοδοχειακής μονάδας και αντίστοιχα για ανεξάρτητες επιχειρήσεις. Αναλυτικότερα, περιγράφονται τα εξής:

- Τοποθέτηση κατάλληλου προσωπικού ανάλογα με το είδος της δραστηριότητας της επιχείρησης,
- Σημασία των ακριβών περιγραφών των θέσεων εργασίας και σημασία της συνεχούς εκπαίδευσης,
- Τεχνικές δημιουργίας σχέσεων πελατών/-ισσών-προσωπικού,
- Δημιουργία περιβάλλοντος (ιδανικός φωτισμός, καλαίσθητα άνετα έπιπλα, σωστή διακόσμηση),
- Σημασία της καθαριότητας και του κατάλληλου περιβάλλοντος (τουαλέτες, εξαιρισμός, πρόσβαση),
- Εισαγωγή στη σύνθεση τιμοκαταλόγου σύμφωνα με τη Νομοθεσία,
- Σειρά καταχώρισης των ποτών και
- Ενδεικτική δημιουργία τιμοκαταλόγων ανάλογα με το είδος της επιχείρησης και των προσφερόμενων προϊόντων.

Στην παρούσα υποενότητα, η διαδικασία της πρακτικής εξάσκησης αντιστοιχεί σε διάφορα playroll ανάμεσα στους/στις σπουδαστές/-τριες σχετικά με την υποδοχή των πελατών/-ισσών, τη λήψη παραγγελίας και την αντιμετώπιση αρνητικών καταστάσεων. Δίνονται ατομικές ή ομαδικές εργασίες για τη δημιουργία διαφόρων τιμοκαταλόγων, αντίστοιχα με το είδος των παρεχόμενων προϊόντων μιας υποτιθέμενης επιχείρησης, καθώς και για την καταγραφή και την αναφορά μεθόδων προσέλκυσης πελατείας με χρήση των social media.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αρβανίτης, Κ. & Αρβανίτης, Δ. (2021). *Μπαρ – Οινογνωσία: Σχεδιασμός, διαχείριση, ποτά, κοστολόγηση – τιμολόγηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Μάρας, Α. Γ. (2019). *Bar – Ποτά – Οινολογία: Bar ξενοδοχειακών επιχειρήσεων* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Μαμαλούκος, Ε. (2014). *Οργάνωση και λειτουργία του bar*. Βόλος: Εκδόσεις Ήβη.
2. Arera, O. (2014). *Επάγγελμα μπάρμαν 1: Το Μπαρ. Δεξιότητες, εξοπλισμός, οργάνωση, διαχείριση* (μτφρ. Π. Ψαλλίδα). Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να διδαχθούν ορισμένες οριζόντιες δεξιότητες γενικής φύσης, όπως είναι η ομαδικότητα, η συνέπεια, η κοινωνικότητα και η ευγένεια. Έρχονται σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Επιπλέον, πραγματοποιούν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του εξαμήνου Β΄. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με το τμήμα της υποδοχής, το τμήμα της εστίασης, το τμήμα του μπαρ, καθώς και το τμήμα οροφοκομίας. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης ενότητας, έρχονται σε επαφή με τις καθημερινές διαδικασίες των τμημάτων αυτών, καθώς και με την αντιμετώπιση πιθανών προβλημάτων που μπορεί να δημιουργηθούν κατά τη λειτουργία των μονάδων φιλοξενίας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Τμήμα υποδοχής / Ξενοδοχειακές κρατήσεις / Άφιξη και αναχώρηση πελατών/-ισσών / Τμήμα εστίασης / Εξυπηρέτηση πελατών/-ισσών στην εστίαση / Υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων / Εδεσματολόγιο / Οινολόγιο / Τμήμα οροφοκομίας / Υπηρεσίες καθαρότητας.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΣΗΣ
2	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΕΞΑΜΗΝΟΥ Β΄
3	ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ, ΛΟΓΙΣΜΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΝΤΥΠΩΝ
4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ (PROBLEM SOLVING)
5	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ ΡΟΛΩΝ (ROLE PLAYING)

Κείμενο αναφοράς

2.2.Η.1 | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Σε αυτήν την υποενότητα, οι δραστηριότητες αναπτύσσονται σε μεγαλύτερη ή μικρότερη χρονική έκταση και περιλαμβάνουν, ενδεικτικά, επισκέψεις σε διάφορες επιχειρήσεις φιλοξενίας, σε μονάδες εστίασης, καθώς και σε εγκαταστάσεις παραγωγής οίνων και αποσταγμάτων, όπου πραγματοποιούνται συναντήσεις με έμπειρους/-ες επαγγελματίες της ειδικότητας ή ειδικούς/-ές του τομέα και του κλάδου. Ενδείκνυνται επ' αυτού οι επιχειρήσεις παροχής φιλοξενίας κατηγοριών, όπως είναι τα ξενοδοχεία κλασικού τύπου, τα αστικά ξενοδοχεία, τα boutique hotels, τα resort hotels και οι παραδοσιακοί ξενώνες, όπου και αναλύεται ο ρόλος της υποδοχής, του τμήματος ορόφων και των επισιτιστικών τμημάτων (π.χ. bar, εστιατορίου κ.λπ.).

Επίσης, δύναται να πραγματοποιηθούν εκπαιδευτικές επισκέψεις σε επιχειρήσεις μαζικής εστίασης, σε εταιρίες εισαγωγής και μεταποίησης καφέ, σε εταιρίες αναψυχής, σε αμπελώνες, σε επισκέψιμα οινοποιεία, σε αποστακτήρα, σε βιοτεχνίες παραγωγής ζύθου κ.ά., με σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να γνωρίσουν τα βασικά στοιχεία της παραγωγικής διαδικασίας και γενικότερα να έρθουν σε επαφή με τις πρώτες ύλες. Οι επισκέψεις σε κάβες και σε μεγάλα καταστήματα χονδρικού εμπορίου κρίνονται αναγκαίες, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να έρθουν σε άμεση επαφή με το εύρος των προϊόντων που διαχειρίζονται τα τμήματα εστίασης των μονάδων φιλοξενίας και να αντιληφθούν σημαντικά στοιχεία της συνολικής ροής των αγορών, όπως είναι οι διαφορετικές ποιότητες και οι τιμές των πρώτων υλών. Μετά τις εκπαιδευτικές επισκέψεις, ακολουθούν ομαδικές εργασίες με διάφορες μελέτες περίπτωσης υπό την καθοδήγηση των εκπαιδευτών/-τριών και με στόχο την πρακτική άσκηση.

2.2.Η.2 | ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΕΞΑΜΗΝΟΥ Β΄

Στην υποενότητα αυτή πραγματοποιούνται εργαστηριακές ασκήσεις σε αντιστοιχία με τις μαθησιακές ενότητες του εξαμήνου Β΄. Συγκεκριμένα, οι θεματικές είναι οι εξής:

- Διοίκηση τμήματος υποδοχής (front office management),
- Προώθηση πωλήσεων στην υποδοχή,
- Οργάνωση και αρχειοθέτηση τμήματος υποδοχής,
- Τμήμα κρατήσεων, ο ρόλος της κατανομής του προσωπικού και τα προσόντα αυτού,
- Κατηγορίες τιμοκαταλόγων δωματίων,
- Είδη κρατήσεων,
- Κατανομή δωματίων (allocation),
- Το voucher: στοιχεία, αντίγραφα, είδη,
- Υπόδειγμα allotment (συμπλήρωση όρων και επεξήγηση),
- Guarantee allotment (συμπλήρωση όρων και επεξήγηση),
- Commitment allotment (συμπλήρωση όρων και επεξήγηση),
- Άφιξη γκρουπ και οι ιδιαιτερότητές του,
- Main courante (διαχείριση πωλήσεων και κρατήσεων),
- Τήρηση λογαριασμών, ταμείο,
- Τιμολόγηση,
- Έκδοση απόδειξης παροχής υπηρεσιών-τιμολογίου,
- Υπολογισμός φόρου διαμονής,
- Νυχτερινή βάρδια (night shift)
- Παράδοση-παραλαβή βάρδιας,
- Τμήμα ορόφων, ιεραρχία,
- Εξοπλισμός και εγκαταστάσεις του τμήματος ορόφων,
- Λινά δωματίων και διαχωρισμός αυτών,
- Ορθή χρήση απορρυπαντικών και καθαριστικών,
- Διοίκηση επισιτιστικών τμημάτων (F&B management),
- Οργάνωση εστιατορίου,
- Σκεύη και έπιπλα εστιατορίου,
- Είδη εστιατορίων ξενοδοχειακής μονάδας ή αυτόνομης επιχείρησης,
- Εισαγωγή στους τρόπους σερβιρίσματος,
- Αγγλικός τρόπος σερβιρίσματος,
- Γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος,
- Σερβίρισμα à la guéridon,
- Είδη πρωινών,
- Είδη κοινωνικών και επαγγελματικών εκδηλώσεων,
- Κατηγορίες ποτών και οίνων,
- Ετικέτες οίνων και διαχωρισμός τους,

- Κάβα ποτών και οίνων και
- Συνδυασμοί οίνων και εδεσμάτων.

Η διαδικασία αυτή υποστηρίζεται μέσω της υλοποίησης ομαδικών εργασιών σε διάφορα case studies υπό την καθοδήγηση των εκπαιδευτών/-τριών και με στόχο την αμοιβαία άσκηση, τη μελέτη και τη βιωματικότητα. Όλες οι παραπάνω δραστηριότητες μπορούν να αξιοποιηθούν με την υλοποίηση ενός συνολικότερου project ή επιμέρους.

2.2.Η.3 | ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ, ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΝΤΥΠΩΝ

Στην εν λόγω υποενότητα πραγματοποιούνται εργαστηριακές ασκήσεις προσαρμοσμένες σε διαφορετικές συνθήκες, περιβάλλοντα εργασίας και τμήματα των μονάδων φιλοξενίας, όπως είναι το τμήμα ορόφων, το εστιατόριο, το μπαρ κ.ά., τα οποία εξετάστηκαν στις μαθησιακές ενότητες του εξαμήνου Β'. Οι ασκήσεις αφορούν τις εξής θεματικές:

- Προσομοίωση κατανομής δωματίων των rooming lists (allocation),
- Προσομοίωση σε διάφορα υποδείγματα allotment (συμπλήρωση όρων, επεξήγηση),
- Προσομοίωση άφιξης γκρουπ σε συνεργασία με τουριστικούς/-ές συνοδούς (group leaders),
- Ο ρόλος και τα καθήκοντα της νυχτερινής βάρδιας (night shift),
- Προσομοίωση στην παράδοση-παραλαβή βάρδιας,
- Προσομοίωση στη σημασία του τμήματος ορόφων,
- Προσομοίωση στον εξοπλισμό και τα έπιπλα των δωματίων,
- Καθαρισμός δωματίου, παραμονή, αναχώρηση πελατών/-ισσών,
- Προσομοίωση στη λειτουργία του πλυντηρίου, των στεγνωτηρίων, καθώς και στην οργάνωση της λινόθήκης και της αποθήκης απορρυπαντικών,
- Οργάνωση και προετοιμασία του εστιατορίου,
- Χρήση σκευών και εξοπλισμού του εστιατορίου,
- Εργαστηριακές ασκήσεις στον αγγλικό τρόπο σερβιρίσματος,
- Εργαστηριακές ασκήσεις στον γαλλικό τρόπο σερβιρίσματος,
- Εργαστηριακές ασκήσεις στο σερβίρισμα à la guéridon,
- Τεμαχισμός (découpage) ψαριών, πουλερικών και φρούτων,
- Προετοιμασία (mise en place) ειδών πρωινών,
- Δημιουργία τιμοκαταλόγου εστιατορίου à la carte,
- Άνοιγμα φιάλης κρασιού,
- Προσομοίωση στον εξοπλισμό του/της οινοχόου (sommelier/-ière),
- Σερβίρισμα λευκού κρασιού,
- Σερβίρισμα κόκκινου κρασιού,
- Άνοιγμα φιάλης αφρωδών οίνων, σερβίρισμα και
- Μετάγγιση παλαιωμένου κρασιού (décantage).

Η διαδικασία αυτή ακολουθείται από την υλοποίηση ομαδικών εργασιών σε διάφορα case studies υπό την καθοδήγηση των εκπαιδευτών/-τριών, με στόχο την αμοιβαία άσκηση, τη μελέτη και τη βιωματικότητα. Όλες οι παραπάνω δραστηριότητες μπορούν να αξιοποιηθούν και αυτόνομα, αλλά και κατά την υλοποίηση ενός συνολικότερου project.

2.2.H.4 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ (PROBLEM SOLVING)

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εφαρμόζοντας τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες, εξετάζουν και εξοικειώνονται με πιθανά σενάρια αντιμετώπισης προβλημάτων στις μονάδες φιλοξενίας. Οι τεχνικές αυτές δίνουν τη δυνατότητα στις ομάδες να αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις συνεργατικά, ενώ, ταυτόχρονα, ενισχύουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις τους, καθώς άτομα με διαφορετικό υπόβαθρο και ρόλους εντός των μονάδων φιλοξενίας ενθαρρύνονται να συνεργαστούν άμεσα και αποτελεσματικά. Μελετώντας σενάρια από διαφορετικά τμήματα των μονάδων φιλοξενίας (π.χ. διοίκηση, τμήμα υποδοχής, τμήμα επισιτισμού, τμήμα καθαριότητας κ.λπ.), οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν την αξία της συνεργασίας και της διαλειτουργικής αλληλεπίδρασης που διευρύνει την κατανόησή τους για τις λειτουργίες των μονάδων φιλοξενίας, ενώ, παράλληλα, προετοιμάζονται για ένα πιο συνεκτικό εργασιακό περιβάλλον. Για την επίλυση κρίσιμων ζητημάτων, όπως συγκεκριμένων παραπόνων των πελατών/-ισών ή λειτουργικών ανεπαρκειών της μονάδας φιλοξενίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να αναπτύξουν την κριτική τους σκέψη και να εφαρμόσουν συγκεκριμένες τεχνικές επίλυσης προβλημάτων, όπως είναι ο συνεργατικός καταγισμός ιδεών (Collaborative Brainstorming), η ανάλυση των αιτιών (Root Cause Analysis-RCA), οι διαλειτουργικές ομάδες (Cross Functional Teams) και οι τακτικοί βρόχοι ανατροφοδότησης (Regular Feedback Loops).

Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να συμμετάσχουν σε ανοιχτές συζητήσεις, όπου ακούγονται όλες οι φωνές των μελών της ομάδας με στόχο τη διατύπωση δημιουργικών λύσεων. Η ανάλυση των αιτιών συμβάλλει στον προσδιορισμό των υποκείμενων αιτιών των προβλημάτων, χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως τα «5 γιατί». Η τεχνική των διαλειτουργικών ομάδων στηρίζεται στην επιστράτευση εκπροσώπων από διαφορετικά τμήματα της μονάδας φιλοξενίας για την αντιμετώπιση σύνθετων προβλημάτων που ξεπερνούν τα στενά όρια του κάθε τμήματος. Τέλος, στην υποενότητα εφαρμόζεται η τεχνική των τακτικών βρόχων ανατροφοδότησης, όπου, μέσω τακτικών συνεδριών ανατροφοδότησης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να επισημάνουν προληπτικά επαναλαμβανόμενα ζητήματα και να τα αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά πριν αυτά κλιμακωθούν.

2.2.H.5 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ ΡΟΛΩΝ (ROLE PLAYING)

Η παρούσα υποενότητα επικεντρώνεται στη χρήση διαδραστικών προσομοιώσεων και ασκήσεων βασισμένων σε υποθετικά σενάρια μέσω του παιχνιδιού ρόλων. Στο

παιχνίδι ρόλων δίνεται η ευκαιρία στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να υποδυθούν ρόλους σε καταστάσεις και σενάρια καθορισμένα από τον/την εκπαιδευτή/-τρια. Οι προκαθορισμένοι ρόλοι εκτελούνται από μεμονωμένους/-ες συμμετέχοντες/-ουσες, από ζεύγη ή από ομάδες, στο πλαίσιο ενός απλού ή ενός πιο περίπλοκου σεναρίου. Στα παιχνίδια ρόλων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμπλέκονται σε ρεαλιστικές καταστάσεις των μονάδων φιλοξενίας που σχετίζονται με τις εκπαιδευτικές ενότητες του εξαμήνου Β΄. Οι καταστάσεις των σεναρίων μπορεί να είναι «αγχωτικές, άγνωστες, περίπλοκες ή αμφιλεγόμενες», αναδεικνύοντας τον στοχασμό επί των προσωπικών συναισθημάτων προς τους/τις άλλους/-ες και τις εκάστοτε περιστάσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην έννοια της βιωματικής μάθησης, όπου συμμετέχουν ενεργά σε απλά και σε σύνθετα σενάρια κλιμακούμενης δυσκολίας, για να αποκτήσουν πρακτικές γνώσεις και να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους σε τομείς όπως είναι οι διαπροσωπικές σχέσεις, η συνεργασία, η ενσυναίσθηση, η λήψη αποφάσεων κ.ά.

Ενδεικτικά, τα παιχνίδια ρόλων χρησιμοποιούνται για την προσομοίωση των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των τμημάτων του ξενοδοχείου, δίνοντας έμφαση στη συνεργασία και την αποτελεσματική επίλυση των προβλημάτων. Ασχολούνται με τη διαχείριση κρίσεων και την επίλυση συγκρούσεων μέσω σεναρίων που αφορούν καταστάσεις έκτακτης ανάγκης (π.χ. δυσαρεστημένους/-ες επισκέπτες/-τριες), βοηθώντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να διατηρήσουν την ψυχραιμία τους, να λάβουν αποφάσεις και να βρουν δημιουργικές λύσεις υπό πίεση.

Τέλος, η υποεπάρκεια περιλαμβάνει στοιχεία ανατροφοδότησης και προβληματισμού, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες, σε συνεργασία με τους/τις εκπαιδευτές/-τριες, αναλύουν την απόδοσή τους, εντοπίζουν τα δυνατά τους σημεία και εργάζονται για την αντιμετώπιση και τη βελτίωση των πιθανών τους αδυναμιών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Λαλούμης, Δ. & Σεργόπουλος, Κ. (2017). *Διοίκηση τμημάτων υποδοχής και ορόφων – Rooms Division Management*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Θεοχάρης, Ν. (2012). *Front Office Management: Οργάνωση, Λειτουργία, Διεύθυνση, Τμήμα υποδοχής ξενοδοχείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
3. Αρβανίτης, Κ. & Αρβανίτης, Δ. (2016). *Εστιατόριο: Διοίκηση και οργάνωση επισιτιστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
4. Αρβανίτης, Κ. & Αρβανίτης, Δ. (2021). *Μπαρ – Οινογνωσία: Σχεδιασμός, διαχείριση, ποτά, κοστολόγηση – τιμολόγηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Συμπληρωματικές

1. Κυρανάς, Ε. Ρ. (2024). *Μονάδες τροφοδοσίας (Catering): Δομές, λειτουργίες και προαπαιτούμενα στην εστίαση* (2η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Ολντ, Μ. (2015). *Κρασί, ένα ταξίδι γευσιγνωσίας: Χρώμα, άρωμα, γεύση, υφή* (μτφρ. Α. Αργυρίου). Αθήνα: Εκδόσεις Ψυχογιός.

2.3 • ΕΞΑΜΗΝΟ Γ΄

2.3.A • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Εφαρμόζουν γραπτώς την αγγλική ξενοδοχειακή ορολογία μελετώντας πρακτικά παραδείγματα εξυπηρέτησης τουριστών/-τριών σε μονάδες φιλοξενίας,
- Συντάσσουν κείμενα και επιστολές στα αγγλικά στο πλαίσιο συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- Πραγματοποιούν κρατήσεις μέσω e-mail στην αγγλική γλώσσα μέσω πρακτικής εφαρμογής,
- Διαχειρίζονται προφορικά την εξυπηρέτηση των αφίξεων και των αναχωρήσεων των τουριστών/-τριών σε μονάδες φιλοξενίας μέσω εικονικών αναπαραστάσεων,
- Ελέγχουν την επάρκεια των γνώσεών τους στα αγγλικά μελετώντας πρακτικά παραδείγματα, όπως πληροφορίες για δρομολόγια, καθώς και συμβουλές που οφείλει να γνωρίζει κάποιος/-α που ταξιδεύει στο εξωτερικό,
- Εκτελούν τη λήψη των παραγγελιών στην αγγλική γλώσσα, με τη χρήση της αντίστοιχης ορολογίας στα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχειακών μονάδων μέσω μοντελοποίησης,
- Υιοθετούν την αγγλική ορολογία στην εξυπηρέτηση των ξενοδοχειακών πελατών/-ισών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Arrivals and departures / Collective learning activities / English hospitality terminology / Food and Beverage Department / Hotel guest service / Practical examples of tourist service / Reservations via e-mail / Taking food orders / Timetable information / Travel advice / Virtual simulations.

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
2	ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΑΓΓΛΟΦΩΝΟ ΚΟΙΝΟ
3	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ
4	ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΜΟΝΗ
5	ΑΓΓΛΙΚΑ ΣΤΗΝ ΕΣΤΙΑΣΗ
6	ΜΕΣΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ

Κείμενο αναφοράς

2.3.A.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Η αγγλική τουριστική ορολογία για μονάδες φιλοξενίας είναι απαραίτητη για όσους/-ες εργάζονται στον τομέα και επιθυμούν να βελτιώσουν την επικοινωνία τους με τους/-τις αγγλόφωνους/-ες πελάτες/-ισσες. Η κατανόηση και η σωστή χρήση της εξειδικευμένης ορολογίας διευκολύνει την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και τη δημιουργία μιας θετικής εμπειρίας για τους/-τις επισκέπτες/-τριες. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με βασικούς όρους που χρησιμοποιούνται συχνά στα ξενοδοχεία, όπως: reception, check in και check out. Στη συνέχεια, αναλύονται πιο εξειδικευμένοι όροι, όπως room service, housekeeping και concierge, οι οποίοι περιγράφουν ρόλους και σημαντικές υπηρεσίες που προσφέρονται σε μια μονάδα φιλοξενίας. Επιπλέον, γίνεται αναφορά στην ορολογία που σχετίζεται με τις κατηγορίες δωματίων και την ακριβή περιγραφή των προσφερόμενων επιλογών διαμονής, με όρους όπως: single room, double room και suite. Πέρα από τις βασικές υπηρεσίες και τις κατηγορίες δωματίων, γίνεται αναφορά και στην ορολογία που αφορά τις παροχές ενός ξενοδοχείου, όπως: fitness center, spa, swimming pool και conference room.

Στόχος της παρούσας υποενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να μπορούν να απαντήσουν αποτελεσματικά στις ερωτήσεις των πελατών/-ισών τους και να τους/-τις καθοδηγήσουν στην επιλογή του κατάλληλου δωματίου. Η εκπαιδευτική μέθοδος που προτείνεται είναι το παιχνίδι ρόλων με προσομοίωση, με σκοπό την εξάσκηση στη σωστή χρήση της αγγλικής ορολογίας, η οποία διευκολύνει την επικοινωνία και ενισχύει την επαγγελματική εικόνα των εργαζομένων σε πολυτελείς μονάδες φιλοξενίας.

2.3.A.2 | ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΑΓΓΛΟΦΩΝΟ ΚΟΙΝΟ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στον ρόλο της προφορικής επικοινωνίας στην αγγλική γλώσσα για την εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Αρχικά, καθώς η ανάπτυξη καλών πρακτικών για την αποτελεσματική επικοινωνία είναι καίριας σημασίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διδάσκονται δεξιότητες όπως είναι η ευγένεια, η εμπιστοσύνη και η επαγγελματική συμπεριφορά. Στη συνέχεια, εξετάζονται σενάρια επικοινωνίας με αγγλόφωνους/-ες πελάτες/-ισσες. Γίνεται αναφορά σε περιστάσεις όπως: στην άφιξη και την αναχώρηση των πελατών/-ισσών στο/από το ξενοδοχείο, στην εξυπηρέτηση στο εστιατόριο, στην παροχή πληροφοριών για αξιοθέατα, καθώς και σε άλλες τουριστικές υπηρεσίες.

Ως εκπαιδευτική δραστηριότητα εμπέδωσης, προτείνονται τα παιχνίδια ρόλων, με κατάλληλη διαμόρφωση της αίθουσας, ώστε να μοιάζει με ρεσεψιόν ή εστιατόριο. Μοιράζονται κάρτες ρόλων που περιγράφουν τους χαρακτήρες των συμμετεχόντων/-ουσών, προτείνονται υποδείγματα διαλόγων και σεναρίων που μπορεί να προκύψουν σε μία μονάδα φιλοξενίας και γίνεται μια γρήγορη ανασκόπηση των βασικών φράσεων και όρων που χρησιμοποιούνται. Ακολουθεί η προσομοίωση, κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναλαμβάνουν διαφόρους ρόλους και καταγράφουν τις παρατηρήσεις τους. Μέσω της ανατροφοδότησης και της συζήτησης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τι μπορεί να βελτιωθεί στη χρήση της αγγλικής γλώσσας και ο/η εκπαιδευτής/-τρια παρέχει σε εκείνους/-ες συμβουλές και διορθώσεις.

Συνολικά, η εν λόγω υποενότητα στοχεύει στη βελτίωση της προφορικής επικοινωνίας των εκπαιδευομένων στα αγγλικά σε ρεαλιστικές συνθήκες και στην ενίσχυση της αυτοπεποίθησής τους στη χρήση της αγγλικής γλώσσας.

2.3.A.3 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ

Η παρούσα υποενότητα στοχεύει στην εξοικείωση των εκπαιδευομένων στον τομέα του τουρισμού με την αγγλική ορολογία που απαιτείται για τη διαχείριση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η αποτελεσματική επικοινωνία μέσω e-mail είναι κρίσιμη για την εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών και για την οργάνωση των κρατήσεων, των προσφορών και άλλων υπηρεσιών. Καλλιεργούνται οι δεξιότητες της σαφούς και κατανοητής γραπτής επικοινωνίας και γίνεται εστίαση στη χρήση καλά δομημένων φράσεων με συνοχή και λογική σειρά ιδεών, καθώς οι πελάτες/-ισσες πρέπει να μπορούν να κατανοήσουν εύκολα το μήνυμα χωρίς περιττές πολυπλοκότητες.

Δίνεται, ακόμα, έμφαση στην ορθογραφία και τη γραμματική, εφόσον ακόμη και τα μικρά λάθη μπορούν να προκαλέσουν παρεξηγήσεις ή να προβάλουν μια αρνητική εικόνα. Επισημαίνεται η σημασία της ευγένειας στη γραπτή επικοινωνία και στην ανταπόκριση στις ερωτήσεις και στα αιτήματα, καθώς αποτελεί στοιχείο που οι πελάτες/-ισσες εκτιμούν. Γίνεται αναφορά στον επαγγελματισμό και την αξιοπιστία που πρέπει να αντανακλά η γραπτή επικοινωνία, ώστε οι πελάτες/-ισσες να αισθάνο-

νται πως μπορούν να εμπιστευτούν τις πληροφορίες που τους/τις παρέχονται γραπτώς. Καλλιεργούνται συγκεκριμένες δεξιότητες σύνταξης ενός e-mail στα αγγλικά, με περιγραφή των βημάτων που ακολουθούνται και του ανάλογου γλωσσικού ύφους που επιβάλλεται να χρησιμοποιηθεί. Ως εκπαιδευτική μέθοδος προτείνεται η γραπτή εξάσκηση σύνταξης ενός e-mail και η κατανόηση της σωστής χρήσης του, με στόχο την επαγγελματική και αποτελεσματική σύνταξη κάθε είδους e-mail στα αγγλικά.

Μέσω της εξοικείωσης με την ορολογία που απαιτείται για τη διαχείριση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικοινωνούν με τους/τις πελάτες/-ισσες και τους/τις συνεργάτες/-ιδές τους με αυτοπεποίθηση και ακρίβεια και χειρίζονται με ευκολία διαφορετικές καταστάσεις και αιτήματα, παρέχοντας άριστη εξυπηρέτηση.

2.3.A.4 | ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΜΟΝΗ

Η συγκεκριμένη υποενότητα αναλύει πτυχές που σχετίζονται με την οργάνωση και τη διαχείριση των κρατήσεων, παρέχει γνώσεις και καλλιεργεί τις δεξιότητες χρήσης του κατάλληλου αγγλικού λεξιλογίου, με στόχο την αποτελεσματική επικοινωνία. Στο πλαίσιο αυτό, γίνεται, αρχικά, διάκριση ανάμεσα στους διάφορους τύπους των καταλυμάτων και των δωματίων, καθώς και στην αντιμετώπιση ειδικών αιτημάτων των πελατών/-ισσών, όπως, π.χ., της κράτησης ενός δωματίου με θέα στη θάλασσα (sea view). Επιπλέον, μέσω της συγκεκριμένης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με βασικές εκφράσεις τουριστικής επικοινωνίας και με γλωσσικές πράξεις, όπως τις: “I would like to make a reservation”, “Book a room” και “For how many nights?”.

Ένα σημαντικό κομμάτι της εκπαίδευσης αφορά την προφορική διαχείριση της εξυπηρέτησης των αφίξεων και των αναχωρήσεων των τουριστών/-τριών μέσω εικονικών αναπαραστάσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε προσομοιώσεις ρεαλιστικών σεναρίων, όπου υποδύονται ρόλους ως υπάλληλοι υποδοχής και πελάτες/-ισσες. Αυτές οι εικονικές αναπαραστάσεις τους/τις βοηθούν να κατανοήσουν και να εξασκήσουν: τη διαδικασία της υποδοχής νέων πελατών/-ισσών, την καταχώριση των στοιχείων, την ενημέρωση για τις παροχές του καταλύματος, την επιβεβαίωση των κρατήσεων, τη διαδικασία των αναχωρήσεων, τη διευθέτηση των λογαριασμών, αλλά και την εξασφάλιση θετικών τελευταίων εντυπώσεων.

Συνολικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες στην αγγλική γλώσσα, ώστε να πραγματοποιούν κρατήσεις και ακυρώσεις καταλυμάτων και να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τις αφίξεις και τις αναχωρήσεις των πελατών/-ισσών τους.

2.3.A.5 | ΑΓΓΛΙΚΑ ΣΤΗΝ ΕΣΤΙΑΣΗ

Η εν λόγω υποενότητα προσφέρει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες την ευκαιρία να εξοικειωθούν με το βασικό λεξιλόγιο και τις φράσεις που απαιτούνται για την επικοινωνία σε ένα αγγλόφωνο περιβάλλον εργασίας πάνω σε συγκεκριμένα θέματα, όπως

είναι: η παραγγελία φαγητού και ποτού, η εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών και η επικοινωνία με το προσωπικό και τους/τις πελάτες/-ισσες στα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχειακών μονάδων. Σκοπός της υποενότητας είναι να εξοικειώσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με την αγγλική γλώσσα αναφορικά με τις γαστρονομικές συνήθειες και τις επικοινωνιακές ανάγκες στον κλάδο της εστίασης, καθώς τα αγγλικά αποτελούν βασικό εργαλείο για όσους/-ες επιθυμούν να εργαστούν στον συγκεκριμένο χώρο και να προσφέρουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες σε αγγλόφωνους/-ες πελάτες/-ισσες.

Κατά τη διάρκεια της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στη χρήση των αγγλικών όρων για το μενού, το φαγητό και το ποτό. Εξετάζουν την επικοινωνία με τους/τις πελάτες/-ισσες, τη διαχείριση των κρατήσεων ενός εστιατορίου, την παραγγελία και την αντιμετώπιση ειδικών αιτημάτων των πελατών/-ισσών, όπως ειδικών διατροφικών αναγκών και αλλεργιών. Γίνεται εκτενής αναφορά στην αγγλική ορολογία της λήψης παραγγελιών μέσω μοντελοποίησης και οι εκπαιδευόμενοι/-ες συμμετέχουν σε προσομοιώσεις λήψης παραγγελιών, όπου αναπαριστούν τους ρόλους του/της εργαζομένου/-ης και του/της πελάτη/-ισσας, ασκώντας τις δεξιότητες της ακρόασης και της ομιλίας στα αγγλικά.

Συνολικά, η εν λόγω υποενότητα στοχεύει στην κατανόηση της διαδικασίας από το καλωσόρισμα μέχρι και τη λήψη και την επιβεβαίωση της παραγγελίας, καθώς και στη βελτίωση της ικανότητας των εκπαιδευομένων να επικοινωνούν αποτελεσματικά στα αγγλικά σε ρεαλιστικές συνθήκες, χρησιμοποιώντας την κατάλληλη ορολογία.

2.3.A.6 | ΜΕΣΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗ

Η παρούσα υποενότητα έχει ως στόχο να εξοπλίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες στην αγγλική γλώσσα για την οργάνωση και τη διαχείριση των μετακινήσεων των τουριστών/-τριών. Στο πλαίσιο της, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στην απαιτούμενη αγγλική ορολογία αναφορικά με τις διαφορετικές επιλογές μέσων μεταφοράς, όπως μετρό, λεωφορείων, τρένων, ποδηλάτων και αεροπλάνων. Επιπλέον, η αγγλική ορολογία που διδάσκεται στην υποενότητα επικεντρώνεται περαιτέρω στις έννοιες της κράτησης ενός αεροπορικού εισιτηρίου και ενός εισιτηρίου τρένου, καθώς και της ενοικίασης αυτοκινήτου, καλύπτοντας όρους και διαδικασίες που συνδέονται με τους διαφορετικούς ναύλους, τα διπλώματα οδήγησης, τα ποικίλα είδη των διαθέσιμων οχημάτων και τα απαιτούμενα, κατά περίπτωση, ταξιδιωτικά έγγραφα.

Κατά τη διάρκεια της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την ορολογία μέσω πρακτικών παραδειγμάτων και ασκήσεων που ανταποκρίνονται σε πραγματικές καταστάσεις, όπως είναι η ενοικίαση αυτοκινήτου και ο προγραμματισμός διαδρομών με διάφορα μέσα μεταφοράς. Παράλληλα, μαθαίνουν πώς να οργανώνουν και να διαχειρίζονται αποτελεσματικά διαφορετικά είδη μετακινήσεων, μέσω της χρήσης της αγγλικής γλώσσας. Μια σημαντική πτυχή της υποενότητας εί-

ναι ο έλεγχος της επάρκειας των γνώσεων των εκπαιδευομένων στα αγγλικά, μέσω πρακτικών παραδειγμάτων παροχής πληροφοριών για δρομολόγια ή συμβουλών σε πελάτες/-ισσες που ταξιδεύουν στο εξωτερικό. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν πραγματικά παραδείγματα διαβάθμισης των τιμών των εισιτηρίων και τύπων θέσεων, καθώς και παραδείγματα πινάκων με δρομολόγια και με ώρες αφίξεων και αναχωρήσεων τρένων και λεωφορείων.

Συνολικά, η εκπαιδευτική υποενότητα προσφέρει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και τα εργαλεία για την ορθή διαχείριση των μετακινήσεων των πελατών/-ισσών τους στη διάρκεια ενός ταξιδιού, ώστε να εκτελούν επιτυχώς τα καθήκοντά τους.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Evans, V., Dooley, J. & Garza, V. (2018). *Career Paths: Tourism*. Newbury: Express Publishing.
2. Evans, V., Dooley, J. & Garza, V. (2018). *Career Paths: Hotels & Catering*. Newbury: Express Publishing.

Συμπληρωματικές

1. Marks, S. (2019). *Mastering grammar for B1 – Greek edition*. Limassol: Burlington Books.
2. Mol, H. (2008). *English for Tourism and Hospitality*. Reading: Garnet Publishing Ltd.

2.3.B • ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Εφαρμόζουν γραπτώς τη γερμανική ξενοδοχειακή ορολογία μελετώντας πρακτικά παραδείγματα εξυπηρέτησης τουριστών/-τριών σε μονάδες φιλοξενίας,
- Συντάσσουν κείμενα και επιστολές στα γερμανικά στο πλαίσιο συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- Πραγματοποιούν κρατήσεις μέσω e-mail στη γερμανική γλώσσα μέσω πρακτικής εφαρμογής,
- Διαχειρίζονται προφορικά στα γερμανικά την εξυπηρέτηση των αφίξεων και των αναχωρήσεων των τουριστών/-τριών σε μονάδες φιλοξενίας μέσω εικονικών αναπαραστάσεων,
- Ελέγχουν την επάρκεια των γνώσεων τους στα γερμανικά μελετώντας πρακτικά παραδείγματα, όπως πληροφορίες για δρομολόγια, καθώς και συμβουλές που οφείλει να γνωρίζει κάποιος/-α που ταξιδεύει στο εξωτερικό,
- Εκτελούν τη λήψη των παραγγελιών στη γερμανική γλώσσα, με τη χρήση της αντίστοιχης ορολογίας, στα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχειακών μονάδων μέσω μοντελοποίησης,
- Υιοθετούν τη γερμανική ορολογία στην εξυπηρέτηση των ξενοδοχειακών πελατών/-ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Reservierungsanfrage / Reservierungsbestätigung / Zimmerausstattung / Restaurant / Frühstücksraum / Bankett- und Veranstaltungsraum / Essen / Getränke / Tischreservierung / Kundenempfang / Speisekarte / Bestellung.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗΣ
2	ΔΩΜΑΤΙΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ
3	ΧΩΡΟΙ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΓΑΣΤΡΟΝΟΜΙΑΣ
4	ΚΡΑΤΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΟΥ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ
5	ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ
6	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

2.3.B.1 | ΕΠΙΣΤΟΛΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗΣ

Σε συνέχεια της προηγούμενης μαθησιακής υποενότητας, όπου παρουσιάστηκε και αναλύθηκε η τουριστική ορολογία στη γερμανική γλώσσα, η παρούσα αρχική υποενότητα του εξαμήνου Γ' με τίτλο «Επιστολή κράτησης και επιβεβαίωσης» ασχολείται με τη γραπτή επικοινωνία των αποφοίτων της ειδικότητας με τους/τις δυνητικούς/-ές πελάτες/-ισες. Στο πλαίσιο αυτό, η υποενότητα στοχεύει στην εξοικείωση των εκπαιδευόμενων με τους κανόνες της δομής και με τη γερμανική ορολογία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ταξινομούν τη δομή και τα βασικά μέρη μιας επίσημης ηλεκτρονικής επιστολής σε: θέμα (Betreff), προσφώνηση (Anrede), εισαγωγή (Einleitung), κύριο μέρος (Hauptteil), επίλογο (Schluss), χαιρετισμό (Gruß) και υπογραφή (Unterschrift) και συνοψίζουν τα τακτικά αριθμητικά και τα χωριζόμενα ρήματα, τα οποία είναι απαραίτητα για τις συγκεκριμένες επιστολές.

Κατόπιν, παρουσιάζονται ποικίλα παραδείγματα ηλεκτρονικών επιστολών ζήτησης με διαφορετικούς τύπους δωματίων και διατροφής, με διαφορετικές ημερομηνίες άφιξης-αναχώρησης, με διαφορετικά μεταφορικά μέσα και με διαφορετικά κέντρα μετακίνησης. Στη συνέχεια, τα παραπάνω αντιπαραβάλλονται με διάφορες απαντήσεις στα μηνύματα επιβεβαίωσης της κράτησης, με σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν με τυποποιημένες φράσεις όπως: «Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων» ("Ich danke Ihnen im Voraus!") και «Μπορείτε να επιβεβαιώσετε τη κράτηση με ηλεκτρονικό μήνυμα;» ("Können Sie die Reservierung bitte per e-Mail bestätigen?"). Για την εφαρμογή και την ανάλυση των νέων περιεχομένων, προτείνεται να εφαρμοστούν συνεργατικές εκπαιδευτικές τεχνικές, όπως η εργασία σε ομάδες ή κατά ζεύγη, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να συντάξουν ηλεκτρονικά μηνύματα βάσει των ομαδοποιημένων στοιχείων που έχουν ήδη κατηγοριοποιήσει.

Συνοψίζοντας, η συγκεκριμένη υποενότητα καθιστά ειδικότερες τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες μέσα από την ενασχόληση με περιεχόμενα που σχετίζονται αμιγώς με τον τουριστικό κλάδο.

2.3.B.2 | ΔΩΜΑΤΙΑ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Στη δεύτερη υποενότητα που τιτλοφορείται «Δωμάτια και εξοπλισμός», επισημαίνεται η σπουδαιότητα της γερμανικής ορολογίας στο επαγγελματικό περιβάλλον της ειδικότητας, με αναφορά στα δωμάτια, τους χώρους και τον εξοπλισμό των μονάδων φιλοξενίας. Αρχικά, θα διασαφηνιστεί το καινούριο λεξιλόγιο ως προς: τους χώρους του ξενοδοχείου (Hotelräume), τον εξοπλισμό και τη διαρρύθμιση του δωματίου (Zimmerausstattung/Zimmereinrichtung), τις συσκευές (Geräte), καθώς και τα αναλώσιμα υλικά (Verbrauchsmaterial). Δίνονται παραδείγματα και γίνεται εμβάθυνση στις ερωτήσεις μερικής και ολικής αγνοίας, χρησιμοποιώντας τη νέα ορολογία: «Πώς λειτουργεί το κλιματιστικό;», «Δεν έχει χρηματοκιβώτιο το δωμάτιο;» ("Wie

funktioniert die Klimaanlage?“, “Hat das Zimmer keinen Safe?“). Ενισχύεται η συντακτική ικανότητα των εκπαιδευομένων με την αιτιατική του αορίστου άρθρου για άρνηση (Akkusativ/Negation) και με τα τροπικά ρήματα και το απαρέμφατο, κάτι που στη γερμανική γλώσσα αποτελεί σημαντικό σημείο διαφοροποίησης από την ελληνική σύνταξη: «Σε ποια θερμοκρασία μπορεί να ρυθμιστεί η θέρμανση;», «Μπορείτε να αλλάξετε τις πετσέτες;» (“Wie hoch soll die Temperatur der Heizung sein?“, “Können Sie die Handtücher wechseln?“). Επίσης, περιγράφονται: σημαντικά ρήματα χειρισμού συσκευών (einschalten/ausschalten), η γενική πτώση των ουσιαστικών, καθώς και το λεξιλόγιο που είναι σχετικό με τη θερμοκρασία: «Το νερό είναι κρύο/ζεστό» (“Das Wasser ist kalt/warm“).

Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν κείμενα διαλόγων, των οποίων τα περιεχόμενα άπτονται της συγκεκριμένης ορολογίας και ασχολούνται με σχετικές ερωτήσεις, ώστε να είναι σε θέση να δώσουν ολοκληρωμένες απαντήσεις. Ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης, προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα. Τέλος, η υποενότητα αυτή αποτελεί εξίσου τμήμα του επαγγελματικού αντικειμένου των αποφοίτων της ειδικότητας, διότι καθιστά ειδικότερες τις γνώσεις και τις δεξιότητες των εκπαιδευομένων, έτσι ώστε οι τελευταίοι/-ες να είναι σε θέση να συνεργάζονται με τους/τις πελάτες/-ισσες, διαχειριζόμενοι/-ες μια συνομιλία τουριστικού περιεχομένου στη γερμανική γλώσσα.

2.3.B.3 | ΧΩΡΟΙ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΓΑΣΤΡΟΝΟΜΙΑΣ

Σε συνέχεια της προηγούμενης μαθησιακής υποενότητας, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισήχθησαν στην ορολογία δωματίων, η παρούσα υποενότητα με τίτλο «Χώροι εστίασης και γαστρονομίας» επικεντρώνεται στην τουριστική ορολογία της ξενοδοχειακής εστίασης και γαστρονομίας στη γερμανική γλώσσα (Gastronomie). Με γνώμονα ότι το κίνητρο για μάθηση πρέπει να αποτελεί μια επιλογή που να αντανακλά τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες των εκπαιδευομένων, η συγκεκριμένη υποενότητα, στην κατεύθυνση αυτή, συζητά έναν βασικό πυλώνα του ξενοδοχειακού τουρισμού, δηλαδή τους χώρους εστίασης. Στην αρχή της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την κατηγοριοποίηση των χώρων εστίασης και γαστρονομίας μέσα στο ξενοδοχείο σε: εστιατόριο (Restaurant), καφετέρια (Café), αίθουσα πρωινού (Frühstücksraum), μπαρ (Bar), μπαρ πισίνας (Poolbar) και αίθουσα δεξιώσεων-εκδηλώσεων (Bankett- und Veranstaltungsraum), ενώ γίνεται αναφορά και στην υπηρεσία δωματίων (Zimmerservice). Επίσης, έμφαση δίνεται στις προθέσεις με τοπική σημασία (Präpositionen mit lokaler Bedeutung) και στα ρήματα κίνησης (gehen-kommen) και εμπεδώνεται η αιτιατική πτώση (Akkusativ).

Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν κείμενα διαλόγων, των οποίων τα περιεχόμενα άπτονται της συγκεκριμένης ορολογίας και ασχολούνται με σχετικές ερωτήσεις, ώστε να είναι σε θέση να δώσουν ολοκληρωμένες απαντήσεις. Συγχρόνως,

εξοικειώνονται με τη νέα ορολογία και με τα νέα γραμματικά και συντακτικά φαινόμενα μέσω πρακτικών ασκήσεων που ανταποκρίνονται σε πραγματικές καταστάσεις. Σκοπός της παρούσας υποενότητας είναι η διαχείριση μιας συνομιλίας τουριστικού περιεχομένου στη γερμανική γλώσσα και γι' αυτόν τον λόγο ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα.

2.3.B.4 | ΚΡΑΤΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΟΥ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

Σε συνέχεια της τρίτης μαθησιακής υποενότητας, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολήθηκαν με την ξενοδοχειακή εστίαση, η παρούσα υποενότητα που φέρει τον τίτλο «Κράτηση τραπεζιού και υποδοχή στο εστιατόριο» επικεντρώνεται εξίσου στην ανάπτυξη της τουριστικής ορολογίας και αφορά την κράτηση και την άφιξη των πελατών/-ισών στους χώρους εστίασης, ώστε οι απόφοιτοι/-ες της ειδικότητας να είναι σε θέση να διαχειρίζονται την εξυπηρέτηση των πελατών/-ισών και να υιοθετούν τη γερμανική ορολογία κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Στην αρχή της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την ορολογία της κράτησης ενός τραπεζιού (Tischreservierung) και της υποδοχής των πελατών/-ισών (Kundenempfang), ενώ γίνεται αναφορά και στους ιδιαίτερους χώρους του εστιατορίου (Terrasse/Garten/Meer/Kamin/Fenster). Επίσης, περιγράφονται τα ρήματα στάσης (stehen/liegen) και η δοτική πτώση (Dativ), η οποία στη γερμανική γλώσσα αποτελεί σημαντικό σημείο διαφοροποίησης από την ελληνική σύνταξη: «Πού βρίσκεται το τραπέζι;», «Το τραπέζι είναι εδώ δίπλα στη θάλασσα» ("Wo steht der Tisch?", "Ihr Tisch ist hier am Meer"). Αναλύονται, ακόμα, τυποποιημένες εκφράσεις του χώρου, όπως: «Για πόσα άτομα;» ("Für wie viele Personen?"), «Σε ποιο όνομα;» ("Auf welchen Namen?"), «Έχετε κάνει κράτηση;» ("Haben Sie reserviert?") και «Έχετε κάποιο τραπέζι στη βεράντα;» ("Hätten Sie noch Platz auf der Terrasse?").

Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν κείμενα διαλόγων, οι οποίοι παρουσιάζουν διαφορετικά είδη κράτησης και υποδοχής, και ασχολούνται με σχετικές ερωτήσεις, ώστε να είναι σε θέση να δώσουν ολοκληρωμένες απαντήσεις. Σκοπός και της παρούσας υποενότητας είναι η διαχείριση μιας συνομιλίας τουριστικού περιεχομένου στη γερμανική γλώσσα και για τον λόγο αυτόν ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα.

2.3.B.5 | ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ

Σε συνέχεια των προηγούμενων υποενότητων, η συγκεκριμένη υποενότητα με τίτλο «Ορολογία τροφίμων και ποτών» επικεντρώνεται εξίσου στη γερμανική ορολογία και στο επαγγελματικό περιβάλλον της ειδικότητας, έχοντας ως αντικείμενό της τα

τρόφιμα και τα ποτά. Αρχικά, θα κατηγοριοποιηθεί, με τη βοήθεια έγχρωμης εικονογράφησης, το καινούριο λεξιλόγιο σε: τρόφιμα (Essen), ποτά (Getränke), καθώς και σε είδη εδεσμάτων (Gerichte-Speisen). Επίσης, εμπλουτίζεται η συντακτική ικανότητα των εκπαιδευομένων και κωδικοποιούνται οι κανόνες σύνταξης με το τροπικό ρήμα mögen και τα ρήματα essen και trinken, καθώς και με τα επιρρήματα συχνότητας: «Πίνω πάντα καφέ», «Δεν πίνετε κρασί;» (“Ich trinke immer Kaffee”, “Trinken Sie keinen Wein?”). Δίνονται παραδείγματα και γίνεται εμβάθυνση στις ερωτήσεις μερικής και ολικής αγνοίας, χρησιμοποιώντας τη νέα ορολογία: «Σας αρέσει το κρέας;», «Πότε τρώτε ψάρι;» (“Mögen Sie Fleisch?”/“Wann essen Sie Fisch?”). Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με την κατανόηση κειμένων, των οποίων τα στοχευμένα πρακτικά περιεχόμενα άπτονται της συγκεκριμένης ορολογίας. Ως πρακτική μελέτης και εξάσκησης προτείνεται το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα. Προτείνεται να ενθαρρυνθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, ώστε να δημιουργήσουν ένα δικό τους γλωσσάριο με αντιστοιχία της ορολογίας σε ελληνικά-αγγλικά-γερμανικά, το οποίο και θα τους/τις βοηθήσει να απομνημονεύσουν τους όρους ευκολότερα.

Συνοψίζοντας, η υποενότητα αυτή αποτελεί ένα σημαντικό τμήμα του επαγγελματικού αντικειμένου των αποφοίτων της ειδικότητας, διότι καθιστά ειδικότερες τις γνώσεις και τις δεξιότητες των εκπαιδευομένων, έτσι ώστε οι τελευταίοι/-ες να είναι σε θέση να συνεργάζονται τόσο με το προσωπικό της κουζίνας όσο και με τους/τις πελάτες/-ισες, συνεισφέροντας σε ένα κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης.

2.3.B.6 | ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

Όπως και οι προηγούμενες υποενότητες, έτσι και η τελευταία, η οποία φέρει τον τίτλο «Κατάλογος μενού και παραγγελία στο εστιατόριο», επικεντρώνεται στη γερμανική τουριστική ορολογία και στο επαγγελματικό περιβάλλον της ειδικότητας, εισάγοντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στη διαχείριση μιας συνομιλίας στη γερμανική γλώσσα σχετικής με τον τουρισμό και την παραγγελιοληψία στο εστιατόριο. Στην αρχή, καταγράφεται το καινούριο λεξιλόγιο που αφορά τον κατάλογο του μενού (Speisekarte) και περιγράφονται καινούριες γραμματικές δομές, όπως τα ανώμαλα ρήματα (nehmen/essen) και η υποτακτική κάποιων σημαντικών ρημάτων (KonjunktivII). Δίνονται παραδείγματα: «Θα ήθελα...», «Τι θα θέλατε;» (“Ich hätte gern...”, “Was wünschen Sie?”) και γίνεται εμβάθυνση στις καταφάσεις και τις ερωτήσεις μερικής και ολικής αγνοίας, χρησιμοποιώντας τη νέα ορολογία: «Μπορώ να σας φέρω ποτά;», «Σερβιτόρε, θα θέλαμε να παραγγείλουμε!» (“Darf ich Ihnen schon Getränke Bringen?”, “Herr Ober, wir möchten bestellen!”).

Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν κείμενα διαλόγων, των οποίων τα περιεχόμενα άπτονται της συγκεκριμένης ορολογίας και ασχολούνται με σχετικές ερωτήσεις, ώστε να είναι σε θέση να δώσουν ολοκληρωμένες απαντήσεις. Ταυτόχρο-

να, εξοικειώνονται με τη νέα ορολογία και τα νέα γραμματικά και συντακτικά φαινόμενα μέσω πρακτικών ασκήσεων που ανταποκρίνονται σε πραγματικές καταστάσεις.

Συνοψίζοντας, αυτή η υποεπένδυση καθιστά ειδικότερες τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη λήψη παραγγελιών στα επισιτιστικά τμήματα της ξενοδοχειακής μονάδας. Ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Grunwald, A. (2014). *Ja, gerne! Deutsch im Tourismus*. A1. Berlin: Cornelsen Verlag.
2. Schumann, A., Schurig, C., Schaefer, B. & van der Werff, F. (2014). *Menschen im Beruf – Tourismus*. A1. München: Hueber Verlag.
3. Βηδενμάιερ, Δ. (2013). *Γερμανικά για τον τουρισμό (A1-A2)*. Αθήνα: Εκδόσεις Γενικής Γραμματείας Διά Βίου Μάθησης. Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: <https://www.openbook.gr/germanika-gia-ton-tourismo-a1-a2/>

Συμπληρωματικές

1. Θεοδωρίδου, Χ. & Λαγού, Α. (2019). *Διδακτικό υλικό για τη γερμανική γλώσσα για την ειδικότητα: «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» – Γ' τάξη ΕΠΑ.Λ.* Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής. Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: https://www.iep.edu.gr/wp-content/uploads/2025/08/2019_10_11_didaktiko_yliko_epal_germanika_1_kef.pdf
2. Reihe, C. (2008). *Γερμανικά στον τουρισμό*. Αθήνα: Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ). Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: <http://hdl.handle.net/10795/862>

2.3.Γ • ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν με τη σύνθεση και την κοστολόγηση του εδεσματολογίου (μενού) μιας επισιτιστικής επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν την προέλευση των τροφίμων, τα χαρακτηριστικά και τις ιδιότητές τους και μαθαίνουν, ως εκ τούτου, πώς συντίθεται ένα εδεσματολόγιο ανάλογα με την εποχή, την εθνικότητα και τις συνήθειες των πελατών/-ισών, τη σύγχρονη διαιτητική, αλλά και τις ισχύουσες αγορανομικές διατάξεις. Κατανοούν τη σύνταξη ενός εδεσματολογίου ανάλογα με τον τύπο

του μενού (buffet, self-service, table d'hôte και à la carte) και τον τύπο σερβιρίσματος (αγγλικό, γαλλικό, αυστριακό, ρωσικό και οικογενειακό). Επιπροσθέτως, κατανοούν τη λογική με την οποία προτείνονται τα πιάτα ημέρας, αλλά και το πώς συντάσσεται το μέρος του καταλόγου που αφορά τα διαθέσιμα ποτά. Τέλος, μαθαίνουν πώς να κοστολογούν το μενού που συνθέτουν, καθώς η κοστολόγηση είναι ένα απαραίτητο εργαλείο για τον προσδιορισμό του κατά πόσο επιτυγχάνονται οι στόχοι της κερδοφορίας μιας επισιτιστικής επιχείρησης.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Ερμηνεύουν όλα τα χαρακτηριστικά των τροφίμων όσον αφορά την ταξινόμησή τους, τη διατήρησή τους, τον έλεγχό τους, καθώς και τη διατροφική τους αξία,
- Ταξινομούν τα κυριότερα οπωροκηπευτικά προϊόντα που ευδοκίμουν στην Ελλάδα σε εσπεριδοειδή, λαχανικά κ.ά.,
- Αναφέρουν τις γλυκαντικές ύλες και την εμπορική αξία των τροφίμων,
- Διακρίνουν τα κυριότερα ζωικά προϊόντα, τα έλαια, τα αρτύματα και τα καρυκεύματα, καθώς και την επίδρασή τους στον ανθρώπινο οργανισμό, την εμπορική τους αξία και τη χρησιμότητά τους στην επισιτιστική επιχείρηση,
- Κωδικοποιούν τη διεθνή ορολογία του εδεσματολογίου,
- Αναπτύσσουν τις απαραίτητες γνώσεις για τη σύνθεση του εδεσματολογίου, ανάλογα με την κατηγορία του εστιατορίου, την εποχικότητα των τροφίμων, το κόστος τους κ.ά.,
- Επαληθεύουν τους βασικούς κανόνες σύνθεσης του εδεσματολογίου με βάση τη διαιτητική, όπως: καθημερινά μενού, επαναλαμβανόμενα μενού, μενού υγιεινής διατροφής, μενού με μη αλλεργιογόνα συστατικά, μενού για vegan/vegetarian, συνθέσεις για μπουφέ κ.ά.,
- Εφαρμόζουν τους βασικούς κανόνες σύνθεσης του καταλόγου ανάλογα με τον τύπο του μενού της επισιτιστικής επιχείρησης (buffet, self-service, à la carte ή table d'hôte) και τον τύπο σερβιρίσματος (αγγλικό, γαλλικό, αυστριακό, ρωσικό και οικογενειακό) κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Συνθέτουν εδεσματολόγια για ειδικές περιστάσεις, όπως γαμήλια γεύματα ή εορταστικές εκδηλώσεις, στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,
- Προωθούν τα κυριότερα παραδοσιακά εδέσματα μέσα από τον τρόπο παρουσίασής τους κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Εκτιμούν το περιθώριο κέρδους του κάθε πιάτου στο μενού, με σκοπό την προώθηση των προϊόντων που αποδίδουν κέρδος στην επισιτιστική επιχείρηση μέσω μελετών περίπτωσης.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Πρώτες ύλες, εποχικότητα / Εδεσματολογικοί, κανόνες, ονοματολογικοί όροι παρασκευών / Υγιεινή διατροφή, διαιτολόγιο / Μεσογειακή διατροφή / Σήμα ελληνικής κουζίνας / Μενού à la carte / Μενού table d'hôte / Μενού μπουφέ, εορταστικά μενού / Τρόποι σερβιρίσματος / Τιμοκατάλογος εστιατορίου / Έννοια του κόστους / Τύποι κόστους / Πρότυπη συνταγή / Απόδοση προϊόντων / Φύλλο κοστολόγησης υλικών / Απογραφές.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΡΟΦΙΜΑ: ΣΥΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΘΡΕΠΤΙΚΗ ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ
2	ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΟΦΗ, ΕΙΔΙΚΑ ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΩΝ ΛΛΩΝ
3	ΒΑΣΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ, ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ
4	ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΔΕΣΜΑΤΩΝ, ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΜΕΝΟΥ
5	ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ, ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ, ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΣΥΝΤΑΓΕΣ
6	ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΑΠΟΓΡΑΦΕΣ
7	ΠΩΛΗΣΕΙΣ, ΠΡΟΩΘΗΣΗ, ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Γ.1 | ΤΡΟΦΙΜΑ: ΣΥΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΘΡΕΠΤΙΚΗ ΑΞΙΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Στην πρώτη υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τη διατροφή, μια επιστήμη που εξελίσσεται συνεχώς και ασχολείται με τα τρόφιμα, τη διαχείρισή τους, τη θρεπτική τους αξία και την επίδρασή τους στην υγεία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν γιατί ο άνθρωπος χρειάζεται ενέργεια, πόση ενέργεια χρειάζεται, από τι επηρεάζεται η ποσότητα της τροφής που καταναλώνει καθημερινά και τι συμβαίνει όταν προσλαμβάνεται περισσότερη τροφή από αυτήν που είναι απαραίτητη. Στη συνέχεια, αναλύονται οι ομάδες τροφίμων, όπως τα λαχανικά, τα φρούτα, τα δημητριακά (π.χ. ψωμί, ρύζι, ζυμαρικά), οι πατάτες, το γάλα και τα γαλακτοκομικά προϊόντα, τα όσπρια, το κόκκινο και το λευκό κρέας, τα αυγά, τα ψάρια και τα θαλασσινά, τα προστιθέμενα λίπη και έλαια, οι ελιές και οι ξηροί καρποί.

Ακολουθώντας, γίνεται εκτενής αναφορά στα μακροθρεπτικά συστατικά και τις κύριες πηγές τους. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν ότι τα μακροθρεπτικά συστατικά αποτελούνται από τους υδατάνθρακες, τις πρωτεΐνες, τα λίπη και το νερό, ενώ τα μικροθρεπτικά συστατικά αποτελούνται από τις βιταμίνες (λιποδιαλυ-

τές και υδατοδιαλυτές) και τα ανόργανα στοιχεία. Τέλος, με τη χρήση παραδειγμάτων και με τη συνεργασία του μαγειρικού τμήματος, αναλύεται η αλλοίωση των θρεπτικών συστατικών είτε από λάθος αποθήκευση είτε από λάθος χειρισμό κατά το μαγείρεμα και επεξηγείται το πώς αυτό μπορεί να επηρεάσει το τελικό παραγόμενο προϊόν.

2.3.Γ.2 | ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΟΦΗ, ΕΙΔΙΚΑ ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΩΝ ΛΑΩΝ

Στην υποενότητα αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τις βασικές αρχές της «μεσογειακής διατροφής», καθώς εκείνη αποτελεί ένα σχηματικό πρότυπο απεικόνισης των συστάσεων και των οδηγιών για μια υγιεινή και ισορροπημένη διατροφή. Αναλύονται η πυραμίδα και τα επίπεδα της μεσογειακής διατροφής, καθώς και τα τρόφιμα που περιλαμβάνονται, οι ποσότητες και η ημερήσια/εβδομαδιαία/μηνιαία κατανάλωση. Γίνεται εκτενής αναφορά στην κατηγοριοποίηση για τους εθνικούς διατροφικούς οδηγούς που χωρίζονται στις παρακάτω κατηγορίες: για ενήλικες, βρέφη, παιδιά και εφήβους/-ες, γυναίκες, εγκύους και θηλάζουσες, καθώς και για άτομα ηλικίας 65 ετών και άνω.

Στη συνέχεια, αναφέρονται οι διατροφικές συνήθειες των πληθυσμών ανά την υφήλιο, οι αλλαγές που επήλθαν με την πορεία των ετών και οι παράγοντες που καθορίζουν τις διατροφικές επιλογές κάθε λαού, με έμφαση στην επάρκεια και τη διαθεσιμότητα των τροφίμων, τις τάσεις της εποχής και τους διάφορους κοινωνικούς και οικονομικούς παράγοντες, όπως το μορφωτικό επίπεδο, τη θρησκεία, καθώς και τυχόν ζητήματα που άπτονται των εθίμων και της τοπικής κουλτούρας. Ακολουθώντας, αναφέρονται οι διατροφικές ιδιαιτερότητες που σχετίζονται με ορισμένες παθήσεις και επεξηγείται το πώς αυτές επηρεάζουν τις διατροφικές συστάσεις (π.χ. δυσανεξία ή αλλεργία στη λακτόζη και τη γλουτένη).

Ειδική αναφορά γίνεται και στο θεσμικό πλαίσιο, καθώς και στα κριτήρια για τη χορήγηση του «ειδικού σήματος ποιότητας για την ελληνική κουζίνα», ενώ αναλύονται τα υποχρεωτικά κριτήρια πιστοποίησης, όπως είναι η προσφορά εδεσμάτων ελληνικής κουζίνας και ελληνικών προϊόντων για την παρουσίαση, την προβολή και την προώθηση της ελληνικής γαστρονομικής και οινικής παράδοσης.

2.3.Γ.3 | ΒΑΣΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ, ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Στην παρούσα υποενότητα, αναλύονται οι εδεσματολογικοί κανόνες που διέπουν τη σύνθεση και την παρουσίαση του μενού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα κατανοήσουν τις βασικές αρχές και τις κατευθυντήριες γραμμές που πρέπει να ακολουθούνται κατά τη δημιουργία ενός μενού που ικανοποιεί τις διατροφικές, τις γευστικές και τις αισθητικές απαιτήσεις των πελατών/-ισσών. Περιγράφονται οι κύριοι κανόνες που αφορούν την ισορροπία των γεύσεων, τη διαδοχή των πιάτων, την αρμονία των υλικών, ενώ ιδιαίτερη αναφορά γίνεται και στις αρχές της γευστικής αρμονίας, της υψής, της οπτικής επαφής, της θερμοκρασίας, του χρώματος των πιάτων, με τελικό στόχο

τη δημιουργία μιας ολοκληρωμένης και ευχάριστης γευστικής εμπειρίας προς τον/την πελάτη/-ισσα για την ικανοποίησή του/της.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται, επίσης, στην επεξήγηση των κανόνων που καθορίζουν τη σειρά με την οποία σερβίρονται τα πιάτα, από τα κρύα προς τα ζεστά ορεκτικά και τις σαλάτες, μέχρι και τα κυρίως πιάτα και τα επιδόρπια. Θα παρουσιαστούν οι κατευθυντήριες γραμμές για τη σωστή επιλογή και τον συνδυασμό των υλικών, των υφών και των γεύσεων, προκειμένου να επιτευχθεί η επιθυμητή γευστική ισορροπία και η αισθητική αρμονία στο μενού. Παράλληλα, αναλύονται οι συνδυασμοί μεταξύ των διαφόρων πρώτων υλών, αλλά και τα λάθη που γίνονται κατά τον συνδυασμό τους (μεταξύ υφής, γεύσης, χρώματος, ίδιας διατροφικής ομάδας κ.ά.). Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνεται να δημιουργήσουν ομάδες εργασίας, οι οποίες μελετούν περιπτώσεις σχετικά με την επίδραση των εδεσματολογικών κανόνων σε διαφορετικά είδη εστιατορίων, προτείνοντας νέες ιδέες για τη βελτιστοποίηση της γευστικής και της αισθητικής εμπειρίας των πελατών/-ισών.

2.3.Γ.4 | ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΔΕΣΜΑΤΩΝ, ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΜΕΝΟΥ

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αναγνωρίζουν τη σημασία της διεθνούς ονοματολογίας στη σύνθεση του εδεσματολογίου και τη χρήση της για την υποστήριξη των πωλήσεων μέσα από την κατανόηση της σημασίας της ορθής χρήσης και της αξιοποίησης των διεθνών γαστρονομικών όρων. Περιγράφονται οι γενικές αρχές χρήσης των διεθνών γαστρονομικών όρων στη σύνθεση του εδεσματολογίου, με ιδιαίτερη αναφορά στην κατανόηση και τη σωστή εφαρμογή των όρων αυτών, καθώς εξασφαλίζουν με σαφήνεια την αποτελεσματική επικοινωνία των πελατών/-ισών με το προσωπικό.

Έμφαση δίνεται στην επεξήγηση των βασικών γαστρονομικών όρων που χρησιμοποιούνται ευρέως, καθώς και στις διαφορές και τις ομοιότητες μεταξύ τους σε διάφορες διεθνείς κουζίνες. Παρουσιάζονται παραδείγματα κοινών όρων σε ατομικές ή ομαδικές εργασίες δημιουργίας διαφορετικών κατηγοριών μενού, όπως είναι τα μενού: *à la carte*, *table d'hôte*, δεξιώσεων, συνεδρίων, δεκατιανού (*brunch*) και διαλείμματος για καφέ (*coffee break*). Αναφέρονται οι διαφορετικές τεχνικές μαγειρικής ή ζαχαροπλαστικής των υλικών, ώστε οι όροι αυτοί να μπορέσουν να εμπλουτίσουν και να βελτιώσουν την παρουσίαση του μενού για την αύξηση των πωλήσεων.

Μέσω παραδειγμάτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνεται να εξασκηθούν στη χρήση της διεθνούς ονοματολογίας των τρόπων σερβιρίσματος, όπως είναι η παράθεση σε μπουφέ ή *à la guéridon*.

2.3.Γ.5 | ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ, ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ, ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΣΥΝΤΑΓΕΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, αναλύεται, αρχικά, η έννοια του κόστους και της σημασίας που κατέχει για τη λειτουργία και την κερδοφορία των επισιτιστικών τμημάτων

των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, με στόχο την τήρηση των προϋπολογισμών και την επίτευξη της επιδιωκόμενης κερδοφορίας. Αναλύονται διεξοδικά οι τύποι κόστους, όπως το πρότυπο κόστος, το πραγματικό κόστος, το άμεσο κόστος, το προϋπολογισμένο κόστος, το έμμεσο κόστος, το σταθερό και μεταβλητό κόστος, το εργατικό κόστος, καθώς και τα κρυφά κόστη. Γίνεται εκτενής αναφορά στη ροή των προϊόντων από την αγορά, την αποθήκευση (αγορές, παραλαβές, αποθήκευση) και την επεξεργασία τους (διανομή σε τμήματα, προπαρασκευή, μεριδοποίηση, εκτέλεση συνταγών), μέχρι και την τελική παροχή και την πώλησή τους στους/στις πελάτες/-ισσες.

Αναφέρονται, επίσης, διάφορες διαδικασίες πάνω στον έλεγχο και την απόδοση του κόστους των υλικών, καθώς και στη χρήση προκαθορισμένων συνταγολογιών και μενού. Οι όροι των προτύπων συνταγών, των προτύπων μερίδων και των προτύπων παραγωγής αναλύονται και επεξηγούνται, ώστε να γίνει κατανοητή η ζωτική σημασία τους στην κατανόηση και την υιοθέτηση πρακτικών και μεθόδων αποτελεσματικής κοστολόγησης. Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στα προβλήματα που παρουσιάζονται, όπως είναι οι μεταβολές στην παραγωγικότητα και την ορθή τήρηση των πρό-τυπων παραγωγής λόγω ανεπαρκούς εκπαίδευσης του προσωπικού στο πλαίσιο που ορίζει η εκάστοτε επιχείρηση, δηλαδή οι δυσκολίες στην ανάπτυξη των απαραίτητων δεξιοτήτων και ικανοτήτων κατά τη διαδικασία της παραγωγής και της πώλησης, οι ανεπαρκείς εγκαταστάσεις και η έλλειψη βασικού εξοπλισμού.

2.3.Γ.6 | ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΑΠΟΓΡΑΦΕΣ

Εντός της παρούσας υποενότητας, γίνεται αναφορά στα παραδοσιακά πρότυπα κόστη των επισιτιστικών τμημάτων στον τομέα της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, όπως είναι το καθιερωμένο κόστος τροφίμων που ανέρχεται στο επιθυμητό ποσοστό του 40% και αποτελεί το θεμέλιο που καθορίζει την τελική τιμή πώλησης. Κατόπιν, αναλύονται οι διάφορες μέθοδοι καταγραφής και ανάλυσης του κύριου κόστους, του περιθωρίου κέρδους και της τελικής τιμής πώλησης. Μέσω ατομικών ή ομαδικών εργασιών, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμπεδώνουν: τους όρους κοστολόγησης των αμέσων υλικών, το φύλλο κοστολόγησης υλικών, το συνολικό κόστος των άμεσων υλικών μερίδας, την απόδοση των προϊόντων, την έννοια της φύρας, τα στάδια της απόδοσης των υλικών, την κοστολόγηση της άμεσης εργασίας, τη διάκριση της άμεσης και της έμμεσης εργασίας, το φύλλο χρόνου εργασίας, τα γενικά λειτουργικά έξοδα, το συνολικό λειτουργικό κόστος περιόδου, το συνολικό κόστος του προϊόντος ανά μονάδα, την τιμολόγηση του προϊόντος, τον ορισμό της τιμής, καθώς και τα συστατικά της στοιχεία.

Κατά την επεξήγηση του όρου των «τεχνικών τιμολόγησης», γίνεται ανάλυση χρήσιμων παραγόντων, όπως είναι οι υποκειμενικές και οι αντικειμενικές μέθοδοι τιμολόγησης, η μέθοδος της τιμής του «ενστίκτου» κ.ά., με σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αντιληφθούν την απόσταση της πραγματικής τιμής πώλησης από την αναγραφόμενη. Κατά την επεξήγηση του όρου των «απογραφών», περιγράφονται οι πρωταρχικοί σκοποί, οι διαδικασίες των αγορών των πρώτων υλών, οι καθορισμένες προδια-

γραφές, οι κατηγορίες των υλικών, τα χαρακτηριστικά τους, οι διάφορες διαδικασίες παραλαβής και ελέγχων εισαγωγής, η αποθήκευση, η εσωτερική διανομή και οι διάφοροι έλεγχοι των αποθεμάτων.

Δίνεται ιδιαίτερη αναφορά στη σημασία της διαδικασίας των απογραφών των πρώτων υλών, αναλύοντας τους κρίσιμους παράγοντες σε περιπτώσεις απωλειών, κλοπών ή αλλοιώσεων των υλικών από λάθος διαχείριση του προσωπικού της αποθήκης και του προσωπικού παραγωγής.

2.3.Γ.7 | ΠΩΛΗΣΕΙΣ, ΠΡΩΘΗΣΗ, ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΥ

Σε αυτή την υποενότητα, αναλύονται οι σύγχρονες προσεγγίσεις και οι βασικοί κανόνες που επηρεάζουν τον σχεδιασμό και την παρουσίαση του καταλόγου ενός εστιατορίου. Αναλύονται στοιχεία όπως είναι: η σωστή επιλογή των στοιχείων (γραφικών, φωτογραφιών και χρωμάτων), ο τρόπος αναγραφής των τιμών, η ύπαρξη των κατάλληλων επισημάνσεων που συμβάλλουν στην αισθητική ανάδειξη των πιάτων, καθώς και η γενικότερη θετική εντύπωση των πελατών/-ισσών ως πρωταρχικό στάδιο των πωλήσεων. Επίσης, εξετάζονται οι τεχνικές για τον σχεδιασμό μιας κάρτας μενού με ιδιαίτερα θέλγητρα, όπως, π.χ., με την ανάδειξη κάποιας τοπικής κουζίνας της περιοχής ή των ιδιαίτερων επιθυμιών των πελατών/-ισσών για υγιεινούς ή/και για ιατρικούς λόγους.

Παράλληλα, εξετάζεται η χρήση τεχνολογικών εφαρμογών για την ψηφιοποίηση των μενού και τη διευκόλυνση των πελατών/-ισσών κατά την πρόσβαση τους στις πληροφορίες των πιάτων, π.χ. των αλληλεπιδραστικών μενού σε ταμπλέτες ή/και σε κινητά τηλέφωνα ως ενός σύγχρονου τρόπου πωλήσεων. Επίσης, αναδεικνύεται η ιδιαίτερη σχέση του bar και της γαστρονομίας μέσα από την παρουσίαση διαφόρων μεθόδων και τεχνικών. Αναφέρονται ο ρόλος του καφέ και των ποτών, αλλά και η ιδιαίτερη θέση που έχουν μέσα στο μενού (συνοδευτικά ποτά, κοκτέιλ, καφές). Η ενεργή συμμετοχή των εκπαιδευόμενων επιτυγχάνεται με χρήση τεχνικών, όπως είναι ο καταγισμός ιδεών και η συζήτηση αναφορικά με τις νέες τάσεις που επικρατούν. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνεται να δημιουργήσουν ομάδες εργασίας όπου θα σχεδιάσουν μενού με διαφορετική θεματολογία, προκειμένου να αναδειχθούν τόσο η σπουδαιότητα της οπτικής παρουσίασης των προϊόντων και των πιάτων μέσω του καταλόγου όσο και το πώς αυτό μπορεί να αυξήσει την κερδοφορία της επιχείρησης και να βελτιώσει την ικανοποίηση των πελατών/-ισσών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Μάρας, Α. Γ. (2019). *Food & Beverage Management: Διοίκηση και Έλεγχος – Τιμολόγηση στον επισιτιστικό τομέα των ξενοδοχείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
2. Σαλεσιώτης, Μ. Π. (2007). *Σύνθεση εδεσματολογίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Συμπληρωματικές

1. Κωνσταντινίδης, Α. (1994). *Έλεγχος κόστους στην ξενοδοχειακή βιομηχανία*. Ρόδος: Σημειώσεις Ανώτερης Σχολής Τουριστικής Εκπαίδευσης Ρόδου.
2. Χειλαδάκης, Σ. (2014). *Εγχειρίδιο τεχνικού μαγειρικής τέχνης* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Επτάλοφος.

2.3.Δ • ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ ΣΕ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Ταξινομούν τις απαραίτητες προμήθειες ενός ξενοδοχείου βάσει των χαρακτηριστικών του,
- Αναγνωρίζουν τα προσόντα και τις αρμοδιότητες του/της υπευθύνου/-ης αγορών,
- Προγραμματίζουν τις διαδικασίες και τις προβλέψεις για την απόκτηση προμηθειών,
- Επιλέγουν τους/τις κατάλληλους/-ες προμηθευτές/-τριες κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Αναλαμβάνουν την ορθή παραλαβή και αποθήκευση των προμηθειών στον χώρο ευθύνης τους,

- Αμφισβητούν τις προμήθειες που δεν ικανοποιούν τα πρότυπα που έχουν τεθεί από τον οργανισμό στον οποίο απασχολούνται,
- Διατηρούν τα επίπεδα των αποθεμάτων βάσει του κόστους των αγαθών, της ζήτησης και της προσφοράς, αλλά και βάσει των περιοριστικών κανόνων λόγω χωροταξίας και άλλων συνθηκών, ορίζοντας τα αποθέματα ασφάλειας μέσω μελετών περίπτωσης,
- Αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά συντήρησης των φρούτων, των λαχανικών, των γαλακτοκομικών προϊόντων, των δημητριακών, των εδώδιμων λιπών και ελαίων, των βοτάνων, των καρυκευμάτων και των ποτών,
- Εφαρμόζουν την αποθήκευση των τροφίμων βάσει των χαρακτηριστικών τους, π.χ. κατεψυγμένων και νωπών, στον χώρο ευθύνης τους,
- Ταξινομούν τον απαραίτητο εξοπλισμό των επισιτιστικών τμημάτων, όπως κεραμικά, ανοξείδωτα σκεύη, υφάσματα και καθαριστικά,
- Εκτελούν τη διανομή των προμηθειών και την ενημέρωση των αποθεμάτων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Αποθήκευση / Παραλαβή / Διαχείριση αποθεμάτων / Απογραφή / Αξιολόγηση προμηθευτών/-τριών / Δελτία παραλαβής-αποθήκευσης / Ασφάλεια τροφίμων / Πρότυπη συνταγή / Πρότυπη μερίδα / Προδιαγραφές προϊόντων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΡΙΣΜΟΣ, ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ, ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
2	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ/-ΗΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
3	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΜΙΑΣ ΑΓΟΡΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/-ΩΝ, ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ, ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΣΥΝΤΑΓΕΣ
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ
5	ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ, ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΠΟΓΡΑΦΩΝ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Δ.1 | ΟΡΙΣΜΟΣ, ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΘΗΚΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ, ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Στην πρώτη υποενότητα, αναλύεται η έννοια της οργάνωσης και της διαχείρισης μιας αποθήκης, σαν μία από τις πιο σημαντικές λειτουργίες κάθε σύγχρονης ξενοδοχει-

ακής επιχείρησης. Ταυτόχρονα, περιγράφονται οι κύριοι χώροι του τμήματος, όπως είναι: ο χώρος παραλαβών, οι χώροι αποθήκευσης, δηλαδή οι αποθήκες και τα ψυγεία, αλλά και το γραφείο διοίκησης και διαχείρισης του τμήματος. Δίνεται έμφαση στην περιγραφή των εφαρμογών και των συστημάτων ελέγχων που αποτελούν τη βάση για την αποτελεσματική λειτουργία ολόκληρης της εφοδιαστικής αλυσίδας μιας επιχείρησης φιλοξενίας ή επισιτισμού.

Στη συνέχεια, γίνεται εκτενής αναφορά στους παράγοντες και τις ιδιαιτερότητες που επιβάλλουν τον σχεδιασμό μιας αποθήκης. Επ' αυτού, είναι σημαντικό να αντιμετωπίζονται συστηματικά από την κάθε επιχείρηση, ανεξαρτήτως μεγέθους, ώστε να πραγματοποιούνται με επαγγελματικό τρόπο και να μπορούν να προσφέρουν σημαντική βελτίωση της πρακτικότητας, καθώς και μείωση του λειτουργικού κόστους, παράγοντες όπως: ο χώρος και η σωστή επιλογή του, οι συνθήκες εργασίας για την αύξηση της παραγωγικότητας, ο σωστός χωροταξικός σχεδιασμός των προϊόντων και των υλικών, η ασφάλεια της αποθήκης, των προϊόντων και των ανθρώπων, η συχνή καταγραφή των αποθεμάτων, καθώς και ο σωστός εξοπλισμός στην οργάνωση και τη διαχείριση της αποθήκης.

Τέλος, αναφέρεται και αναλύεται η έννοια του “Hotel Logistics Management” (διοίκησης αποθεμάτων ξενοδοχείου) σαν ένας μηχανισμός που καλύπτει τον έλεγχο της ροής των προϊόντων από τους/τις προμηθευτές/-τριες έως και τα επιμέρους τμήματα του ξενοδοχείου, με σκοπό να εξασφαλίσει στα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου τη βεβαιότητα ότι τα κατάλληλα προϊόντα θα βρίσκονται την κατάλληλη στιγμή στον χώρο που πρέπει.

2.3.Δ.2 | ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ/-ΗΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Στην υποενότητα αυτή, αναλύεται η οργάνωση του τμήματος προμηθειών κάθε σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης, ιδιαίτερα των επισιτιστικών της τμημάτων. Στόχος είναι να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες τις βασικές αρχές της οργάνωσης και της λειτουργίας του τμήματος, αλλά και τις διαδικασίες που διασφαλίζουν την αποτελεσματική διαχείριση των προμηθειών. Αρχικά, περιγράφονται η δομή, οι βασικές λειτουργίες οργάνωσης και η συνήθης ιεραρχία που ακολουθείται στο τμήμα προμηθειών μιας επισιτιστικής επιχείρησης. Η τελευταία εξαρτάται από την κατηγορία, από το είδος της επιχείρησης και από το αν αυτή λειτουργεί αυτόνομα ή εντός κάποιας ξενοδοχειακής μονάδας. Επίσης, παρουσιάζονται ενδεικτικά η σύνθεση, το οργανόγραμμα και η ιεραρχία του προσωπικού του τμήματος.

Στη συνέχεια, επισημαίνεται η ανάγκη για μια σαφή κατανομή ρόλων και αρμοδιοτήτων, καθώς και για καθιέρωση διαδικασιών με στόχο την αποτελεσματική λειτουργία του τμήματος. Ειδικότερα, αναλύονται τα καθήκοντα του/της Food and Beverage Manager Controller, του/της υπευθύνου/-ης προμηθειών-παραγγελιών, του/της υπευθύνου/-ης παραλαβών, του/της υπευθύνου/-ης αποθήκευσης, του/της υπευθύ-

νου/-ης εσωτερικής διακίνησης, αλλά και του βοηθητικού προσωπικού των αντίστοιχων τμημάτων. Γίνεται εκτενής αναφορά στις διάφορες τεχνικές της διαχείρισης προμηθειών και στη σημασία του προγραμματισμού των διαδικασιών σε όλα τα στάδια, όπως σε εκείνα του σχεδιασμού, της παραγγελίας, των παραλαβών, της αποθήκευσης και διακίνησης των υλικών, της παραγωγής και διάθεσης των τελικών προϊόντων, καθώς και σε εκείνα του ελέγχου και της ανατροφοδότησης, με βάση το επίπεδο συνεργασίας του τμήματος με τα υπόλοιπα τμήματα της επισιτιστικής επιχείρησης.

2.3.Δ.3 | ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΜΙΑΣ ΑΓΟΡΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/-ΩΝ, ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ, ΠΡΟΤΥΠΕΣ ΣΥΝΤΑΓΕΣ

Στην παρούσα υποενότητα, περιγράφεται η διαδικασία σχεδιασμού των λειτουργιών και των μεθόδων διαχείρισης των εμπορευμάτων και των πρώτων υλών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τον προγραμματισμό των διαδικασιών που εξασφαλίζουν την αποτελεσματική παραλαβή, την αποθήκευση και τη διαχείριση των αποθεμάτων. Δίνεται έμφαση στον καθορισμό της πολιτικής λειτουργίας της εκάστοτε επιχείρησης, η οποία θέτει τις βάσεις για τη συνοχή και την αποδοτικότητα των διαδικασιών των προμηθειών και των αποθεμάτων, με τρόπους όπως είναι: η τιμή των προϊόντων, η χρηματοπιστωτική σταθερότητα της επιχείρησης, η ποιότητα των προϊόντων, η ευελιξία και η αξιοπιστία παράδοσης του/της προμηθευτή/-τριας, η περιβαλλοντική διαχείριση των αποθεμάτων, οι όροι εγγύησης εκ μέρους του/της προμηθευτή/-τριας, οι τεχνικές προδιαγραφές των προϊόντων, η χωρητικότητα της αποθήκης, η εξυπηρέτηση μετά την πώληση, αλλά και η τοποθεσία του/της προμηθευτή/-τριας.

Στη συνέχεια, αναλύεται η βασική μέθοδος “Just in time” (JIT), η οποία επικεντρώνεται στη μείωση των αποθεμάτων και την ελαχιστοποίηση του κόστους αποθήκευσης, και τονίζεται, παράλληλα, η σημασία της στη σωστή πρόβλεψη και τον προγραμματισμό των παραγγελιών για την αποφυγή ελλείψεων ή υπερβολικών αποθεμάτων. Αναλύονται οι ορισμοί και η σημασία της πρότυπης συνταγής και μερίδας μέσα από την ανάλυση του μενού των προσφερόμενων εδεσμάτων και ποτών στα επισιτιστικά τμήματα. Τα παραπάνω καθορίζουν τις ανάγκες της επιχείρησης για πρώτες ύλες, οι οποίες είναι θεμελιώδεις για τον υπολογισμό των αναγκών ειδών και των ποσοτήτων που απαιτούνται για την ορθή λειτουργία της. Τέλος, μελετάται η χρήση εργαλείων και τεχνολογιών, όπως είναι τα συστήματα ERP (Enterprise Resource Planning) και WMS (Warehouse Management System), για τον έλεγχο των αποθεμάτων και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών παραγγελίας.

2.3.Δ.4 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ, ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ

Στην υποενότητα αυτή, αναφέρονται οι διαδικασίες και οι βέλτιστες πρακτικές διαχείρισης εμπορευμάτων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας, μέσα από την καταγραφή των σχετικών διαδικασιών για την παραλαβή και τον έλεγχο της ποιότητας και της ποσότητάς τους, καθώς και για την αποτελεσματική καταγραφή και αποθήκευσή τους.

Αναλύεται η διαδικασία της διαχείρισης των παραλαβών και της καταγραφής τους στα συστήματα της αποθήκης. Επισημαίνεται η ανάγκη για τη χρήση ενός αρχικού χειρόγραφου συστήματος εντύπων, όπως είναι τα δελτία αποστολής και τα πιστοποιητικά ποιότητας, για την επαλήθευση της ποσότητας και της ποιότητας των εμπορευμάτων. Αναλύεται η σημασία της καταγραφής τυχόν αποκλίσεων ή προβλημάτων κατά την παραλαβή, καθώς και η επικοινωνία με τους/τις προμηθευτές/-τριες για την επίλυση αυτών των ζητημάτων.

Επίσης, περιγράφεται η διαδικασία της αποθήκευσης ως ένας κρίσιμος παράγοντας για τη διατήρηση της ποιότητας και της ασφάλειας των προϊόντων. Αναλύεται η σημασία της σωστής οργάνωσης του χώρου, η οποία περιλαμβάνει την κατηγοριοποίηση των προϊόντων και την τοποθέτησή τους σε ράφια ή κατάλληλα ερμάρια, αποθήκες, θαλάμους, ψυγεία κ.ά., τα οποία διευκολύνουν την πρόσβαση και την αναγνώριση των εμπορευμάτων. Εξηγείται η ανάγκη για τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας. Στη συνέχεια, αναλύεται η διαδικασία οργάνωσης της αποθήκης, με την εφαρμογή τεχνικών, όπως είναι η λεγόμενη “FIFO” (First In, First Out), για τη διαχείριση των προϊόντων.

Για την πληρέστερη κατανόηση της συγκεκριμένης μαθησιακής υποεπενότητας, ζητείται από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αναπτύξουν ένα σχέδιο διαχείρισης των παραλαβών για μια επιχείρηση φιλοξενίας, το οποίο θα περιλαμβάνει τις διαδικασίες της παραλαβής και της επιθεώρησης της ποιότητας και της ποσότητας των προϊόντων, τη χρήση των εντύπων καταγραφής, καθώς και τις διαδικασίες της επίλυσης τυχόν προβλημάτων.

2.3.Δ.5 | ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ, ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΠΟΓΡΑΦΩΝ

Στην υποεπενότητα αυτή, γίνεται εκτενής αναφορά στις βασικές αρχές και τις μεθόδους για τη διενέργεια απογραφών, οι οποίες διασφαλίζουν την ακριβή καταγραφή των αποθεμάτων και την αποτελεσματική διαχείριση των εμπορευμάτων. Αρχικά, αναλύονται οι λόγοι σύνταξης των απογραφών και περιγράφεται η διαδικασία της διενέργειάς τους, η οποία περιλαμβάνει την καταμέτρηση των αποθεμάτων και τη σύγκριση με τις καρτέλες των υπολοίπων ειδών της επιχείρησης. Αναλύονται τα διάφορα είδη απογραφής, όπως η γενική, η μερική, η έκτακτη και η απογραφή τέλους χρήσης. Διευκρινίζεται η διαδικασία ελέγχου και διόρθωσης τυχόν αποκλίσεων που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διάρκεια της απογραφής.

Παρουσιάζεται, ακόμα, η διαδικασία προετοιμασίας και διεξαγωγής των απογραφών, η οποία περιλαμβάνει: τη συλλογή και την οργάνωση των στοιχείων των αποθεμάτων, τη διενέργεια της φυσικής καταμέτρησης και την εισαγωγή των δεδομένων στα λογιστικά συστήματα. Ακολούθως, γίνεται παρουσίαση των εργαλείων και των τεχνολογιών για την καταγραφή και την ανάλυση των αποθεμάτων, όπως είναι οι σαρωτές barcode (ραβδωτός κώδικας) και τα διάφορα λογισμικά προγράμματα απογραφής που χρησιμοποιούνται ευρέως από επιχειρήσεις του κλάδου. Διευκρινίζεται

η σημασία της σωστής καταγραφής των αποθεμάτων και της αναθεώρησης των διαδικασιών, προκειμένου να βελτιωθεί η ακρίβεια της διαχείρισης των αποθεμάτων. Επιπρόσθετα, υπογραμμίζεται ότι η σωστή διενέργεια των απογραφών είναι κρίσιμη για την ακριβή διαχείριση των αποθεμάτων και την αποφυγή οικονομικών απωλειών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κονόμος, Γ. & Πατεστής, Ι. (2014). *Έλεγχος και κοστολόγηση για τουριστικές και επισιτιστικές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Le Monde/Les Livres du Tourisme.
2. Μάρας, Α. Γ. (2019). *Food & Beverage Management: Διοίκηση και Έλεγχος – Τιμολόγηση στον επισιτιστικό τομέα των ξενοδοχείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Λαλούμης, Δ. & Στεφανακίδης, Κ. (2013). *Εστιατορική τεχνική* (1ος τόμος). Αθήνα: Ιδιωτική έκδοση.

2.3.Ε • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ (CRM)

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν με την υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση των πελατών/-ισών των μονάδων φιλοξενίας. Κατανοούν ότι οι πελάτες/-ισες αποτελούν το επίκεντρο της επιχειρηματικής δραστηριότητας και ότι η επιτυχία της ξενοδοχειακής επιχείρησης βασίζεται στην αποτελεσματικότητα της διαχείρισης των σχέσεών της με αυτούς/-ές. Επιπλέον, έρχονται σε επαφή με την πελατοκεντρική φιλοσοφία, η οποία έχει τις ρίζες της στο Relation Management και –σε συνδυασμό με την τεχνολογία της πληροφορίας– οδήγησε στην ανάπτυξη της έννοιας της «διαχείρισης πελατειακών σχέσεων» (Customer Relations Management-CRM). Επομένως, αντιλαμβάνονται ότι με τον όρο CRM αναφερόμαστε σε μια επιχειρηματική στρατηγική που επικεντρώνεται στον/στην πελάτη/-ισσα και αναγνωρίζει την ικανότητα κατανόησης των αναγκών του/της και την αλληλεπίδρασή του/της με το προσωπικό ως τους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον εντός του οποίου αναπτύσσεται η επιχείρηση φιλοξενίας.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Κατανοούν τις ανάγκες των πελατών/-ισών των μονάδων φιλοξενίας,

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Σύστημα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων / Άμεση πληροφορία / Ηλεκτρονικός τουρισμός (e-Tourism) / Προσωπικά δεδομένα (GDPR) / Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (Electronic Data Interchange-EDI) / Επιχειρησιακές πύλες (Portals) / Booking, Expedia, Trip Advisor / Μέσα κοινωνικής Δικτύωσης (Facebook, Instagram, TikTok, Pinterest) / Διαχείριση παραπόνων / Λογισμικά προγράμματα CRM / Έξυπνος τουρισμός (Smart Tourism).

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΡΙΣΜΟΣ, ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ CRM
2	Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ/ΤΗΣ ΠΕΛΑΤΗ/-ΙΣΣΑΣ (CUSTOMER EXPERIENCE)
3	ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ CRM ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
4	ΦΑΣΕΙΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRM, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
5	ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ CRM

Κείμενο αναφοράς

2.3.E.1 | ΟΡΙΣΜΟΣ, ΟΦΕΛΗ ΤΟΥ CRM

Σε αυτή την υποενότητα, αναλύεται ο όρος του “Customer Relationship Management” (CRM) ως μία επιχειρησιακή στρατηγική έναντι του ισχυρού ανταγωνιστικού πε-

ριβάλλοντος, η οποία σχεδιάστηκε προκειμένου οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να ταυτιστούν με τους/τις υπάρχοντες/-ουσες ή πιθανούς/-ές πελάτες/-ισσές τους, με σκοπό τη δημιουργία ισχυρών δυνητικών σχέσεων και την αναβάθμιση του επιπέδου της παρεχόμενης φιλοξενίας. Αναφέρεται η σημασία της στρατηγικής ανάπτυξης της διαχείρισης των συστημάτων CRM από τις επιχειρήσεις παροχής φιλοξενίας και γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στη σημασία της συνεχούς και άμεσης επικοινωνίας με τον/την πελάτη/-ισσα μέσα από τη χρήση των δεδομένων και τη διαδικασία συλλογής τους στα σημεία επαφής (touch points), όπως είναι οι πωλήσεις, η κατηγοριοποίηση της πελατείας και η διαχείριση των παραπόνων.

Στη συνέχεια, γίνεται μια περιεκτική ανάλυση της ταύτισης των συστημάτων CRM ως μέρους και εργαλείου του προγράμματος μάρκετινγκ που υιοθετεί η κάθε επιχείρηση που περιλαμβάνει ένα ή περισσότερα σημεία αλληλεπίδρασης (interaction points), τα οποία αναφέρονται σε συγκεκριμένες συναλλαγές και επικοινωνίες των πελατών/-ισσών μαζί της. Επίσης, αναλύεται η σημασία της χρήσης των κατάλληλων συστημάτων τεχνολογίας και της χρήσης των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (social media) για κάθε επιχείρηση ξεχωριστά, ανάλογα με τη δυναμική της και τη θέση της στην αγορά φιλοξενίας, ώστε να μπορεί να οργανώσει εύκολα τις διεργασίες της για την ύπαρξη μιας πλήρως ενημερωμένης βάσης δεδομένων. Τέλος, αναλύονται και επεξηγούνται τα οφέλη από τη χρήση των συστημάτων CRM, όπως είναι: η πελατοακή προσέγγιση, η υποστήριξη ορθών αποφάσεων, η ποιότητα/αποτελεσματικότητα της παροχής υπηρεσιών, η επιχειρηματική ευκινησία στο πλαίσιο του ανταγωνισμού, αλλά και η άμεση επαφή με την πληροφορία.

2.3.E.2 | Η ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΤΟΥ/ΤΗΣ ΠΕΛΑΤΗ/-ΙΣΣΑΣ (COSTUMER EXPERIENCE)

Στη δεύτερη υποενότητα, παρουσιάζονται και κατηγοριοποιούνται οι ομάδες των πελατών/-ισσών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, με την αντίστοιχη ανάλυση και βάσει των στόχων που έχουν τεθεί από τη διαδικασία ενός προγράμματος CRM, όπως είναι: ο/η πιθανός/-ή πελάτης/-ισσα που αποτελεί στόχο, ο/η νέος/-α πελάτης/-ισσα και η καταγραφή των δεδομένων για εκείνον/-η, ο/η δυνάμει πελάτης/-ισσα που απαιτεί ιδιαίτερη διαχείριση, ο/η επαναλαμβανόμενος/-η πελάτης/-ισσα σαν επιτυχία της εφαρμογής των πρακτικών CRM, καθώς και ο/η πιστός/-ή πελάτης/-ισσα που «επιβραβεύει» την εφαρμογή των πρακτικών CRM. Στη συνέχεια, γίνεται ανάλυση σχετικά με τις φάσεις των σχέσεων που αναπτύσσονται μεταξύ μιας επιχείρησης φιλοξενίας και των πελατών/-ισσών της, όπως είναι: η πρώτη φάση κατά την οποία γίνεται η ανάπτυξη της σχέσης, η μεσαία φάση που θεωρείται μεταβατική από τα αρχικά στα ανώτερα επίπεδα εξέλιξης της σχέσης, η συνεργατική φάση, όπου η επικοινωνία και η ανταλλαγή των πληροφοριών γίνεται με μεγάλη ευκολία, παρότι υπάρχουν περιθώρια περαιτέρω ανάπτυξης της σχέσης μεταξύ του/της πελάτη/-ισσας και του/της προμηθευτή/-τριας, καθώς και η αποσυνδεδετική φάση, κατά την οποία η επιχείρηση σταματά να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του/της πελάτη/-ισσας.

Επίσης, γίνεται αναφορά στον ορισμό της «πελατειακής ικανοποίησης», δίνοντας έμφαση στη μοναδικότητα των ξενοδοχειακών υπηρεσιών, με βάση τη διαφορά μεταξύ των προσδοκιών του/της καταναλωτή/-τριας πριν από την αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας και της απόδοσης και αξιολόγησης αυτής κατά την απόκτηση και την κατανάλωσή της. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνεται να δημιουργήσουν ομάδες εργασίας, στις οποίες θα μελετήσουν ένα σύστημα CRM, όπου θα καταγράψουν χαρακτηριστικές περιπτώσεις πελατειακών σχέσεων ενός ξενοδοχείου, λαμβάνοντας υπόψη τις αρχές του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (General Data Protection Regulation-GDPR).

2.3.E.3 | ΟΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ CRM ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, αναφέρονται οι κύριες και βασικές αρχές εφαρμογής λειτουργίας των συστημάτων CRM στις ξενοδοχειακές μονάδες, με σκοπό την ορθολογική διαχείριση του επιπέδου ικανοποίησης και πίστης των πελατών/-ισών. Αναλύονται οι διαδικασίες που χρησιμοποιεί η κάθε επιχείρηση στο πλαίσιο της αποτελεσματικής ανταπόκρισης στις εξελισσόμενες και μεταβαλλόμενες ανάγκες και προσδοκίες των πελατών/-ισών της. Καθορίζονται οι στόχοι για την επίτευξη υψηλού επιπέδου υπηρεσιών μέσω της ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης για την επίτευξη των σκοπών της επιχείρησης.

Οι εργαζόμενοι/-ες θα πρέπει να κατανοήσουν τη σημαντικότητα και να υιοθετήσουν τις στρατηγικές παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας των επιχειρήσεων για την επίτευξη των εταιρικών στόχων. Επ' αυτού, ορίζονται και οριοθετούνται συγκεκριμένα πρότυπα παροχής υπηρεσιών με αναφορά στην αξιολόγηση μέσω της μέτρησης της απόδοσης, σύμφωνα με τον τελικό στόχο και την ταύτιση της απόδοσης με τα πρότυπα που έχει ορίσει η διοίκηση. Αναλύονται περιεκτικά τα προγράμματα για την επιλογή του κατάλληλου προσωπικού, ώστε να ενισχυθεί το δυναμικό της επιχείρησης με στόχο την ικανοποίηση των πελατών/-ισών. Τέλος, αναφέρονται και περιγράφονται τα προγράμματα αναγνώρισης και επιβράβευσης των υπηρεσιών των εργαζόμενων, στην προσπάθεια της πλήρους διαχείρισης των διαδικασιών CRM και της ικανοποίησης των πελατών/-ισών της επιχείρησης.

2.3.E.4 | ΦΑΣΕΙΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ CRM, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, αναλύεται ο συνδυασμός των στρατηγικών που πρέπει να αναπτύξουν οι επιχειρήσεις φιλοξενίας για την επιτυχία των προγραμμάτων CRM και επεξηγούνται οι κατηγορίες των δομικών στοιχείων που αποτελούν τις πρακτικές CRM, οι οποίες είναι οι ακόλουθες: Planning (Σχεδίαση), Process (Διαδικασία), Personal Data (Προσωπική πληροφορία) και Platform (Πλατφόρμα). Επιπλέον, γίνεται εκτενής αναφορά στις λειτουργίες των συστημάτων CRM μέσω της ανάλυσης μελετών περίπτωσης από διάφορες αλυσίδες ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, όπως είναι οι εξής: το στρατηγικό CRM που αφορά την ανάπτυξη της κουλτούρας φιλοξενίας της

επιχείρησης, το λειτουργικό CRM που αυτοματοποιεί τις διαδικασίες που σχετίζονται με τους/τις πελάτες/-ισσες, το αναλυτικό CRM που επικεντρώνεται στη συλλογή, την αποθήκευση, την εξαγωγή, την ολοκλήρωση, την επεξεργασία και τη χρήση των δεδομένων του/της πελάτη/-ισσας, καθώς και το συνεργατικό CRM που χρησιμοποιεί τις απαραίτητες τεχνολογίες για τη σωστή επικοινωνία μεταξύ των επιχειρήσεων.

Παρουσιάζονται οι τεχνολογίες ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων (Electronic Data Interchange-EDI), οι επιχειρησιακές πύλες (Portals), αλλά και η δυνατότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας μέσω των πρωτοκόλλων Διαδικτύου (Voice over IP-VoIP). Ακόμα, γίνεται εκτενής αναφορά στη διαχείριση των παραπόνων που προκύπτουν κατά την εκτέλεση μιας υπηρεσίας, ιδιαίτερα στον ξενοδοχειακό κλάδο όπου η ετερογενής αλληλεπίδραση πελάτη/-ισσας-υπαλλήλου αναφέρεται στα κοινωνικά μέσα ή στις μεγαλύτερες ιστοσελίδες αναζήτησης ξενοδοχείων (www.tripadvisor.com, www.booking.com, www.expedia.com) και αποτελεί την πιο διαδραστική και εύκολη επαφή που μπορούν να έχουν οι πελάτες/-ισσες μεταξύ τους. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνεται να δημιουργήσουν ομάδες εργασίας, στις οποίες θα μελετήσουν ένα σύστημα διαχείρισης παραπόνων και θα καταγράψουν τους τρόπους διαχείρισης και αντιμετώπισης των σχολίων των επισκεπτών/-τριών.

2.3.E.5 | ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ CRM

Στην τελευταία υποενότητα, αναλύονται διάφορα καινοτόμα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM), τα οποία καλύπτουν όλες τις ενέργειες των τμημάτων πωλήσεων, μάρκετινγκ και εξυπηρέτησης πελατών/-ισσών. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες κατανοούν τη φιλοσοφία των συστημάτων CRM, καθώς αυτά αποτελούν ένα ισχυρό εργαλείο οργάνωσης, προγραμματισμού και παρακολούθησης όλων των διεργασιών της επιχείρησης και έχουν να κάνουν με τη διαχείριση των σχέσεών της με τους/τις πελάτες/-ισσες και τους/τις συναλλασσόμενους/-ες, αλλά και με την τόνωση της εξωστρέφειάς της.

Γίνεται επίδειξη και αναφορά ορισμένων απλών και εύχρηστων εργαλείων που εξασφαλίζουν τη γρήγορη εξοικείωση των χρηστών/-τριών και αυξάνουν την παραγωγικότητα των επιχειρήσεων φιλοξενίας, προσφέροντας συντονισμένη και άριστη εξυπηρέτηση, αλλά και αναβαθμίζοντας το επίπεδο της εξυπηρέτησης των πελατών/-ισσών. Η αναφορά αυτή βασίζεται στο γεγονός ότι οι αναλυτικές πληροφορίες και τα δεδομένα που προσφέρουν τα συστήματα CRM αναβαθμίζουν τη δυνατότητα της επιχείρησης να διαμορφώσει εστιασμένες ενέργειες επικοινωνίας, προώθησης και εμπορικής πολιτικής, κάτι που προγραμματισμένα και μεθοδικά την οδηγεί στην ανάπτυξη και τη διαφοροποίησή της από τον ανταγωνισμό, με μεθόδους όπως οι εξής: διαχείριση πελατειακών σχέσεων, πρόταση πλάνου επισκέψεων, διαχείριση πωλητών/-τριών-προμηθειών, διαχείριση ευκαιριών πώλησης, διαχείριση συμβάσεων, διαχείριση marketing, ερωτηματολόγια/έρευνες, SMS/MMS marketing, διαχείριση εκδηλώσεων (event management), διαχείριση παραπόνων, διαχείριση

αιτημάτων-εγκρίσεων, διασύνδεση με τηλεφωνικά κέντρα (CTI connection) και ολοκλήρωση με Microsoft Outlook. Τα σχετικά λογισμικά προσφέρουν άμεση διαχείριση και αξιοποίηση του συνόλου των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες από μια πληθώρα εφαρμογών γραφείου και από τις εφαρμογές των κινητών συσκευών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κοσμάτος, Δ. (2004). *CRM, διαχείριση πελατειακών σχέσεων: Η στρατηγική επιλογή*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
2. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2015). *Υποδειγματική εξυπηρέτηση πελατών: 60 τρόποι για να δημιουργήσετε πιστούς πελάτες*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
3. Σεργόπουλος, Κ. Γ. (2017). *Η εφαρμογή του Customer Relationship Management στον ξενοδοχειακό κλάδο: Η περίπτωση ξενοδοχείων της περιφέρειας Αττικής [Διδακτορική διατριβή]*. Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης.

Συμπληρωματικές

1. Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. & Baloglu, S. (2019). *Μάρκετινγκ τουρισμού και φιλοξενίας*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδης & Broken Hill Publishers.

2.3.ΣΤ • ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Συμπόσια / Γαλλική Επανάσταση / Μεσογειακή διατροφή / Ελληνική κουζίνα / HACCP / Είδη εστιατορίων / Γαστρονομία / Εγκαταστάσεις κουζίνας / Εξοπλισμός κουζίνας / Sous vide / Αρχιμάγειρας (Chef) / Λίπη και έλαια / Προϊόντα γάλακτος, τυριά / Μέθοδοι παραγωγής φαγητών / Παρασκευές, κοπές λαχανικών, φρούτων / Παρασκευές, κοπές κρεάτων, ψαριών / Παρασκευές επιδορπίων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗ, ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ
2	ΤΕΧΝΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΟΥΖΙΝΑΣ
3	ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΣΚΕΥΗ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ
4	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΒΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ: ΖΩΜΟΙ, ΣΟΥΠΕΣ
5	ΤΡΟΦΙΜΑ ΦΥΤΙΚΗΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ: ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ
6	ΤΡΟΦΙΜΑ ΖΩΙΚΗΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ: ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.ΣΤ.1 | ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗ, ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

Στην παρούσα μαθησιακή υποενότητα, παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι εξελίξεις στην επαγγελματική μαγειρική μέσα στον χρόνο, από τις αρχαίες κουζίνες μέχρι και τη σημερινή εποχή. Γίνεται αναφορά στην ιστορία της γαστρονομίας, στις παραδοσιακές τεχνικές και στα εργαλεία μαγειρικής που χρησιμοποιούνταν σε διάφορες εποχές και πολιτισμούς. Η ενότητα εξετάζει τη διάκριση μεταξύ της παραδοσιακής και της σύγχρονης μαγειρικής, παρουσιάζοντας τη μεταμόρφωση των γεύσεων, των υλικών και των τεχνικών. Επιπλέον, παρουσιάζεται ο ρόλος του/της σεφ ως καλλιτέχνη/-ιδας και επιστήμονα, με έμφαση στη δημιουργικότητα και την καινοτομία στην κουζίνα. Παράλληλα, αναλύονται τα είδη των επαγγελματικών κουζινών, από τα παραδοσιακά εστιατόρια και τις ταβέρνες μέχρι και τα μοντέρνα γαστρονομικά εστιατόρια και τις διεθνείς κουζίνες.

Επίσης, γίνεται αναφορά στις υγειονομικές πρακτικές και τις διαδικασίες ασφάλειας που πρέπει να τηρούνται σε κάθε επαγγελματική κουζίνα για την ασφάλεια και την εξασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων. Περιγράφονται οι απαραίτητες δεξιότητες που πρέπει να αναπτύξουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες, όπως είναι η διαχείριση της κουζίνας, η προετοιμασία των υλικών, η δημιουργία μενού και η παρουσίαση των πιάτων. Στη συνέχεια, εξετάζεται η σημασία της γαστρονομίας ως πολιτιστικού και κοινωνικού φαινομένου και αναγνωρίζονται οι επιρροές από διάφορους πολιτισμούς στις σύγχρονες γαστρονομικές τάσεις. Αναλύονται η σημασία της τοπικότητας και της εποχικότητας των υλικών, καθώς και η τάση για βιώσιμη και ηθική μαγειρική. Οι εκπαιδευτικές τεχνικές που προτείνονται είναι: η εισήγηση με την αξιοποίηση εποπτικών μέσων, ο καταγιγισμός ιδεών για την εξέλιξη της μαγειρικής, η ανάθεση εργασιών σχετικά με τη δημιουργία των μενού και τη σύνθεση των πιάτων, καθώς και το παιχνίδι ρόλων με την προσομοίωση της λειτουργίας μιας επαγγελματικής κουζίνας.

2.3.ΣΤ.2 | ΤΕΧΝΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

Στη δεύτερη μαθησιακή υποενότητα, ορίζονται: οι βασικές αρχές του σχεδιασμού και της οργάνωσης μιας επαγγελματικής κουζίνας, τα κτίρια, ο σχεδιασμός τους, οι εργονομικοί χώροι, ο κατάλληλος φωτισμός, οι τουαλέτες, τα κατάλληλα υλικά δαπέδων-τοιχοποιίας, η αποθήκη ημέρας και οι πηγές ενέργειας. Δίνεται έμφαση στον σχεδιασμό του χώρου της κουζίνας σύμφωνα με τις αρχές του συστήματος HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point-Ανάλυση κινδύνων και κρίσιμα σημεία ελέγχου), στις κατάλληλες διαστάσεις σε σχέση με τις αρχιτεκτονικές κατασκευές της αίθουσας εστιατορίου και στη δυναμικότητα της παραγωγής συγκεκριμένων αριθμών γευμάτων καθημερινά ή σε ένα ορισμένο χρονικό διάστημα της ημέρας. Αναφέρονται, επίσης, τα ξεχωριστά τμήματα που λειτουργούν σε μια επαγγελματική κουζίνα ξενοδοχειακής μονάδας, τα οποία είναι τα εξής: η ζεστή κουζίνα, η κρύα κουζίνα, το τμήμα κρεάτων, το τμήμα ζαχαροπλαστείου, οι λάντζες (ο χώρος πλύσης των σκευών του εστιατορίου και ο χώρος πλύσης των σκευών της κουζίνας), η αποθήκη ημέρας, η κάβα ημέρας, ο χώρος προσωπικού, τα ψυγεία και οι καταψύκτες, κρεάτων, θαλασσινών, γαλακτοκομικών, λαχανικών και φρούτων, καθώς και οι χώροι διατήρησης των απορριμμάτων.

Παρουσιάζεται, ακόμα, στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες το οργανόγραμμα μιας επαγγελματικής κουζίνας, περιγράφοντας τη διάρθρωση των θέσεων και των αρμοδιοτήτων, από τον/την επικεφαλής σεφ μέχρι και τον/τη μάγειρα/-ισσα και τον/τη βοηθό της κουζίνας. Αναλύονται ο ρόλος του/της αρχιμάγειρα/-ισσας (chef), η ιδιαίτερη σχέση του/της με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης, καθώς και ο οργανωτικός του/της ρόλος στον έλεγχο της κατάρτισης των μενού, στις αγορές των υλικών, στη μείωση του κόστους και στη διαδικασία της παραγωγής. Επιπλέον, αναφέρεται το υπόλοιπο προσωπικό της κουζίνας και ο ρόλος της συμμετοχής τους στην παραγωγική διαδικασία και στα ιδιαίτερα στοιχεία της συνεργασίας της ομάδας.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνεται να δημιουργήσουν ομάδες εργασίας, στις οποίες θα μελετήσουν τις εγκαταστάσεις διαφόρων κατηγοριών κουζίνας σχετικά με τις κατηγορίες και τα είδη των επισιτιστικών επιχειρήσεων, τον τρόπο λειτουργίας τους και τη δυναμικότητά τους.

2.3.ΣΤ.3 | ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΣΚΕΥΗ ΣΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ

Στην υποενότητα αυτή περιγράφονται:

- τα είδη των φούρνων,
- οι στόφες,
- τα bain-marie,
- οι βραστήρες,
- οι φριτέζες,
- οι σχάρες ψησίματος (grill),
- οι σαλαμάνδρες,

- οι θερμοθάλαμοι,
- οι πάγκοι εργασίας,
- διάφορες μηχανές κοπής κιμά/ζαμπόν/τυριών,
- η συσκευή του sous vide,
- τα πλυντήρια πιάτων και σκευών και
- οι μηχανές παγωτού.

Σχετικά με τα εργαλεία ατομικής ή ομαδικής χρήσης, η αναφορά επικεντρώνεται στις κατηγορίες των εργαλείων κοπής, στις μπρεζιέρες, τις ψαριέρες, τις μαρμίτες, τις χύτρες, τις ζυγαριές, τα διάφορα πιάτα σερβιρίσματος και τα “gastronome”. Επίσης, διατυπώνεται η σημασία της συχνότητας της απολύμανσης των σκευών και των εργαλείων σύμφωνα με τις αρχές του HACCP, λόγω του ότι οι επικίνδυνες ουσίες που οφείλονται σε μικροβιολογικούς, χημικούς ή φυσικούς παράγοντες και αναπτύσσονται παντού κατά τη διάρκεια της παραγωγής μπορούν να εισαχθούν στα τρόφιμα και να καταστήσουν το τρόφιμο ανασφαλές και ικανό να προκαλέσει βλάβες στους/στις καταναλωτές/-τριες. Ακόμα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες διερευνούν και αναλύουν όλους τους καθοριστικούς παράγοντες που αφορούν την επιλογή του βασικού εξοπλισμού, όπως είναι η απόδοση ανάλογα με τη μορφή ενέργειας που χρησιμοποιείται από την επιχείρηση, η ποιότητα της κατασκευής του εξοπλισμού, το κόστος αγοράς και το κόστος συντήρησης, αποκατάστασης ή/και πιθανών βλαβών.

2.3.ΣΤ.4 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΒΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ: ΖΩΜΟΙ, ΣΟΥΠΕΣ

Στην υποενότητα αυτή, επεξηγούνται ορισμένοι βασικοί όροι της επαγγελματικής μαγειρικής: οι ζωμοί (fonds) και τα ρου (roux) που αποτελούν τις κύριες βάσεις για την παρασκευή σαλτσών και φαγητών και λειτουργούν ακόμα και σαν υποκατάστατο αρωματικών συστατικών. Γίνεται εκτενής ιστορική αναφορά στις σούπες ως μια κύρια κατηγορία κύριου γεύματος ή δείπνου και παρουσιάζονται ο τρόπος παρασκευής τους και η κατηγοριοποίηση τους σε διαυγείς ζωμούς κονσομέ (consommé) ή σε δεμένες σούπες βελουτέ (velouté). Σε συνεργασία με το τμήμα μαγειρικής, αναδεικνύεται η διαδικασία του τρόπου παραγωγής των ζωμών κονσομέ (consommé) και αναλύονται τα διάφορα είδη και η χρήση τους, όπως ο ζωμός βοδινού, μοσχαριού, πουλερικών, ψαριών ή λαχανικών.

Γίνεται, επίσης, παρουσίαση των διεθνών όρων και των συνταγών των άσπρων και των σκούρων διαυγών ζωμών, όπως είναι οι: καρολάιν (caroline), μπαβαρουάζ (bavaoise), ζουλιέν (jullien), ρουαγιαλ (royal) και κρεσύ (crêcy). Στην κατηγορία που αφορά τις σούπες, οι κύριες κατηγορίες που θα γίνει εκτεταμένη αναφορά και προσέγγιση αφορούν: τις σούπες-κρέμες (potage crèmes), τις σούπες βελουτέ (potages veloutés), τις σούπες πουρέ (potages purées), τις απέραστες σούπες λαχανικών ή χορταρικών, καθώς και τις κλασικές, διεθνείς και τοπικές σούπες. Στην κατηγορία των τοπικών παρασκευών, παρουσιάζονται σούπες της ελληνικής επικράτειας σε

αντιστοιχία με τη διατροφική τους αξία και τη συμβολή τους στη μεσογειακή διατροφή, όπως είναι η σούπα με φασόλια, οι φακές, τα ρεβίθια, η ψαρόσουπα και η σούπα λαχανικών.

2.3.ΣΤ.5 | ΤΡΟΦΙΜΑ ΦΥΤΙΚΗΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ: ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ

Στην εν λόγω υποενότητα, παρουσιάζονται τα γενικά χαρακτηριστικά των λαχανικών, οι κατηγορίες και τα κριτήρια ποιότητας των κηπευτικών, των οσπρίων, των φρούτων, των αρτυμάτων, των φυσικών γλυκαντικών υλών, των λιπών-ελαίων, αλλά και των δημητριακών και των παραγώγων τους. Στην κατηγορία των κηπευτικών και των οσπρίων, αναλύονται με τη βοήθεια γραφημάτων τα αντιπροσωπευτικά προϊόντα που χρησιμοποιούνται είτε αυτούσια είτε ως πρώτη ύλη για σαλάτες ή για τη δημιουργία άλλων παρασκευών, όπως είναι: τα οπωροκηπευτικά, οι κράμβες, οι ρίζες και οι κόνδυλοι, οι λοβοί, τα σπέρματα, τα κοτσάνια ή βλαστάρια και τα μανιτάρια. Στην κατηγορία των φρούτων, αναλύονται με τη βοήθεια γραφημάτων οι ποικιλίες που καλλιεργούνται στην Ελλάδα, καθώς και καλλιέργειες από άλλα μέρη του κόσμου, όπως είναι η Κεντρική Αμερική, οι οποίες χρησιμοποιούνται στη μαγειρική ή ακόμα και για την παραγωγή κομπόστας ή/και σαλτσών. Στην κατηγορία των αρτυμάτων και των μπαχαρικών, δίνονται παραδείγματα για την κατανόηση της μεγάλης χρησιμότητας που τα παραπάνω έχουν για τη βελτίωση και την ενίσχυση της επίγευσης στις διάφορες παρασκευές.

Επίσης, γίνεται παρουσίαση των φυσικών γλυκαντικών υλών, με ιδιαίτερη αναφορά στο μέλι και τη ζάχαρη, καθώς και στα παράγωγά τους. Στην κατηγορία των ελαίων και των λιπών, η αναφορά αφορά κυρίως την πρώτη ύλη παραγωγής των παραπάνω, με εκτενέστερη παρουσίαση στο ελαιόλαδο και στις ποικιλίες του ανά την ελληνική επικράτεια, εφόσον αποτελεί τη βάση της μεσογειακής διατροφής. Στην κατηγορία των δημητριακών και των παραγώγων προϊόντων, γίνεται παρουσίαση των ειδών των αλεύρων, του ρυζιού και των ζυμαρικών, αντίστοιχα. Στις μεθόδους παρασκευής με τη συνεργασία του μαγειρικού τμήματος, τέλος, αναλύονται οι διάφορες μέθοδοι εκτέλεσης συνταγών, όπως είναι οι εξής: σουβίντ (sous vide), μπρεζέ (braisé), γκρατέν (gratin), μπλανκέτ (blanquette), βραστά ατμού (vapeur), ψητά σχάρας (grilled), τηγανιτά (frit), ζεμάτισμα (blanchir) και πουρέ (pourées).

2.3.ΣΤ.6 | ΤΡΟΦΙΜΑ ΖΩΙΚΗΣ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ: ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ

Στην τελευταία υποενότητα, παρουσιάζονται τα γενικά χαρακτηριστικά και τα διάφορα κριτήρια της ποιότητας των κρεάτων, των αλιευμάτων και των γαλακτοκομικών προϊόντων. Αναλύονται με τη βοήθεια γραφημάτων: τα βοοειδή, τα μέρη τους, ο τρόπος κοπής τους και οι χρήσεις τους ως πρωτογενών τεμαχίων ιδιαίτερης αξίας, όπως είναι: η ελιά, οι σπαλομπριζόλες, η σπάλα, το στήθος, η λάπα, η κοιλιά, το κότσι, το ποντίκι, το κόντρα ή rib eye, το νουά και το κιλότο.

Στην κατηγορία του χοιρινού κρέατος, παρουσιάζονται, επίσης, τα πρωτογενή τεμάχια ιδιαίτερης αξίας, όπως ο λαιμός, το κεφάλι, η ωμοπλάτη, το κότσι, οι στηθο-

πλευρές, η πανσέτα, το μπούτι και το ψαρονέφρι. Στην κατηγορία των αμνοεριφίων, παρουσιάζονται τα αντίστοιχα πρωτογενή τεμάχια ιδιαίτερης αξίας, όπως ο λαιμός, η ωμοπλάτη, το μπροστινό κότσι, το στήθος, η λάπα και το καρέ. Στην κατηγορία των πουλερικών και στα κυνήγια, αναλύονται τα είδη και τα χαρακτηριστικά τους σε σχέση με το μέγεθος και το χρώμα τους. Στην κατηγορία των αλιευμάτων/ψαριών, παρουσιάζονται με τη βοήθεια γραφημάτων τα κυριότερα θηράματα των ελληνικών θαλασσών με τις διάφορες κατηγορίες τους, αλλά και ο τρόπος συντήρησης και διατήρησης της φρεσκότητάς τους. Στις μεθόδους παρασκευής, αναλύονται οι διάφορες μέθοδοι εκτέλεσης των συνταγών, όπως είναι: οι μέθοδοι σουβίντ (sous vide), μπρεζέ (braisé), ραγού (ragouts) και μπλανκέτ (blanquette), τα ψητά φούρνου (rotis), τα βραστά ατμού (vapeur), τα ψητά σχάρας (grilled), τα σοτέ σχάρας (sautés) και τα τηγανητά (frit).

Στο τέλος της ενότητας, αναλύονται διεξοδικά τα γαλακτοκομικά προϊόντα ως παράγωγα των κρεάτων, π.χ. το γάλα και τα τυριά με αντιπροσωπευτικές κατηγορίες, αλλά και τα βούτυρα και τα αυγά σαν παράγωγα των πουλερικών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Αρβανίτης, Κ. & Κοτσιμάνης, Λ. (2007). *Επαγγελματική κουζίνα: Γενικές αρχές μαγειρικής*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Χειλαδάκης, Σ. (2014). *Εγχειρίδιο τεχνικού μαγειρικής τέχνης* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Επτάλοφος.

Συμπληρωματικές

1. Σαλεσιώτης, Μ. Π. (2007). *Σύνθεση εδεσματολογίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

2.3.Z • ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Check in / Check out / POS / Main Courante / Κράτηση / Πρακτορεία / Λογαριασμός / Χρεώσεις / Ακύρωση.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών εννοιών σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ, ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΕΙΣ, ΑΛΛΑΓΕΣ, ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ
2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΦΙΞΗΣ, CHECK IN
3	ΧΡΕΩΣΕΙΣ, ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ
4	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ
5	ΑΝΑΦΟΡΕΣ (REPORTS), ΝΥΧΤΕΡΙΝΗ ΒΑΡΔΙΑ
6	ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Z.1 | ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ, ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΕΙΣ, ΑΛΛΑΓΕΣ, ΑΚΥΡΩΣΕΙΣ

Η μαθησιακή υποενότητα «Κρατήσεις, Καταχωρίσεις, Αλλαγές, Ακυρώσεις» παρουσιάζει το ξενοδοχειακό λογισμικό που χρησιμοποιείται από μια ξενοδοχειακή επιχείρηση και μέσω αυτού γίνεται η διαχείριση του “Front Office” και του “Back Office”. Η πρώτη υποενότητα, λοιπόν, είναι αφιερωμένη στις κρατήσεις και όλες τις επιμέρους διαδικασίες που τις αφορούν. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται στο εργαστήριο, μέσω εξειδικευμένου λογισμικού, με τη διαδικασία της καταχώρισης μιας νέας κράτησης, είτε πρόκειται για ατομική είτε για ομαδική κράτηση. Αναφέρονται όλες οι πληροφορίες που απαιτούνται για την καταχώρισή της (όνομα, τύπος δωματίου, ημερομηνία, άτομα, τηλέφωνο κ.λπ.).

Οι επιπλέον πληροφορίες που παρέχονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες περιλαμβάνουν τη διαδικασία ακύρωσης και διόρθωσης μιας κράτησης, καθώς και τους λόγους που μπορούν να οδηγήσουν σε αυτές τις διαδικασίες. Η υποενότητα παρουσιάζει τη δυνατότητα καταχώρισης μιας ομαδικής κράτησης (group), τη δημιουργία της λεγόμενης “rooming list”, ενώ περιγράφεται και η λειτουργία “waiting list”. Γίνεται αναφορά στη διαδικασία αναζήτησης μιας κράτησης με διάφορα κριτήρια, όπως είναι το όνομα, η πόλη, το επάγγελμα, η ημερομηνία άφιξης κ.ά. Αναλύονται λειτουργίες όπως η διαδικασία σύνδεσης μιας υπάρχουσας κράτησης ενός ατόμου ή group με ένα πρακτορείο ή μια εταιρεία. Στην εν λόγω διαδικασία, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν να αναζητούν υπάρχοντα προφίλ πρακτορείων και εταιρειών ή, αν αυτά δεν υφίσταται, να καταχωρούν μια νέα εγγραφή εταιρείας ή ταξιδιωτικού πρακτορείου.

Η υποενότητα ολοκληρώνεται με την ανάδειξη εξίσου σημαντικών λειτουργιών που σχετίζονται με τη διαδικασία της κράτησης, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που αφορούν τον/την πελάτη/-ισσα και της επιλογής (reports), στο ιστορικό πελατών/-ισσών.

2.3.Z.2 | ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΦΙΞΗΣ, CHECK IN

Η δεύτερη υποενότητα επικεντρώνεται στη διαδικασία της άφιξης του/της τουρίστα/-τριας στο ξενοδοχείο, καθώς και στις επιμέρους διαδικασίες που την ολοκληρώνουν. Προσδιορίζεται η διαδικασία του “check in” σε ένα ξενοδοχείο, τόσο για τους/τις τουρίστες/-τριες που έχουν πραγματοποιήσει προκράτηση όσο και για εκείνους/-ες που δεν έχουν προκράτηση (“walk in”) και παρουσιάζονται αναλυτικά οι διαφορές μεταξύ των δυο περιπτώσεων. Αναλύεται διεξοδικά στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η διαδικασία αναζήτησης μιας κράτησης (μεμονωμένου ατόμου ή group) και τα κριτήρια αναζήτησης, τόσο για ατομικές όσο και για ομαδικές κρατήσεις. Η διαδικασία εκχώρησης ενός δωματίου, σύμφωνα με τα στοιχεία της κράτησης, επιτρέπει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να εφαρμόσουν την κριτική τους σκέψη και την αναλυτική τους ικανότητα, προκειμένου να αξιολογήσουν τις ανάγκες των πε-

λατών/-ισών, να επιλέξουν το καταλληλότερο δωμάτιο και να διασφαλίσουν ότι οι απαιτήσεις της κράτησης πληρούνται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Η υποενότητα εξηγεί, επίσης, τις επιπλέον επιλογές-δυνατότητες των ξενοδοχειακών εφαρμογών σε σχέση με τις διαδικασίες του “check in” σε ένα κατάλυμα, με τις οποίες είναι σκόπιμο να εξοικειωθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στο εργαστήριο Η/Υ. Γίνεται, κατά συνέπεια, αναφορά στις διορθώσεις, τις αλλαγές και τις ακυρώσεις πάνω στα στοιχεία των πελατών/-ισών. Στους/Στις εκπαιδευόμενους/-ες παρουσιάζεται και αναλύεται η δυνατότητα διαμοιρασμού της τιμής διανυκτέρευσης ανάλογα με τον αριθμό των διαμενόντων/-ουσών, καθώς και η διαδικασία διαχείρισης της τιμής αυτής σε συνάρτηση με τα συνεργαζόμενα πρακτορεία. Παρουσιάζεται ένα υπόδειγμα “registration form” και “waiting list reservations” μέσα στον χώρο εκπαίδευσης.

Η υποενότητα ολοκληρώνεται, τονίζοντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη σημασία του χρόνου κατά τη διαδικασία της άφιξης και της αναχώρησης, ενώ συνιστάται η αξιοποίηση του παιχνιδιού ρόλων για την αποτελεσματική προσομοίωση των διαδικασιών κατά μια άφιξη τύπου “check in” από το τμήμα υποδοχής.

2.3.Ζ.3 | ΧΡΕΩΣΕΙΣ, ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ

Η υποενότητα επικεντρώνεται στις διαδικασίες των χρεώσεων των λογαριασμών των πελατών/-ισών του ξενοδοχείου, τόσο μεμονωμένων όσο και group. Μέσω της συγκεκριμένης υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη λειτουργία των χρεώσεων, τη διαδικασία αναζήτησης πελάτη/-ισσας με διαφορετικά κριτήρια και την πρόσβαση στον λογαριασμό του/της. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται οι επιλογές και οι δυνατότητες που παρέχει η λειτουργία του λογαριασμού, όπως είναι η καταχώριση, η διόρθωση και η ακύρωση των χρεώσεων. Παράλληλα, αναδεικνύονται η δυνατότητα διαχωρισμού του συνολικού ποσού και οι διαθέσιμες επιλογές πληρωμής για τα συγκεκριμένα ποσά. Ακολούθως, περιγράφεται η διαδικασία του “check out”, μια διαδικασία εξίσου σημαντική με την άφιξη, η οποία συμβάλλει στην ολοκλήρωση της εντύπωσης των πελατών/-ισών για την ξενοδοχειακή μονάδα και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της. Αναφέρονται και αναλύονται οι εργασίες που εκτελούνται κατά το “check out”, όπως είναι η ενημέρωση για τις αναχωρήσεις από τη νυχτερινή βάρδια, η ενημέρωση των διαφόρων τμημάτων, ο έλεγχος της αλληλογραφίας και των μηνυμάτων, η τακτοποίηση του λογαριασμού και των υπολοίπων του/της πελάτη/-ισσας στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου και η επιστροφή της κάρτας-κλειδιού.

Σε αυτή την υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τη σημασία του χειρισμού των ανατροφοδοτήσεων των επισκεπτών/-τριών, μέσω ερωτήσεων σχετικά με τη διαμονή τους, γεγονός που συμβάλλει στον εντοπισμό πιθανών αστοχιών στη λειτουργία του καταλύματος, στην άμεση επίλυσή τους και στην ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών/-ισών. Η υποενότητα ολοκληρώνεται, τονίζοντας στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τη σημασία του χρόνου κατά τη διαδικασία της αναχώρησης,

ενώ συνιστάται η αξιοποίηση του παιχνιδιού ρόλων για την αποτελεσματική προσομοίωση των διαδικασιών αναχώρησης. Οι γνώσεις αυτές είναι ζωτικής σημασίας για οποιονδήποτε/οποιαδήποτε επιδιώκει να πραγματοποιήσει καριέρα στον κλάδο της φιλοξενίας.

2.3.Z.4 | ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Η εκπαιδευτική υποενότητα «Διαχείριση δωματίων» συνδέεται με τις πρακτικές διαχείρισης δωματίων και καθαριότητας στον κλάδο της φιλοξενίας. Επικεντρώνεται στη σημασία της διατήρησης καθαρών οργανωμένων χώρων για τους/τις επισκέπτες/-τριες των καταλυμάτων. Η υποενότητα, αρχικά, παρουσιάζει τις βασικές αρμοδιότητες του προσωπικού καθαριότητας, συμπεριλαμβανομένων της καθημερινής ρουτίνας καθαρισμού, της διαχείρισης των αποθεμάτων των λινών και της συντήρησης των δωματίων του καταλύματος. Προβάλλεται η λειτουργία του πλυντηρίου, δίνοντας έμφαση στους κανόνες ασφάλειας. Παράλληλα, περιγράφεται η αποτελεσματική διαχείριση των ανθρώπινων πόρων και η διαδικασία κατανομής των δωματίων στο προσωπικό καθαριότητας με δίκαιο και αποδοτικό τρόπο. Εξηγείται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η λειτουργία “out of order” και η σημασία της στη λειτουργία του ξενοδοχείου.

Στη συνέχεια, εξετάζονται αποτελεσματικές τεχνικές διαχείρισης δωματίων, όπως ο προγραμματισμός, η παρακολούθηση της διαθεσιμότητας των δωματίων, ο συντονισμός και η συνεργασία με το τμήμα υποδοχής. Προβάλλεται η ημερήσια κατάσταση του ξενοδοχείου (π.χ. αφίξεις, αναχωρήσεις, διαθέσιμα δωμάτια, κατάσταση καθαριότητας δωματίων, ποσοστό αναμενομένης πληρότητας) και τα χαρακτηριστικά της αναλύονται ξεχωριστά. Τονίζεται ιδιαίτερα ο όρος του “overbooking” (που αφορά τις υπεράριθμες κρατήσεις δωματίων), μια σημαντική παράμετρος στην πληρότητα του καταλύματος, η οποία χρήζει ιδιαίτερης διαχείρισης από έναν/μία εργαζόμενο/-η στη φιλοξενία.

Οι εκπαιδευτικές τεχνικές που προτείνονται είναι το παιχνίδι ρόλων με προσομοίωση της λειτουργίας του τμήματος υποδοχής και του/της πελάτη/-ισσας, οι δραστηριότητες που σχετίζονται με την ερμηνεία της ημερήσιας κατάστασης του ξενοδοχείου από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες και η μελέτη σεναρίων με θέμα το “overbooking”.

2.3.Z.5 | ΑΝΑΦΟΡΕΣ (REPORTS), ΝΥΧΤΕΡΙΝΗ ΒΑΡΔΙΑ

Η εν λόγω υποενότητα επικεντρώνεται στο πλήθος των αναφορών (reports) που ένα πρόγραμμα μπορεί να παρουσιάσει και οι οποίες αφορούν δεδομένα του ξενοδοχείου. Αρχικά, αναφέρονται όλα τα είδη αναφορών και πληροφοριών που παρέχονται από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές διαχείρισης δωματίων. Εξηγείται η σημασία των συγκεκριμένων πληροφοριών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων σε ένα ξενοδοχείο (π.χ. για την πρόβλεψη της ζήτησης, τη διαχείριση των πόρων, τις στρατηγικές τιμολόγησης, την αποδοτικότερη λειτουργία του ξενοδοχείου κ.ά.). Στη συνέχεια, αναλύο-

νται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι σημαντικότερες αναφορές που σχετίζονται με τις κρατήσεις, τα οικονομικά ζητήματα, το προφίλ των πελατών/-ισσών, τα “check in” και “check out”, τα στατιστικά στοιχεία, την πρωινή/απογευματινή βάρδια κ.ο.κ.

Η υποενότητα, επιπρόσθετα, αναφέρεται στη νυχτερινή βάρδια και τις εργασίες κλεισίματος ημέρας, μια σημαντική διαδικασία της λειτουργίας του ξενοδοχείου, την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες οφείλουν να γνωρίζουν. Έμφαση δίνεται στην προετοιμασία των αναφορών που συνοψίζουν τα βασικά στατιστικά, τα επίπεδα πληρότητας και τυχόν ζητήματα που προέκυψαν κατά τη διάρκεια της νύχτας. Περιγράφονται εκτενώς οι λογιστικές εγγραφές που διεκπεραιώνονται κατά τη διάρκεια της νύχτας και οι εκτυπώσεις των ημερήσιων στατιστικών δεδομένων. Η υποενότητα καλύπτει τη σημασία της σαφούς επικοινωνίας με το εισερχόμενο προσωπικό της πρωινής βάρδιας, παρέχοντάς του μια ολοκληρωμένη ενημέρωση σχετικά με τις ανάγκες των πελατών/-ισσών, τα ειδικά αιτήματα και τυχόν τρέχουσες καταστάσεις που απαιτούν προσοχή. Συνιστάται η εξάσκηση των εκπαιδευομένων στις παραπάνω διδαχθείσες λειτουργίες σε εγκατεστημένο λογισμικό στο εργαστήριο Η/Υ του χώρου εκπαίδευσης.

2.3.Ζ.6 | ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ

Η τελευταία υποενότητα επικεντρώνεται σε επιπλέον δυνατότητες και επιλογές που προσφέρουν τα προγράμματα διαχείρισης καταλυμάτων και οι οποίες συμπληρώνουν ή συνεπικουρούν τις κύριες και συμπληρωματικές λειτουργίες των ξενοδοχείων και των παρεχόμενων υπηρεσιών τους. Αρχικά, μελετάται η λειτουργία του ηλεκτρονικού τηλεφωνικού καταλόγου και των δυνατοτήτων του στην εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών των ξενοδοχείων. Ακολούθως, παρουσιάζεται η λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου και των ικανοτήτων που απαιτούνται για τη χρήση του από τον/την αρμόδιο/-α υπάλληλο. Αναλύονται οι διαδικασίες της γρήγορης αναζήτησης των πελατών/-ισσών του ξενοδοχείου, η διαδικασία της διαχείρισης εισερχόμενων και εξερχομένων κλήσεων, η δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων, η δυνατότητα σύνταξης και αποστολής μηνυμάτων είτε σε έναν/μία μεμονωμένο/-η πελάτη/-ισσα είτε σε ολόκληρο το group, καθώς και οι κλήσεις αφύπνισης (σε ένα δωμάτιο ή σε όλο το group).

Η υποενότητα εξετάζει, ακόμα, τις επιπλέον δυνατότητες των σχετικών προγραμμάτων, όπως είναι η ηλεκτρονική αριθμομηχανή που επιτρέπει στους/στις υπαλλήλους υποδοχής να κάνουν υπολογισμούς, καθώς και οι εφαρμογές υποστήριξης των υπηρεσιών συναλλάγματος, ιδιαίτερα αν οι πελάτες/-ισσες προέρχονται από χώρες εκτός ευρωζώνης. Τέλος, παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι δυνατότητες των εφαρμογών που σχετίζονται με την τιμολόγηση των παρεχόμενων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, αναδεικνύοντας τις δυνατότητες διαφοροποιημένης τιμολόγησης για κάθε τύπο δωματίου σε συνάρτηση με την ημερομηνία άφιξης, καθώς και τις τιμές των πακέτων και τις προωθητικές τιμές.

Συνιστάται η εξάσκηση των εκπαιδευομένων σε εγκατεστημένο λογισμικό στο εργαστήριο Η/Υ του χώρου εκπαίδευσης.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κουφοδόντης, Ι., Μελάς, Χ., Ρίγγας, Δ. & Χριστοπούλου, Ε. (2024). *Τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στον τουρισμό: Εφαρμογές, συστήματα και e-επιχειρείν*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Fidelio Front Office. *User Manual. Version 6.20*. Ανακτήθηκε στις 28 Μαρτίου 2026 από:
<https://foalamanda.wordpress.com/wp-content/uploads/2010/04/foman620.pdf>

Συμπληρωματικές

1. Θεοχάρης, Ν. (2012). *Front Office Management: Οργάνωση, Λειτουργία, Διεύθυνση, Τμήμα υποδοχής ξενοδοχείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Ivanov, S. (2023). *Εφαρμογές της ψηφιακής τεχνολογίας στις τουριστικές επιχειρήσεις*. Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων. Ανακτήθηκε στις 28 Μαρτίου 2026 από: https://insete.gr/wp-content/uploads/2023/02/23_02-Tourism_Technology.pdf

2.3.Η • ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Ερμηνεύουν τον σκοπό της απογραφής και των ισολογισμών,
- Ταξινομούν τα λογιστικά βιβλία σε ημερολόγιο, καθολικό, βιβλία τάξης και υποχρεωτικά κατά τον εμπορικό κώδικα,

- Αναγνωρίζουν τους όρους «ενεργητικό», «παθητικό», «καθαρή θέση μονάδας» και «λογαριασμός»,
- Ερμηνεύουν τις έννοιες «δαπάνη», «έξοδα», «έσοδα», «κύκλος εργασιών» και «πρόσοδος»,
- Εκτελούν τη συγκέντρωση λογαριασμών των αποτελεσμάτων χρήσης και διαφόρων άλλων λογαριασμών μέσω πρακτικών εφαρμογών,
- Εκτελούν αποσβέσεις, χρεώσεις, απογραφές τέλους χρήσης, συγκέντρωση αποτελεσμάτων και σύνταξη ισολογισμού στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,
- Εκτελούν τις λογιστικές εγγραφές των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Διαχειρίζονται τις ενέργειες κοστολόγησης των στοιχείων των τμημάτων παραγωγής μιας επιχείρησης φιλοξενίας,
- Υποστηρίζουν τον προϋπολογιστικό έλεγχο των πωλήσεων και του κόστους διαχείρισης, καθώς και την οργάνωση του τμήματος προμηθειών, ώστε να προσδιορίζονται οι ανάγκες της επιχείρησης κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Εφαρμόζουν τις αρχές της λογιστικής βάσει της σχετικής δεοντολογίας κατά την άσκηση των καθηκόντων τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Κέρδη / Ζημιά / Ενεργητικό / Παθητικό / Ισολογισμός / Έσοδα / Έξοδα / Απογραφή / Περιουσία / Καθολικό.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ: ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ
2	ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ
3	ΑΠΟΓΡΑΦΗ, ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ
4	ΕΣΟΔΑ-ΕΞΟΔΑ, ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ-ΚΑΘΟΛΙΚΟ
5	ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΣΟΔΩΝ-ΕΞΟΔΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
6	ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Κείμενο αναφοράς

2.3.Η.1 | ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ: ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

Η πρώτη υποενότητα με τίτλο «Εισαγωγή στη Λογιστική: Βασικές έννοιες» αποσκοπεί στην εισαγωγή και την κατανόηση των βασικών αρχών και εννοιών της Λογιστικής.

Ξεκινώντας από τις εισαγωγικές έννοιες, η υποεπένδυση εξετάζει την έννοια της Λογιστικής και τον ρόλο της στις οικονομικές δραστηριότητες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και οργανισμών. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται και αναλύονται οι βασικές έννοιες της ξενοδοχειακής Λογιστικής και ο ρόλος της στην οικονομική ζωή, τη δράση και την ανάπτυξη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Ακολουθούν η διατύπωση και η επεξήγηση των σκοπών της Λογιστικής, όπως είναι: ο προσδιορισμός της οικονομικής κατάστασης μιας επιχείρησης, η παρακολούθηση των μεταβολών των περιουσιακών της στοιχείων, ο προσδιορισμός των οικονομικών αποτελεσμάτων χρήσης (κερδών ή ζημιών), η δυνατότητα άσκησης ελέγχου στη διαχείριση των περιουσιακών της στοιχείων και η συγκέντρωση στατιστικών δεδομένων για τη διευκόλυνση των διοικητικών αποφάσεων.

Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στην έννοια της επιχείρησης, με έμφαση στα κύρια χαρακτηριστικά της και τις βασικές κατηγοριοποιήσεις της. Επιπλέον, αναλύεται η νομική της δομή, το μέγεθος της επιχείρησης και το συγκεκριμένο αντικείμενο της δραστηριότητάς της. Ακολουθεί η περιγραφή του πλαισίου λειτουργίας της επιχείρησης, ενώ είναι, επίσης, απαραίτητο οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξοικειωθούν με τα στοιχεία που συνθέτουν την περιουσία της επιχείρησης, δηλαδή το ενεργητικό και το παθητικό. Με αυτόν τον τρόπο, επιτυγχάνεται η κατανόηση της λειτουργίας, της αποδοτικότητας και της βιωσιμότητας της αγοράς. Τέλος, η υποεπένδυση εξετάζει τις διακρίσεις του ενεργητικού σε «πάγια» και «κυκλοφορούντα», καθώς και του παθητικού σε «ίδιο κεφάλαιο» και «ξένο κεφάλαιο». Συνολικά, αυτή η εκπαιδευτική υποεπένδυση παρέχει τη βάση για την κατανόηση και την εφαρμογή των βασικών λογιστικών εννοιών, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα οικονομικά δεδομένα των επιχειρήσεων.

2.3.Η.2 | ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ

Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπένδυση επικεντρώνεται στις θεμελιώδεις έννοιες των λογαριασμών και των πληροφοριών που αντλούν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις από αυτούς. Αρχικά, διατυπώνονται η έννοια των λογαριασμών και οι διακρίσεις τους σε «ενεργητικού», «παθητικού» και «καθαρής περιουσίας». Εξετάζονται λεπτομερώς οι λογαριασμοί ενεργητικού και τα οικονομικά στοιχεία που απεικονίζουν (π.χ. αξίες και απαιτήσεις επιχείρησης). Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και για τους λογαριασμούς παθητικού και τις απεικονίσεις τους (π.χ. για υποχρεώσεις της επιχείρησης προς τρίτους/-ες), καθώς και για τους λογαριασμούς καθαρής περιουσίας. Η υποεπένδυση προβάλλει, στη συνέχεια, τα στοιχεία που εμπεριέχει κάθε λογαριασμός, όπως είναι: ο τίτλος, η χρονολογία μεταβολής του περιουσιακού στοιχείου, η αιτιολογία μεταβολής, το αντίστοιχο παραστατικό και το μέγεθος της μεταβολής του περιουσιακού στοιχείου.

Ακολουθώντας, επισημαίνεται η διαδικασία γραμμογράφησης ενός λογαριασμού (χειρόγραφα και μηχανογραφημένα, εφόσον υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης σε

εργαστήριο Η/Υ). Προσδιορίζονται οι όροι «χρέωση» και «πίστωση» και τονίζονται οι μεταβολές που συμβαίνουν κάθε φορά που υπάρχει αύξηση ή μείωση ποσών σε κάθε λογαριασμό. Η κατανόηση των κανόνων λειτουργίας των λογαριασμών είναι θεμελιώδης σημασίας για την κατανόηση της Λογιστικής. Τέλος, παρουσιάζονται οι τεχνικοί όροι τήρησης των λογαριασμών, δηλαδή οι όροι: καταχώριση πράξης, άνοιγμα λογαριασμού, κίνηση, υπόλοιπο, λογιστική εξίσωση και κλείσιμο λογαριασμού. Η χρήση εφαρμογών με ασκήσεις που αφορούν καταχωρίσεις, άνοιγμα λογαριασμών και εγγραφές θα εμπλουτίσει τις μαθησιακές και τις πρακτικές δεξιότητες των εκπαιδευομένων.

2.3.Η.3 | ΑΠΟΓΡΑΦΗ, ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ

Η τρίτη μαθησιακή υποενότητα επικεντρώνεται στην εμφάνιση της περιουσίας ή της οικονομικής κατάστασης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο αυτής της υποενότητας, παρουσιάζονται και αναλύονται: οι έννοιες της απογραφής, το χρονικό διάστημα που αυτή πραγματοποιείται και ο λόγος που διεξάγεται. Γίνεται αναφορά στα είδη των απογραφών, ανάλογα με την έκτασή τους (γενική-μερική), ανάλογα με τον τρόπο που γίνεται (πραγματική-θεωρητική) ή ανάλογα με τον χρόνο της σύνταξης της (τακτική-έκτακτη). Έπειτα, παρουσιάζεται η έννοια της «διαχειριστικής χρήσης», ενώ κρίνεται αναγκαία η εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τη διάταξη της απογραφής μέσω παραδειγμάτων. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις σχετικά με τα στοιχεία του ενεργητικού και τις υποκατηγορίες του και –ακολουθώντας– σχετικά με τα στοιχεία του παθητικού. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στον λεπτομερή τρόπο καταχώρισης των περιουσιακών στοιχείων, ως προς το είδος, την ποσότητα και την αξία τους.

Επιπλέον, μελετάται η έννοια του ισολογισμού, μια διαδικασία που εκπονείται μετά τη σύνταξη της απογραφής. Μέσω παραδειγμάτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη δομή του ισολογισμού και των στοιχείων του ενεργητικού και του παθητικού. Η υποενότητα ολοκληρώνεται με την ανάλυση και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων του ισολογισμού (αν είναι, δηλαδή, θετικός, ουδέτερος ή αρνητικός) και τις μεταξύ τους διαφορές. Αυτή η εκπαιδευτική υποενότητα αποτελεί σημαντική βάση για την περαιτέρω μελέτη και εξειδίκευση στις έννοιες της απογραφής και του ισολογισμού. Συνιστάται η εξάσκηση των εκπαιδευομένων σε λογιστικές ασκήσεις ανάλογες και συναφείς με το περιεχόμενο της συγκεκριμένης μαθησιακής υποενότητας.

2.3.Η.4 | ΕΣΟΔΑ-ΕΞΟΔΑ, ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ-ΚΑΘΟΛΙΚΟ

Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται σε έννοιες όπως: έσοδα, έξοδα, ημερολόγιο, γενικό καθολικό και ισοζύγιο λογαριασμών. Αρχικά, παρουσιάζονται και αναλύονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι διαφορές μεταξύ των λογαριασμών εσόδων και εξόδων, καθώς και τα διακριτικά χαρακτηριστικά τους. Στο ίδιο πλαίσιο, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τις κατηγορίες των λογαριασμών εσόδων π.χ. πω-

λήσεων προϊόντων ή υπηρεσιών) και εξόδων (π.χ. μισθών, ενοικίων, προμηθειών) και κατανοούν τη σημασία της παρακολούθησής τους. Αυτή η διαδικασία είναι κρίσιμη για τη χρηματοοικονομική υγεία και τη βιωσιμότητα μιας επιχείρησης. Στη συνέχεια, εξετάζονται η λειτουργία του ημερολογίου, τα επιμέρους χαρακτηριστικά του, καθώς και η αναγκαιότητα της ύπαρξής του στη λογιστική διαδικασία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τη σωστή γραμμογράφηση του ημερολογίου και τη διαδικασία τήρησής του, μια σημαντική δεξιότητα που τους/τις επιτρέπει να καταγράφουν λογιστικά γεγονότα σε συγκεκριμένες ημερομηνίες.

Η υποεπάρκεια συνεχίζεται με την αναφορά της έννοιας των «περιουσιακών στοιχείων» της επιχείρησης μέσω του «γενικού καθολικού», καθώς και με αναφορά στις διαδικασίες μεταφοράς των λογιστικών εγγραφών από το ημερολόγιο στο γενικό καθολικό. Η υποεπάρκεια ολοκληρώνεται με την παρουσίαση της γραμμογράφησης του γενικού καθολικού μέσω παραδειγμάτων και με την αναφορά στο ισοζύγιο λογαριασμών του γενικού καθολικού. Για την καλύτερη κατανόηση και την εφαρμογή των παραπάνω εννοιών, συνιστάται η εκπόνηση ενδεικτικών λογιστικών ασκήσεων από τον/την εκπαιδευτή/-τρια, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εφαρμόσουν άμεσα τις θεωρητικές γνώσεις τους στην πράξη.

2.3.Η.5 | ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΣΟΔΩΝ-ΕΞΟΔΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Η συγκεκριμένη υποεπάρκεια επικεντρώνεται στην αναφορά και την ανάλυση των λογαριασμών «εσόδων» και «εξόδων» των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Αρχικά, προσδιορίζονται οι έννοιες των λογαριασμών εξόδων των ξενοδοχείων και οι επιμέρους λογαριασμοί που συμπεριλαμβάνονται σε αυτήν την κατηγορία, όπως είναι: οι αμοιβές και τα έξοδα του προσωπικού, οι αμοιβές και τα έξοδα τρίτων, οι παροχές τρίτων, οι φόροι και τα τέλη, τα διάφορα έξοδα, οι τόκοι και τα συναφή έξοδα, καθώς και οι αποσβέσεις πάγιων περιουσιακών στοιχείων. Υπογραμμίζεται ο ρόλος των λογαριασμών εξόδων στη λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων (οι οικονομικές θυσίες που γίνονται προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός της επιχείρησης και –κατά συνέπεια– μειώνουν την καθαρή περιουσία της), ενώ κρίνεται αναγκαία η εξοικείωσή τους με τις λογιστικές εγγραφές των λογαριασμών εξόδων.

Ακολουθεί αναλυτική περιγραφή των λογαριασμών εσόδων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση να προσδιορίζουν την έννοια και τη σημασία τους στη λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων. Επεξηγούνται οι λογαριασμοί εσόδων που συμπεριλαμβάνονται σε αυτήν την κατηγορία, όπως: οι λογαριασμοί εσόδων από διαμονή, οι λογαριασμοί εσόδων από τη διοργάνωση εκδηλώσεων, οι λογαριασμοί εσόδων από υπηρεσίες spa κ.ά.

Για την καλύτερη κατανόηση και εμπέδωση των παραπάνω εννοιών, συνιστάται η πραγματοποίηση λογιστικών ασκήσεων από τον/την εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εκπαίδευσης, οι οποίες θα αφορούν λογιστικές πράξεις συναφείς με τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

2.3.Η.6 | ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

Η συγκεκριμένη υποενότητα αναφέρεται στην ανάλυση και τη λειτουργία των χρηματοοικονομικών καταστάσεων. Αρχικά παρουσιάζονται ο ορισμός και η σπουδαιότητα των χρηματοοικονομικών καταστάσεων. Διατυπώνονται με λεπτομέρεια οι απαιτήσεις της Νομοθεσίας για τη σύννομη τήρηση και παρουσίαση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Στη συνέχεια, η υποενότητα εξετάζει τη διαδικασία σύνταξης των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, οι οποίες βασίζονται στις παραδοχές του δεδουλευμένου και της συνέχισης της δραστηριότητας, καθώς και σε γενικές αρχές.

Στο πλαίσιο της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να κατανοούν και να εφαρμόζουν τις διαδικασίες σύνταξης χρηματοοικονομικών καταστάσεων ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν ότι οι μεγάλες οντότητες συντάσσουν πέντε (5) χρηματοοικονομικές καταστάσεις, οι μεσαίες οντότητες ετοιμάζουν τέσσερις (4) χρηματοοικονομικές καταστάσεις, ενώ οι πολύ μικρές συντάσσουν μόλις τρεις (3). Γίνεται αναφορά στη συγκεκριμένη δομή και το περιεχόμενο που έχουν οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις, ενώ αναφέρονται και οι περιπτώσεις που μπορεί να υπάρξουν τυχόν αποκλίσεις. Παρουσιάζεται ένα υπόδειγμα από τον ξενοδοχειακό κλάδο ισολογισμού, το οποίο είναι συμβατό με τα διεθνή λογιστικά πρότυπα. Ομοίως, παρουσιάζεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ένα υπόδειγμα του πίνακα κατάστασης αποτελεσμάτων, όπου περιγράφονται οι βασικοί λογαριασμοί εσόδων και εξόδων.

Σκόπιο είναι να χρησιμοποιηθούν παραδείγματα και ασκήσεις για να εξοικειωθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες με τη σύνταξη των παραπάνω χρηματοοικονομικών καταστάσεων. Επιπλέον, προτείνεται η μελέτη μέσα στην τάξη των ισολογισμών τουριστικών επιχειρήσεων που έχουν δημοσιευθεί σε εφημερίδες και στο Διαδίκτυο, προκειμένου να διευκολυνθεί η κατανόηση των σχετικών διαδικασιών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Καραγιώργος, Θ. (2002). *Εισαγωγή στη Λογιστική*. Πάτρα: Εκδόσεις Ελληνικού Ανοιχτού Πανεπιστημίου.
2. Λεκαράκου, Κ. (2016). *Ξενοδοχειακή Λογιστική*. Αθήνα: Εκδόσεις Εξέλιξη.

Συμπληρωματικές

1. Διακομιχάλης, Μ. Ν. (2021). *Λογιστική του τουρισμού με το ΕΓΛΣ και τα ΕΛΠ*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Σγουρινάκης, Ν. (2018). *Ελληνικά λογιστικά πρότυπα* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Επιλέγουν τον αποτελεσματικότερο και αποδοτικότερο τρόπο για την εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Απορρίπτουν ενέργειες που δεν υποστηρίζουν την ομαδικότητα και τη συναδελφικότητα,
- Εκτελούν τη σύνθεση ενός πλήρους εδεσματολογίου με βάση τους κανόνες σύνθεσης των καταλόγων, τη διεθνή ορολογία και το κόστος των τροφίμων και να το τιμολογούν αναλόγως, με σκοπό την επίτευξη κέρδους στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,
- Διαχειρίζονται τις προμήθειες ενός ξενοδοχείου προβλέποντας, εκτελώντας και αποθηκεύοντας τις απαραίτητες ύλες, καθώς και ενημερώνοντας, παράλληλα, τα συστήματα αποθεμάτων μέσω μελετών περίπτωσης,
- Αναπτύσσουν προγράμματα επιβράβευσης και πιστότητας πελατών/-ισσών για την ορθή διαχείριση των πελατειακών σχέσεων των μονάδων φιλοξενίας μέσω πρακτικών εφαρμογών,
- Διαχειρίζονται την ηλεκτρονική αλληλογραφία που απαιτείται για το τμήμα κρατήσεων, για τα εμπορεύματα και για τις άλλες διαδικασίες μέσα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους,
- Αναπαριστούν τη διαχείριση της Main Courante μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Εξυπηρέτηση πελατών/-ισών / Διαχείριση προμηθειών / Αποθήκευση πρώτων υλών / Σύνθεση εδεσματολογίου / Επαγγελματική κουζίνα / Πρόγραμμα πιστότητας / Πελατειακές σχέσεις / Τήρηση λογαριασμών πελατών/-ισών / Ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΣΗΣ
2	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΕΞΑΜΗΝΟΥ Γ΄
3	ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΕΙΣ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗΣ
4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ (PROBLEM SOLVING)
5	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ ΡΟΛΩΝ (ROLE PLAYING)

Κείμενο αναφοράς

2.3.Θ.1 | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Στην πρώτη υποενότητα, οι δραστηριότητες μπορούν να αναπτυχθούν σε μεγαλύτερη ή μικρότερη χρονική έκταση, περιλαμβάνοντας επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σε εγκαταστάσεις μονάδων φιλοξενίας, συναντήσεις με έμπειρους/-ες επαγγελματίες της ειδικότητας ή ειδικούς/-ές του τουριστικού τομέα και ειδικότερα του κλάδου της φιλοξενίας. Ενδείκνυνται οι επιχειρήσεις παροχής φιλοξενίας κατηγοριών, όπως είναι τα ξενοδοχεία κλασσικού τύπου, τα αστικά ξενοδοχεία, τα boutique hotels, τα resort hotels και οι παραδοσιακοί ξενώνες, όπου αναλύεται ο ρόλος του τμήματος κρατήσεων και των σχετικών ηλεκτρονικών εφαρμογών και επεξηγούνται ο ρόλος και οι διαδικασίες αποθήκευσης των πρώτων υλών που είναι απαραίτητες για τα επισιτιστικά τμήματα και τη σύνθεση του εδεσματολογίου.

Οι επισκέψεις σε ένα ευρύ φάσμα μονάδων φιλοξενίας θα δώσουν την ευκαιρία στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν την ποικιλία και τις διαφορές των ξενοδοχειακών τουριστικών υπηρεσιών, καθώς και να εξοικειωθούν με τους χώρους και με τα επιμέρους τμήματα αυτών. Επίσης, πραγματοποιούνται επισκέψεις σε επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και αναψυχής, με σκοπό οι εκπαιδευόμενοι/-ες να γνωρίσουν τα βασικά στοιχεία της παραγωγικής διαδικασίας και να έρθουν γενικότερα σε

επαφή με τις εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό και τα διαγράμματα ροής και λειτουργίας της επαγγελματικής κουζίνας. Η διαδικασία αυτή ακολουθείται από την υλοποίηση ομαδικών εργασιών σε διάφορα case studies, υπό την καθοδήγηση των εκπαιδευτών/-τριών ή ακόμη και από τη δημιουργία ομάδων εκπαιδευομένων, με στόχο την αμοιβαία άσκηση και τη μελέτη μέσω της βιωματικής συμμετοχής.

2.3.Θ.2 | ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΑΠΟ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΕΞΑΜΗΝΟΥ Γ΄

Στην υποενότητα αυτή, πραγματοποιούνται εργαστηριακές ασκήσεις αντίστοιχα και με βάση τις μαθησιακές ενότητες του εξαμήνου Γ΄. Αναλυτικά αφορούν τις εξής ενότητες:

- Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και παραδείγματα επιστολών στο τμήμα κρατήσεων,
- Πλάνο κρατήσεων σε χειρόγραφο και σε ηλεκτρονικό σύστημα,
- Διαδικασίες τήρησης λογαριασμών πελατών/-ισσών με χειρόγραφο σύστημα (Main Courante),
- Διαδικασίες χρεώσεων στα επιμέρους τμήματα εκμετάλλευσης της μονάδας φιλοξενίας,
- Ασκήσεις κοστολόγησης παροχών (π.χ. δωματίων) στις μονάδες φιλοξενίας,
- Διαδικασίες κατά την αναχώρηση των πελατών/-ισσών και έκδοση παραστατικών σε χειρόγραφο και σε ηλεκτρονικό σύστημα,
- Διαδικασία αναχώρησης γκρουπ και έκδοση παραστατικών σε χειρόγραφο και σε ηλεκτρονικό σύστημα,
- Έκδοση παραστατικών (αποδείξεων και τιμολογίων παροχής υπηρεσιών) σε χειρόγραφο και σε ηλεκτρονικό σύστημα,
- Εργασίες πριν και κατά το κλείσιμο της ημέρας σε χειρόγραφο και ηλεκτρονικό σύστημα,
- Σύνθεση προφίλ πελατών/-ισσών μέσω μελετών περίπτωσης,
- Προσομοίωση στον ποσοτικό και ποιοτικό έλεγχο κατά την παραλαβή των προϊόντων και τη σωστή αποθήκευσή τους,
- Θέσπιση κριτηρίων και αξιολόγηση προμηθευτών/-τριών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Διαδικασία απογραφής σε χειρόγραφο και σε ηλεκτρονικό σύστημα,
- Σύνθεση εδεσμάτων για ειδικά γεύματα (υγιεινής διατροφής, αθλητών/-τριών, διαφόρων παθήσεων, τρίτης ηλικίας),
- Ασκήσεις κοστολογίου διαφόρων μενού,
- Ασκήσεις κοστολογίου κοινωνικών εκδηλώσεων και
- Ασκήσεις κοστολογίου επαγγελματικών εκδηλώσεων.

2.3.Θ.3 | ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΕΙΣ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΩΝ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΣΗΣ

Στην παρούσα υποενότητα, πραγματοποιούνται εργαστηριακές ασκήσεις προσαρμοσμένες σε διαφορετικές συνθήκες και περιβάλλοντα εργασίας στις μονάδες φιλοξενίας, με τη χρήση των κατάλληλων εντύπων προσομοίωσης και με βάση τις μαθησιακές ενότητες του εξαμήνου Γ΄. Οι ασκήσεις αφορούν τις εξής θεματικές:

- Προσομοίωση καταχωρίσεων, μεταβολών και ακυρώσεων των κρατήσεων μεμονωμένων πελατών/-ισών και πελατών/-ισών πρακτορείου,
- Σύνταξη στατιστικών αναφορών σχετικά με τις κρατήσεις και τα επιμέρους λειτουργικά τμήματα των μονάδων φιλοξενίας,
- Προσομοίωση στα έντυπα αποθήκης (π.χ. δελτίο παραγγελίας, δελτίο παραλαβών, δελτίο εισαγωγής προϊόντων) σε χειρόγραφο και σε ηλεκτρονικό σύστημα,
- Εφαρμογή των κανόνων σύνθεσης εδεσματολογίου μέσω παραδειγμάτων,
- Σύνθεση εδεσματολογίου για όλες τις ώρες της ημέρας (π.χ. πρωινού, μεσημεριανού και βραδινού γεύματος),
- Δημιουργία κάρτας μενού σύμφωνα με τους εδεσματολογικούς κανόνες,
- Δημιουργία τιμοκαταλόγου εστιατορίου,
- Σύνθεση προγραμμάτων επιβράβευσης των πελατών/-ισών,
- Σύνταξη οργανογράμματος στο μαγειρείο και τα επιμέρους τμήματά του (πρωινά, γλυκά, κρέατα, κρύα-ζεστά εδέσματα) και
- Καταχώριση λογιστικών πράξεων στο ημερολόγιο και ενημέρωση των σχετιζόμενων λογιστικών βιβλίων και καταστάσεων.

Η διαδικασία αυτή ακολουθείται από την υλοποίηση ομαδικών εργασιών σε διάφορα case studies υπό την καθοδήγηση των εκπαιδευτών/-τριών, με στόχο την αμοιβαία άσκηση, τη μελέτη και τη βιωματικότητα. Όλες οι παραπάνω δραστηριότητες μπορούν να αξιοποιηθούν τόσο αυτόνομα όσο και κατά την υλοποίηση ενός συνολικότερου project.

2.3.Θ.4 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ (PROBLEM SOLVING)

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εφαρμόζοντας τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες, εξετάζουν και εξοικειώνονται με πιθανά σενάρια αντιμετώπισης προβλημάτων στις μονάδες φιλοξενίας. Οι τεχνικές αυτές δίνουν τη δυνατότητα στις ομάδες να αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις συνεργατικά, ενώ, ταυτόχρονα, ενισχύουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις τους, καθώς άτομα με διαφορετικό υπόβαθρο και ρόλους εντός των μονάδων φιλοξενίας ενθαρρύνονται να συνεργαστούν άμεσα και αποτελεσματικά. Μελετώντας σενάρια από διαφορετικά τμήματα των μονάδων φιλοξενίας (π.χ. διοίκηση, τμήμα επισιτισμού, τμήμα καθαριότητας κ.λπ.), οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν την αξία της συνεργασίας και της λειτουργικής αλληλεπίδρασης που διευρύνει την κατανόησή τους για τις λειτουργίες των μονάδων

φιλοξενίας, ενώ, παράλληλα, προετοιμάζονται για ένα πιο συνεκτικό εργασιακό περιβάλλον. Συγχρόνως, για την επίλυση κρίσιμων ζητημάτων, όπως συγκεκριμένων παραπόνων πελατών/-ισών ή λειτουργικών ανεπαρειών της μονάδας φιλοξενίας, ενθαρρύνονται να αναπτύξουν την κριτική σκέψη και να εφαρμόσουν συγκεκριμένες τεχνικές επίλυσης προβλημάτων, όπως είναι: ο συνεργατικός καταϊγισμός ιδεών (Collaborative Brainstorming), η ανάλυση των αιτιών (Root Cause Analysis-RCA), οι διαλειτουργικές ομάδες (Cross Functional Teams) και οι τακτικοί βρόχοι ανατροφοδότησης (Regular Feedback Loops).

Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να συμμετέχουν σε ανοιχτές συζητήσεις, όπου ακούγονται όλες οι φωνές των μελών της ομάδας με στόχο τη διατύπωση δημιουργικών λύσεων. Η ανάλυση των αιτιών συμβάλλει στον προσδιορισμό των υποκειμένων αιτιών των προβλημάτων, χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως τα «5 γιατί». Η τεχνική των διαλειτουργικών ομάδων στηρίζεται στην επιστράτευση εκπροσώπων από διαφορετικά τμήματα της μονάδας φιλοξενίας για την αντιμετώπιση σύνθετων προβλημάτων που ξεπερνούν τα στενά όρια του κάθε τμήματος.

Τέλος, στην υποεπνότητα εφαρμόζεται η τεχνική των τακτικών βρόχων ανατροφοδότησης, όπου, μέσω τακτικών συνεδριών ανατροφοδότησης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να επισημάνουν προληπτικά επαναλαμβανόμενα ζητήματα και να τα αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά πριν αυτά κλιμακωθούν.

2.3.Θ.5 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ ΡΟΛΩΝ (ROLE PLAYING)

Η τελευταία υποεπνότητα επικεντρώνεται στη χρήση διαδραστικών προσομοιώσεων και ασκήσεων βασισμένων σε υποθετικά σενάρια μέσω του παιχνιδιού ρόλων. Στο παιχνίδι ρόλων δίνεται η ευκαιρία στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να υποδυθούν ρόλους σε καταστάσεις και σενάρια καθορισμένα από τον/την εκπαιδευτή/-τρια. Οι προκαθορισμένοι αυτοί ρόλοι εκτελούνται από μεμονωμένους/-ες συμμετέχοντες/-ουσες, από ζεύγη ή από ομάδες, στο πλαίσιο ενός απλού ή ενός πιο περίπλοκου σεναρίου. Στα παιχνίδια ρόλων εμπλέκονται οι εκπαιδευόμενοι/-ες σε ρεαλιστικές καταστάσεις των μονάδων φιλοξενίας που σχετίζονται με τις εκπαιδευτικές ενότητες του εξαμήνου Γ΄. Οι καταστάσεις των σεναρίων μπορεί να είναι «αγχωτικές, άγνωστες, περίπλοκες ή αμφιλεγόμενες», αναδεικνύοντας τον στοχασμό επί των προσωπικών συναισθημάτων προς τους/τις άλλους/-ες, αλλά και τις εκάστοτε περιστάσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην έννοια της βιωματικής μάθησης, όπου συμμετέχουν ενεργά σε απλά και σύνθετα σενάρια κλιμακούμενης δυσκολίας, για να αποκτήσουν πρακτικές γνώσεις και να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους σε τομείς όπως: οι διαπροσωπικές σχέσεις, η συνεργασία, η ενσυναίσθηση, η λήψη αποφάσεων κ.ά.

Ενδεικτικά, τα παιχνίδια ρόλων χρησιμοποιούνται για την προσομοίωση των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των τμημάτων του ξενοδοχείου, δίνοντας έμφαση στη συνεργασία και την αποτελεσματική επίλυση των προβλημάτων. Έχουν να κάνουν με τη διαχείριση κρίσεων και την επίλυση των συγκρούσεων μέσω σεναρίων που αφορούν

καταστάσεις έκτακτης ανάγκης (π.χ. δυσареσσημένους/-ες επισκέπτες/-τριες), βοηθώντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να διατηρούν την ψυχραιμία τους, να λαμβάνουν αποφάσεις και να βρίσκουν δημιουργικές λύσεις υπό πίεση.

Τέλος, η υποεπνότητα περιλαμβάνει στοιχεία ανατροφοδότησης και προβληματισμού, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες, σε συνεργασία με τους/τις εκπαιδευτές/-τριες, αναλύουν την απόδοσή τους, εντοπίζουν τα δυνατά τους σημεία και εργάζονται για την αντιμετώπιση και τη βελτίωση πιθανών αδυναμιών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κονόμος, Γ. & Πατεστής, Ι. (2014). *Έλεγχος και κοστολόγηση για τουριστικές και επισιτιστικές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Le Monde/Les Livres du Tourisme.
2. Μάρας, Α. Γ. (2019). *Food & Beverage Management: Διοίκηση και Έλεγχος – Τιμολόγηση στον επισιτιστικό τομέα των ξενοδοχείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
3. Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2015). *Υποδειγματική εξυπηρέτηση πελατών: 60 τρόποι για να δημιουργήσετε πιστούς πελάτες*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
4. Κουφοδόνητης, Ι., Μελάς, Χ., Ρίγγας, Δ. & Χριστοπούλου, Ε. (2024). *Τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στον τουρισμό: Εφαρμογές, συστήματα και e-επιχειρείν*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Συμπληρωματικές

1. Θεοχάρης, Ν. (2012). *Front Office Management: Οργάνωση, Λειτουργία, Διεύθυνση, Τμήμα υποδοχής ξενοδοχείου*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
2. Διακομιχάλης, Μ. Ν. (2021). *Λογιστική του τουρισμού με το ΕΓΛΣ και τα ΕΛΠ*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

2.4 • ΕΞΑΜΗΝΟ Δ΄

2.4.A • ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Εφαρμόζουν γραπτώς την αγγλική τουριστική ορολογία μελετώντας πρακτικά παραδείγματα εξυπηρέτησης επισκεπτών/-τριών σε τουριστικές υπηρεσίες,
- Συντάσσουν e-mails στα αγγλικά που αφορούν κρατήσεις εισιτηρίων μέσω μεταφοράς στο πλαίσιο των συλλογικών μαθησιακών δραστηριοτήτων,
- Διαχειρίζονται στα αγγλικά την εξυπηρέτηση των τουριστών/-τριών που ενδιαφέρονται να επισκεφθούν τουριστικά αξιοθέατα,
- Προτείνουν λύσεις ή ιδέες στα αγγλικά για την επίλυση ενός προβλήματος που μπορεί να προκύψει κατά τη διαμονή των τουριστών/-τριών σε μια χώρα του εξωτερικού,
- Ελέγχουν την επάρκεια των γνώσεών τους στα αγγλικά μελετώντας πρακτικά παραδείγματα, όπως πληροφορίες για επισκέψεις σε αρχαιολογικούς χώρους ή σε χώρους τουριστικού ενδιαφέροντος,
- Υιοθετούν την αγγλική τουριστική ορολογία στην εξυπηρέτηση των πελατών/-ισών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Απορρίπτουν διακρίσεις οποιασδήποτε μορφής κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, αποδεχόμενοι/-ες τη διαφορετικότητα και την πολυπολιτισμικότητα.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Applied tourism terminology / Archaeological sites / Customer service / Diversity / e-mails in English / Guest service / Multiculturalism / Rejection of discrimination / Ticket reservations / Tourist attractions.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΓΡΑΠΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΓΓΛΙΚΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ
2	ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ
3	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ/-ΤΡΙΩΝ ΣΕ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ
4	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΘΕΑΤΑ
5	ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
6	ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ
7	ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Κείμενο αναφοράς

2.4.A.1 | ΓΡΑΠΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΓΓΛΙΚΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

Η γραπτή εφαρμογή της αγγλικής τουριστικής ορολογίας είναι κρίσιμη για την αποτελεσματική επικοινωνία και την εξυπηρέτηση των επισκεπτών/-τριών στις τουριστικές υπηρεσίες. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης υποενότητας, μελετώνται πρακτικά παραδείγματα, με στόχο τη βελτίωση της κατανόησης και της χρήσης της ειδικής αγγλικής ορολογίας των μονάδων φιλοξενίας. Αρχικά, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με βασικούς όρους όπως: “reservation”, “single room”, “suite” και “special requests”. Για να επιτευχθεί αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν και αναλύουν πραγματικές καταστάσεις εξυπηρέτησης πελατών/-ισσών, όπως την υποδοχή σε ξενοδοχείο, την καθοδήγηση των επισκεπτών/-τριών σε τουριστικά αξιοθέατα ή την αντιμετώπιση παραπόνων σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Μελετώνται πρακτικά παραδείγματα, όπως είναι η σύνταξη απαντητικών e-mail σε πελάτες/-ισσες που διαμαρτύρονται για την καθυστέρηση του check in.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες χρησιμοποιούν επαγγελματική γλώσσα, ζητούν συγγνώμη για την ταλαιπωρία και προσφέρουν λύση ή αποζημίωση, χρησιμοποιώντας το κατάλληλο ύφος και τη σχετική ορολογία, με την οποία εκφράζουν κατανόηση και προσφέρουν λύση. Η γραπτή εξάσκηση των εκπαιδευομένων περιλαμβάνει, επίσης, τη

δημιουργία ενημερωτικών φυλλαδίων και οδηγιών με επαρκείς και κατανοητές πληροφορίες και σαφείς οδηγίες αναφορικά με την πολιτική του καταλύματος ή τα τοπικά αξιοθέατα. Με τη συνεχή πρακτική και την ανάλυση αυτών των παραδειγμάτων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενισχύουν την ικανότητά τους να χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα με ακρίβεια και επαγγελματισμό, εξασφαλίζοντας υψηλού επιπέδου εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πελατών/-ισών τους.

2.4.A.2 | ΓΡΑΠΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Η σύνταξη e-mail στα αγγλικά αναφορικά με τις κρατήσεις δωματίων, αποτελεί μια σημαντική δεξιότητα για τους/τις μελλοντικούς/-ές εργαζόμενους/-ες στον τουρισμό. Η ικανότητα να επικοινωνούν αποτελεσματικά και επαγγελματικά είναι απαραίτητη για να διασφαλιστούν η ομαλή διαδικασία κράτησης και η ικανοποίηση των πελατών/-ισών. Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες επικεντρώνονται στο πώς να συντάσσουν τέτοιου είδους e-mail με σαφήνεια και ακρίβεια. Ο/Η εκπαιδευτής/-τρια επικεντρώνεται κατά την παράδοση στις απαραίτητες λεπτομέρειες της κράτησης που πρέπει να περιλαμβάνει ένα e-mail, όπως το όνομα του/της πελάτη/-ισσας, τον τύπο και τον αριθμό των δωματίων, την ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης, καθώς και πιθανές επιθυμίες του/της πελάτη/-ισσας. Επιπλέον, επικεντρώνεται σε στοιχεία όπως είναι: οι πληροφορίες σχετικά με την πληρωμή, το συνολικό κόστος και οι τρόποι πληρωμής, καθώς και σε οδηγίες για το check in και το check out.

Η χρήση επαγγελματικής και ευγενικής γλώσσας είναι απαραίτητη, όπως επίσης και η ικανότητα να εκφράζεται κατανόηση και προθυμία για βοήθεια σε περίπτωση που ο/η πελάτης/-ισσα έχει ερωτήσεις ή χρειάζεται αλλαγές στην κράτηση. Ως εκπαιδευτικές μέθοδοι, προτείνονται τα εκπαιδευτικά σενάρια και οι πρακτικές ασκήσεις στην αγγλική γλώσσα, οι οποίες βοηθούν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να εξασκήσουν αυτές τις δεξιότητες, βελτιώνοντας, έτσι, την ικανότητά τους να εξυπηρετούν τους/τις πελάτες/-ισσες αποτελεσματικά. Η καλή γνώση της αγγλικής ορολογίας και των κατάλληλων φράσεων διασφαλίζει ότι η επικοινωνία είναι επαγγελματική και ξεκάθαρη, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη των πελατών/-ισών και την αξιοπιστία της επιχείρησης.

2.4.A.3 | ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ/-ΤΡΙΩΝ ΣΕ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, συνδυάζονται η αγγλική γλώσσα και οι απαραίτητες δεξιότητες για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των επισκεπτών/-τριών στον τουριστικό τομέα, με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών/-ισών. Αρχικά, γίνεται εισαγωγή στην έννοια της εξυπηρέτησης των πελατών/-ισών, στον ορισμό, τη σημασία, τις βασικές αρχές και τις ηθικές κατευθυντήριες γραμμές. Αναφέρονται τα

εμπόδια που δυσχεραίνουν την επικοινωνία στα αγγλικά (communication barriers) και γίνεται εστίαση: στις δεξιότητες επικοινωνίας, τόσο τις λεκτικές όσο και τις μη λεκτικές, στην ενεργητική ακρόαση (active listening), στις μεθόδους ανατροφοδότησης, καθώς και στις τεχνικές της παρουσίασης των πληροφοριών και της καθοδήγησης των πελατών/-ισών στα αγγλικά.

Η υποενότητα καλύπτει, επίσης, τη διαπολιτισμική επικοινωνία, υπογραμμίζοντας τη σημασία της κατανόησης των πολιτισμικών διαφορών και της ανάλογης προσαρμογής της επικοινωνίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούνται στο πώς να θέτουν ερωτήσεις χωρίς να φέρνουν τον/τη συνομιλητή/-τρια τους (interlocutor) σε δύσκολη θέση, αλλά και στο πώς να καθοδηγούν μία συνομιλία. Αναπτύσσουν τις δεξιότητες της κατανόησης (understanding), της συμφωνίας (agreement), της διατύπωσης αντιρρήσεων (objections), της συνεργασίας (cooperation), του συμβιβασμού (settlement) και της επίλυσης των συγκρούσεων (conflict resolution). Ανακαλύπτουν, τέλος, τρόπους συνεργασίας (ways of cooperation), με στόχο να βοηθήσουν και άλλους/-ες να βελτιωθούν και παράλληλα μιλούν με ενθαρρυντικό τόνο σε τρίτους/-ες.

Επ' αυτού, προτείνονται εργαστήρια και προσομοιώσεις ρεαλιστικών σεναρίων εξυπηρέτησης πελατών/-ισών, με στόχο την ανάπτυξη συνεργατικών δεξιοτήτων και την εφαρμογή των διδαχθέντων στην πράξη.

2.4.A.4 | ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΘΕΑΤΑ

Σε αυτή τη μαθησιακή υποενότητα, γίνεται εμβάθυνση στην αγγλική ορολογία, ως ένα βασικό εργαλείο επικοινωνίας στον τουριστικό τομέα. Το λεξιλόγιο και η γραμματική της αγγλικής γλώσσας εμπλουτίζονται συνεχώς με τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία. Μελετώνται κείμενα στην αγγλική γλώσσα που παρουσιάζουν διαφορετικά είδη ταξιδιωτών/-ισών, διαφορετικούς σκοπούς ταξιδιού και διαφορετικές προσδοκίες από το ταξίδι. Εστιάζονται στη διάκριση μεταξύ των σκοπών και των προσδοκιών, με όρους όπως: leisure και business travel, budget και luxury travel, international και domestic travel. Προτείνεται οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εξασκηθούν στην αναγνώριση της σημασίας και της χρήσης ρημάτων που αποτυπώνουν ταξιδιωτικές ενέργειες, όπως είναι, για παράδειγμα, τα: check in/check out, drop off/pick up, get on/get off.

Η υποενότητα επικεντρώνεται στην ανάπτυξη των απαραίτητων δεξιοτήτων για μια αποτελεσματική επικοινωνία με τους/τις τουρίστες/-τριες που ενδιαφέρονται να επισκεφθούν τουριστικά αξιοθέατα. Καλλιεργούνται οι δεξιότητες της παροχής πληροφοριών και παρουσιάζονται οι τεχνικές επικοινωνιακών δεξιοτήτων (communication skills) στα αγγλικά, με στόχο την αποτελεσματικότερη χρήση της αγγλικής ορολογίας, την ενίσχυση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων των εκπαιδευομένων και τη διαχείριση της συζήτησης με διεθνές ακροατήριο, λαμβάνοντας υπόψη τις διαπολιτισμικές διαφορές (intercultural differences). Ως εκπαιδευτική μέθοδος προτείνεται η τεχνική του role playing, κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι/-ες παρουσιάζουν στην τάξη σύντομους διαλόγους στα αγγλικά, μέσω των οποίων επιδιώκε-

ται η βελτίωση της προφορικής επικοινωνίας και της προφοράς (accent). Η εν λόγω υποεπάρκεια συμβάλλει στην καλύτερη προετοιμασία της ορολογίας σχετικά με την έννοια της επικοινωνίας στον χώρο του τουρισμού, με έμφαση στις διαπροσωπικές σχέσεις (interpersonal relations), καθώς αναλύονται και αξιοποιούνται λέξεις ή φράσεις της αργκό (slang) και παραγλωσσικά στοιχεία όπως η γλώσσα του σώματός (body language).

2.4.A.5 | ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η εν λόγω μαθησιακή υποεπάρκεια διαπραγματεύεται τους τρόπους με τους οποίους ο πολιτισμός (culture) επιδρά και καθορίζει την ανθρώπινη επικοινωνία (human communication). Ο πολιτισμός αποτελεί δομικό στοιχείο της ταυτότητας των ανθρώπων (identity) και προσδιορίζει, σε σημαντικό βαθμό, τις διαπροσωπικές τους σχέσεις (interpersonal relations). Με την προώθηση της συμπερίληψης (inclusion), οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι καλύτερα εξοπλισμένοι/-ες ώστε να παράσχουν ένα φιλόξενο και σεβαστό περιβάλλον για όλους/-ες τους/τις πελάτες/-ισσες, ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, κοινωνικού υπόβαθρου και άλλων προσωπικών χαρακτηριστικών.

Η υποεπάρκεια στοχεύει στο να εξοπλίσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες με τις απαραίτητες γλωσσικές και πολιτιστικές ικανότητες, ώστε να διαπρέψουν στους ρόλους τους στην τουριστική βιομηχανία, προωθώντας, παράλληλα, τις αξίες της ενσωμάτωσης και της διαφορετικότητας. Αναφέρεται η ύπαρξη μιας σειράς στερεοτύπων (stereotypes) και προκαταλήψεων (prejudices) αναφορικά με την έννοια του «ξένου» και χρησιμοποιείται η αγγλική ορολογία, ώστε να αποφευχθούν οι διακρίσεις (discriminations), η περιθωριοποίηση (marginalization) και η αποξένωση (alienation) εθνικών και πολιτισμικών ομάδων, καθώς και ατόμων με διαφορετική θρησκεία (religion) ή ταυτότητα φύλου (gender identity). Αυτή η δεξιότητα είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική επικοινωνία και την αποφυγή παρεξηγήσεων. Αναλύονται έννοιες όπως: πολυπολιτισμικότητα (multiculturalism), διαπολιτισμικότητα (interculturalism), αφομοίωση (assimilation) και ένταξη (integration).

Ως εκπαιδευτικά εργαλεία, προτείνεται να αξιοποιηθούν τα εργαστήρια, τα σεμινάρια και οι διαδικτυακοί πόροι που επικεντρώνονται σε θέματα, όπως είναι: η πολιτισμική ευαισθησία, η ασυνείδητη προκατάληψη και η γλώσσα χωρίς αποκλεισμούς, ώστε να βοηθηθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στην αντιμετώπιση ζητημάτων διαφορετικότητας και ένταξης.

2.4.A.6 | ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Η διαχείριση παραπόνων και η επίλυση προβλημάτων (conflict resolution and problem solving) είναι ζωτικής σημασίας στον τουριστικό τομέα, καθώς η ποιότητα της εξυπηρέτησης επηρεάζει άμεσα την εμπειρία των επισκεπτών/-τριών και τη φήμη της επιχείρησης. Αρχικά, γίνεται αναφορά στις στρατηγικές διαχείρισης παραπόνων,

οι οποίες περιλαμβάνουν την άμεση αναγνώριση και κατανόηση του προβλήματος, την ενεργητική ακρόαση των πελατών/-ισών και την έκφραση κατανόησης και ενσυναίσθησης. Αναλύονται οι στρατηγικές διατήρησης της ψυχραιμίας, επαγγελματικής συμπεριφοράς και επίδειξης ειλικρινούς ενδιαφέροντος για την επίλυση του προβλήματος, μέσω της χρήσης φράσεων της αγγλικής γλώσσας, όπως: “I’m sorry to hear that” και “Let’s see how we can resolve this”, οι οποίες βοηθούν στη διαχείριση της κάθε κατάστασης.

Γίνεται εστίαση στη χρήση της αγγλικής γλώσσας για τη συγκέντρωση όλων των απαραίτητων πληροφοριών για το ζήτημα, για την αξιολόγηση των διαθέσιμων επιλογών και για την επιλογή της καλύτερης δυνατής λύσης. Παρουσιάζονται, ακόμα, εναλλακτικοί τρόποι, ώστε να εμπλακούν οι πελάτες/-ισσες στη διαδικασία επίλυσης του προβλήματος και υποδεικνύεται η ορθή χρήση των αγγλικών προς αποφυγή παρεξηγήσεων και επιδείνωσης μιας ήδη δυσάρεστης κατάστασης.

Ως εκπαιδευτικές μέθοδοι, προτείνονται οι προσομοιώσεις και τα παιχνίδια ρόλων, μέσω των οποίων οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξασκούν αυτές τις δεξιότητες σε ένα ελεγχόμενο περιβάλλον. Μέσω της συγκεκριμένης υποεπότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους στην εξυπηρέτηση των πελατών/-ισών και να διασφαλίσουν υψηλά επίπεδα ικανοποίησης και θετικών εμπειριών για τους/τις επισκέπτες/-τριες.

2.4.A.7 | ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Τα αγγλικά για κινητές εφαρμογές ταξιδιών (travel apps) θεωρούνται μια αναγκαία δεξιότητα στον σύγχρονο κόσμο του τουρισμού. Καθώς οι τουρίστες/-στριες μπορούν να ανακαλύψουν προορισμούς, να πραγματοποιήσουν κρατήσεις, να επικοινωνήσουν με τοπικούς/-ές παρόχους υπηρεσιών και να απολαύσουν μια ολοκληρωμένη ταξιδιωτική εμπειρία, από την αναζήτηση αξιοθέατων μέχρι και την παραγγελία του φαγητού, τα αγγλικά θεωρούνται απαραίτητα για την προσέγγιση και την προσέλευση του διεθνούς και αγγλόφωνου κοινού. Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης μαθησιακής υποεπότητας, επομένως, δίνεται έμφαση στην εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τη χρήση των κινητών ταξιδιωτικών εφαρμογών και με τη διαχείριση του ψηφιακού περιεχομένου. Αναλύονται οι δυνατότητες τους, καθώς και η σχετική αγγλική ορολογία παροχής πληροφοριών και συμβουλών για ταξιδιωτικούς προορισμούς, τύπους καταλυμάτων, κρατήσεις ξενοδοχείων, αξιοθέατα, δρομολόγια και μέσα μετακίνησης.

Επιπλέον, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη χρήση λέξεων-κλειδών (key words) στα αγγλικά για την καλύτερη προβολή του περιεχομένου τους στις διαδικτυακές πλατφόρμες (online platforms) και την αντιμετώπιση προβλημάτων και παραπόνων (dealing with customer complaints) μέσω ψηφιακών καναλιών, με στόχο τη διασφάλιση μιας υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης. Ανακαλύπτουν τρόπους συ-

νεργασίας (ways of cooperation), με στόχο τη βελτίωση της θεσμοθέτησης στόχων (goal setting) και της προβολής των υπηρεσιών τους μέσω κινητών εφαρμογών και ψηφιακών καναλιών.

Ως εκπαιδευτική δραστηριότητα, προτείνεται η μέθοδος του project για τη δημιουργία αγγλόφωνου περιεχομένου (content creating) προς αξιοποίηση σε εφαρμογές και σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης που σχετίζονται με τον τουρισμό. Οι ομάδες παρουσιάζουν τις δημιουργίες τους και οι συνεκπαιδευόμενοί/-ές τους γράφουν review στην αγγλική γλώσσα.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Evans, V., Dooley, J. & Garza, V. (2018). *Career Paths: Tourism*. Newbury: Express Publishing.
2. Evans, V., Dooley, J. & Garza, V. (2018). *Career Paths: Hotels & Catering*. Newbury: Express Publishing.

Συμπληρωματικές

1. Marks, S. (2019). *Mastering grammar for B1 – Greek edition*. Limassol: Burlington Books.
2. Mol, H. (2008). *English for Tourism and Hospitality*. Reading: Garnet Publishing Ltd.

2.4.B • ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Εφαρμόζουν γραπτώς τη γερμανική τουριστική ορολογία μελετώντας πρακτικά παραδείγματα εξυπηρέτησης επισκεπτών/-τριών σε τουριστικές υπηρεσίες,
- Συντάσσουν e-mail στα γερμανικά που αφορούν κρατήσεις εισιτηρίων μέσω μεταφοράς,
- Διαχειρίζονται στη γερμανική την εξυπηρέτηση των τουριστών/-τριών που ενδιαφέρονται να επισκεφθούν τουριστικά αξιοθέατα,
- Εκτελούν προφορικά την εξυπηρέτηση των αφίξεων και των αναχωρήσεων των τουριστών/-τριών σε επιχειρήσεις μεταφοράς,
- Προτείνουν λύσεις ή ιδέες στη γερμανική για την επίλυση ενός προβλήματος που μπορεί να προκύψει κατά τη διαμονή των τουριστών/-τριών σε μια χώρα του εξωτερικού,
- Ελέγχουν την επάρκεια των γνώσεων τους στη γερμανική μελετώντας πρακτικά παραδείγματα, όπως πληροφορίες για επισκέψεις σε αρχαιολογικούς χώρους ή σε χώρους τουριστικού ενδιαφέροντος,
- Υιοθετούν τη γερμανική τουριστική ορολογία στην εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Απορρίπτουν διακρίσεις οποιασδήποτε μορφής κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, αποδεχόμενοι/-ες τη διαφορετικότητα και την πολυπολιτισμικότητα.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Gastronomie und Freizeitbereiche / Freizeitaktivitäten / Unterhaltung / Bedienung / Trinkgeld / Gästewünsche / Beschwerden / Rechnung / Kulturveranstaltungen / Ausflüge und Fahrkarten / Sehenswürdigkeiten / Bewertung.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ, ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΕΣ ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ ΓΕΡΜΑΝΟΦΩΝΩΝ
2	ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΟΠΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΕΣ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ
3	ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ
4	ΕΠΙΘΥΜΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ
5	ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΣΤΟ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ
6	ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ, ΕΚΔΡΟΜΕΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ ΔΡΩΜΕΝΑ
7	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

2.4.B.1 | ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗ, ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΕΣ ΣΥΝΗΘΕΙΕΣ ΓΕΡΜΑΝΟΦΩΝΩΝ

Βασικές αρμοδιότητες των αποφοίτων της ειδικότητας αποτελούν αφενός η ποιτική εξυπηρέτηση, αφετέρου η δημιουργία εξαιρετικών εμπειριών στους/στις πελάτες/-ισσες. Στην κατεύθυνση αυτή, η πρώτη υποενότητα με τίτλο «Διασκέδαση, δραστηριότητες και διατροφικές συνήθειες γερμανόφωνων» στοχεύει στην περαιτέρω περιγραφή και παρατήρηση της κουλτούρας των γερμανόφωνων τουριστών/-τριών σε επίπεδο διατροφής, διασκέδασης και δραστηριοτήτων του ελεύθερου χρόνου. Δεδομένου ότι ο πολιτισμός αποτελεί δομικό στοιχείο της ταυτότητας των ανθρώπων και προσδιορίζει σε ειδοποιό σημείο τις διαπροσωπικές σχέσεις, δεν είναι δυνατόν να εξυπηρετήσεις κάποιον/-α σε ικανοποιητικό επίπεδο αν δεν γνωρίζεις πρώτα τις προτιμήσεις του/της. Στο πλαίσιο της παρούσας υποενότητας, επομένως, περιγράφονται οι διατροφικές συνήθειες (Ernährungsgewohnheiten), οι τρόποι διασκέδασης (Unterhaltungsarten) και οι δραστηριότητες του ελεύθερου χρόνου (Freizeitaktivitäten), δηλαδή τα ψυχολογικά και τα πολιτισμικά χαρακτηριστικά των γερμανόφωνων τουριστών/-τριών, καθώς και οι παράγοντες που προσελκύουν τους/τις συγκεκριμένους/-ες ταξιδιώτες/-ισσες στη χώρα μας, έτσι ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να είναι σε θέση μελλοντικά να προτείνουν γαστρονομικές και πολιτιστικές εμπειρίες.

Συνιστάται, επίσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες να εντοπίζουν μέσω ψηφιακών πηγών, συνεργατικά σε ζευγάρια ή σε ομάδες, διατροφικές συνήθειες και χόμπι, καθώς και χώρους αναψυχής και διασκέδασης στον γερμανόφωνο κόσμο. Χρήσιμο θα ήταν εδώ να μιλούν στη γερμανική γλώσσα στην ολομέλεια για τις δικές τους προτιμήσεις.

Συνοψίζοντας, η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα διαπραγματεύεται το πώς ο πολιτισμός επιδρά και καθορίζει την ανθρώπινη επικοινωνία. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν την κουλτούρα των γερμανόφωνων τουριστών/-τριών, καθώς και τις συνήθειες τους, ώστε να απορρίπτουν διακρίσεις οποιασδήποτε μορφής κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, αποδεχόμενοι/-ες τη διαφορετικότητα και την πολυπολιτισμικότητα.

2.4.B.2 | ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΤΟΠΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΕΣ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ

Οι απόφοιτοι/-ες της ειδικότητας πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζουν την εστιατορική τέχνη και τους κανόνες γαστρονομίας – οινολογίας, να σερβίρουν και να προτείνουν φαγητά και ποτά στους/στις πελάτες/-ισσες που συχνάζουν στους χώρους εστίασης-αναψυχής. Στο πλαίσιο αυτό, η συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα με τίτλο «Προτάσεις τοπικών προϊόντων και διατροφικές ιδιαιτερότητες πελατών/-ισσών» επισημαίνει τη σπουδαιότητα της υιοθέτησης της τουριστικής ορολογίας του

επαγγελματικού περιβάλλοντος της ειδικότητας στη γερμανική γλώσσα, καθώς πραγματεύεται την άρτια εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών στα επισιτιστικά τμήματα των μονάδων φιλοξενίας. Στην αρχή της υποεπνότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την κατηγοριοποίηση σε: τοπικά εδέσματα και ποτά (Lokale Gerichte und Getränke), τρόπο παρασκευής εδεσμάτων (Zubereitung), συστατικά (Zutaten) και μονάδες μέτρησης και βάρους (Maß und Gewichtseinheiten), καθώς και με την αντίστοιχη ορολογία στη γερμανική γλώσσα. Αναλύονται δημοφιλείς εκφράσεις του χώρου, όπως: «Τι μπορείτε να μας προτείνετε;» (“Können Sie uns etwas empfehlen?”) και «Ποιο είναι το ορεκτικό που σας χαρακτηρίζει;» (“Was ist hier die typische Vorspeise?”). Επίσης, έμφαση δίνεται στις διατροφικές ιδιαιτερότητες και τις αλλεργίες (Intoleranzen-Allergien), καθώς και σε γραμματικά φαινόμενα, όπως είναι ο παρακείμενος (Perfekt) των ομαλών ρημάτων.

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με την κατανόηση κειμένων, των οποίων τα περιεχόμενα άπτονται της συγκεκριμένης ορολογίας και εξοικειώνονται με τη νέα ορολογία και με τα νέα γραμματικά και συντακτικά φαινόμενα μέσω πρακτικών ασκήσεων που ανταποκρίνονται σε πραγματικές καταστάσεις. Συνοψίζοντας, αυτή η υποεπνότητα καθιστά ειδικότερες τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες. Επ’ αυτού, ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης, προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα.

2.4.B.3 | ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

Σε συνέχεια της προηγούμενης μαθησιακής υποεπνότητας, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισήχθησαν στην ορολογία των κανόνων γαστρονομίας – οινολογίας και στην πρόταση φαγητών και ποτών στους χώρους εστίασης-αναψυχής, η παρούσα υποεπνότητα με τίτλο «Ορολογία σεβριρίσματος» εμβαθύνει στην τουριστική ορολογία της ξενοδοχειακής εστίασης και γαστρονομίας, με έμφαση στην ορολογία σεβριρίσματος στη γερμανική γλώσσα Bedienung). Στην αρχή της υποεπνότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται, μέσω της έγχρωμης εικονογράφησης, με την κατηγοριοποίηση σε: μαχαιροπίρουνα (Besteck), σεβρίτσια (Geschirr) και σε ό,τι άλλο χρειάζεται για το στήσιμο του τραπεζιού (Sonstiges). Αναφορά γίνεται και στην υπηρεσία δωματίων (Zimmerservice), ενώ, επίσης, δίνεται έμφαση και στις επιθυμίες των πελατών/-ισσών: «Μπορείτε, παρακαλώ, να φέρετε ακόμη ένα σετ μαχαιροπίρουνα;» (“Könnten Sie bitte noch ein Besteck bringen?”), καθώς και στην ανάλογη ανταπόκριση: «Παρακαλώ, περιμένετε λίγο, θα το φέρω αμέσως!» (“Warten Sie bitte einen Moment, ich bringe das sofort!”).

Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν κείμενα διαλόγων, των οποίων τα περιεχόμενα άπτονται της συγκεκριμένης ορολογίας και ασχολούνται με σχετικές ερωτήσεις, ώστε να είναι σε θέση να δώσουν ολοκληρωμένες απαντήσεις. Παράλ-

ληλα, εξοικειώνονται με τη νέα ορολογία μέσω πρακτικών ασκήσεων που ανταποκρίνονται σε πραγματικές καταστάσεις. Σκοπός της υποεπάρκειας είναι η διαχείριση μιας συνομιλίας τουριστικού περιεχομένου στη γερμανική γλώσσα, εφαρμόζοντας με ευπρέπεια και ευγένεια τους κανόνες σεβασμού. Ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης, προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα.

2.4.B.4 | ΕΠΙΘΥΜΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ

Σε συνέχεια της προηγούμενης, η τέταρτη μαθησιακή υποεπάρκεια με τίτλο «Επιθυμίες και παράπονα πελατών/-ισσών» ασχολείται με ένα από τα βασικότερα μέρη του τουρισμού και της φιλοξενίας, δηλαδή τη διασφάλιση μιας ευχάριστης εμπειρίας για τους/τις τουρίστες/-τριες, καθώς και με την αντιμετώπιση πιθανών παραπόνων, κάτι που αποτελεί βασικό καθήκον των εργαζομένων σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση. Στην κατεύθυνση αυτή, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται, αρχικά, με τη γερμανική ορολογία που αφορά τη διαχείριση των αιτημάτων και των παραπόνων των πελατών/-ισσών (Gästewünsche-Beschwerden) κατά την παραμονή τους σε ένα ξενοδοχείο. Κατατάσσουν το νέο λεξιλόγιο σε: υπηρεσία δωματίων (Zimmerservice), υπηρεσία καθαριότητας δωματίων (Zimmerreinigungsservice), εξυπηρέτηση στο εστιατόριο και στα άλλα επισιτιστικά τμήματα (Bedienung im Restaurant) και εξοικειώνονται με τη χρήση τυποποιημένων εκφράσεων, όπως είναι οι: «Πώς μπορώ να σας βοηθήσω;», «Λυπάμαι, θα το φροντίσω αμέσως!» («Wie kann ich Ihnen helfen?», «Tut mir leid, ich kümmere mich sofort darum!»), με σκοπό την αποτελεσματική ανταπόκριση στις αντίστοιχες ρεαλιστικές συνθήκες. Επίσης, εμπλουτίζεται η συντακτική ικανότητα των εκπαιδευομένων με τα νέα περιεχόμενα και κωδικοποιούνται οι κανόνες σύνταξης με τις προσωπικές αντωνυμίες σε δοτική και αιτιατική πτώση (Personalpronomen).

Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν κείμενα διαλόγων που παρουσιάζουν ποικίλα παραδείγματα τόσο επιθυμιών όσο και συχνών παραπόνων πελατών/-ισσών και ασχολούνται με σχετικές ερωτήσεις, ώστε να είναι σε θέση να δώσουν ολοκληρωμένες απαντήσεις. Σκοπός της παρούσας υποεπάρκειας είναι η διαχείριση μιας συνομιλίας τουριστικού περιεχομένου στη γερμανική γλώσσα. Επ' αυτού, ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να προτείνουν λύσεις ή ιδέες στη γερμανική γλώσσα για την επίλυση ενός προβλήματος που μπορεί να προκύψει κατά τη διαμονή των τουριστών/-τριών σε μια χώρα του εξωτερικού.

2.4.B.5 | ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΣΤΟ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Σε συνέχεια της τέταρτης μαθησιακής υποεπάρκειας, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολήθηκαν με τη διαχείριση των αιτημάτων και των παραπόνων των πελατών/-ισ-

σών, η παρούσα υποενότητα με τίτλο «Λογαριασμός στο επισιτιστικό τμήμα του ξενοδοχείου» επικεντρώνεται στην ανάπτυξη ειδικότερων γνώσεων και δεξιοτήτων στην τουριστική ορολογία, σχετικών με την αναχώρηση από το εστιατόριο και με τους τρόπους πληρωμής στη γερμανική γλώσσα. Με γνώμονα ότι το κίνητρο για μάθηση πρέπει να αποτελεί μια επιλογή που να αντανάκλα τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες των εκπαιδευομένων, η συγκεκριμένη υποενότητα, στην κατεύθυνση αυτή, πραγματεύεται την αναχώρηση των πελατών/-ισών από το εστιατόριο, με φράσεις όπως: «Πληρωμή, παρακαλώ!» (“Bezahlen, bitte!”). Στην αρχή της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται με την ορολογία της αναχώρησης και των τρόπων πληρωμής (Zahlungsarten). Αναλύονται δημοφιλείς εκφράσεις του χώρου, όπως: «Ορίστε ο λογαριασμός σας» (“Hier Ihre Rechnung”), «Θα πληρώσετε με μετρητά ή με κάρτα;» (“Zahlen Sie in bar oder mit Karte?”), «Μαζί ή χωριστά;» (“Zusammen oder getrennt?”) και «Είμαστε εντάξει!» (“Stimmt so!”). Επίσης, περιγράφεται η κουλτούρα των γερμανόφωνων όσον αφορά τον τρόπο πληρωμής και το φιλοδώρημα (Trinkgeld).

Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μελετούν κείμενα διαλόγων που παρουσιάζουν διαφορετικά είδη λογαριασμού και πληρωμής και ασχολούνται με σχετικές ερωτήσεις, ώστε να είναι σε θέση να δώσουν ολοκληρωμένες απαντήσεις. Σκοπός της παρούσας υποενότητας είναι η διαχείριση μιας συνομιλίας τουριστικού περιεχομένου στη γερμανική γλώσσα. Αυτή η υποενότητα βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αποδεχθούν τη διαφορετικότητα και την πολυπολιτισμικότητα κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Επ’ αυτού, ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως το παιχνίδι ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να παραγάγουν διαλόγους εμπλουτισμένους με τα νέα περιεχόμενα.

2.4.B.6 | ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ, ΕΚΔΡΟΜΕΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΑ ΔΡΩΜΕΝΑ

Η έκτη υποενότητα με τίτλο «Εκδηλώσεις, εκδρομές και πολιτιστικά δρώμενα» επικεντρώνεται στη γερμανική τουριστική ορολογία και στο επαγγελματικό περιβάλλον της ειδικότητας, εισάγοντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στο να διαχειρίζονται στη γερμανική γλώσσα βασικές υπηρεσίες, π.χ., την παροχή πληροφοριών για ταξιδιωτικούς προορισμούς και για δρομολόγια, τις προτάσεις αξιοθέατων και πολιτιστικών εκδηλώσεων, καθώς και τις κρατήσεις εισιτηρίων. Στην αρχή, καταγράφεται το καινούριο εξειδικευμένο λεξιλόγιο στο θεματικό πεδίο που αφορά τα αξιοθέατα (Sehenswürdigkeiten), τις πολιτιστικές εκδηλώσεις (kulturelle Veranstaltungen) και τις δραστηριότητες στον ελεύθερο χρόνο (Freizeitaktivitäten) και περιγράφονται τα ωράρια λειτουργίας (Öffnungszeiten), ο καιρός (Wetter), η έκδοση εισιτηρίων (Ticket und Kartenausstellung) και η ενοικίαση αυτοκινήτου (Autovermietung). Δίνονται παραδείγματα, με φράσεις όπως οι: «Το μουσείο είναι κλειστό το απόγευμα», «Ο καιρός είναι καλός σήμερα» (“Das Museum ist am Nachmittag geschlossen”, “Das Wetter ist heute gut”), και γίνεται εμβάθυνση στις καταφάσεις, αλλά και στις ερωτήσεις μερικής και ολικής αγνοίας, χρησιμοποιώντας τη νέα ορολογία: «Πότε πραγματοποιείται η έκ-

θεση τέχνης;», «Πάμε αύριο στο Σούνιο;» (“Wann findet die Kunstausstellung statt?”, “Fahren wir morgen nach Sounio?”).

Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με την κατανόηση κειμένων, των οποίων τα περιεχόμενα άπτονται της συγκεκριμένης ορολογίας και εξοικειώνονται με εκείνη, καθώς και με τα νέα γραμματικά και συντακτικά φαινόμενα μέσω κειμένων διαλόγου που ανταποκρίνονται σε πραγματικές καταστάσεις. Ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης, προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως η ομαδική εργασία, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να σχεδιάσουν μια εκδρομή ή ένα ταξίδι, περιγράφοντας και προγραμματίζοντας τοποθεσίες και αξιοθέατα, καθώς και προτείνοντας σχετικές δραστηριότητες. Συνοψίζοντας, αυτή η υποενότητα καθιστά ειδικότερες τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες και στοχεύει στο να διευρύνει τους ορίζοντές τους, έτσι ώστε ως επαγγελματίες της ειδικότητας να προτείνουν λύσεις και ιδέες σε γερμανόφωνους/-ες τουρίστες/-τριες.

2.4.B.7 | ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Η τελευταία υποενότητα με τίτλο «Αξιολόγηση μονάδων φιλοξενίας» έχει ως σκοπό να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες στη γερμανική ορολογία για τη διαχείριση των σχολίων και των αξιολογήσεων των πελατών/-ισσών. Οι γερμανόφωνοι/-ες τουρίστες/-τριες συνηθίζουν να αξιολογούν και να σχολιάζουν την εμπειρία που είχαν στο ξενοδοχείο και τις υπηρεσίες που τους/τις παρείχαν, ώστε, στη συνέχεια, η μονάδα φιλοξενίας να μετατρέψει αυτά τα σχόλια σε πληροφορίες που θα μπορέσει να αξιοποιήσει. Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται, αρχικά, με τη γερμανική ορολογία της αξιολόγησης και των σχολίων. Μέσα από στοχευμένες δραστηριότητες, όπως την περιήγηση σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες, αναγνωρίζουν τα θετικά και τα αρνητικά σχόλια και κατονομάζουν διαφορετικές βαθμολογήσεις των υπηρεσιών και των εγκαταστάσεων (Service und Einrichtungsbewertungen). Διακρίνουν και ερμηνεύουν στα γερμανικά τη διαφορά μεταξύ των υποχρεωτικών και των προαιρετικών πεδίων (Optional und Pflichtfelder) και εμβαθύνουν στον παρακείμενο των ανωμάλων ρημάτων (Perfekt). Στη συνέχεια οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με την κατανόηση κειμένων, των οποίων τα περιεχόμενα άπτονται της συγκεκριμένης ορολογίας και των νέων γραμματικών και συντακτικών φαινομένων.

Ως πρακτικές μελέτης και εξάσκησης, προτείνονται συλλογικές δραστηριότητες, όπως η ομαδική εργασία, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα μπορέσουν να απαντήσουν σε δυνητικά θετικά ή/και αρνητικά σχόλια των πελατών/-ισσών. Συνοψίζοντας, αυτή η υποενότητα καθιστά ειδικότερες τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες και στοχεύει στο να εφαρμόζουν γραπτώς τη γερμανική τουριστική ορολογία, μελετώντας πρακτικά παραδείγματα εξυπηρέτησης των επισκεπτών/-τριών σε τουριστικές υπηρεσίες.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Grunwald A. (2016). *Ja, gerne! Deutsch im Tourismus*. A1. Berlin: Cornelsen Verlag.
2. Schümann A., Schurig C., Schaefer B. & van der Werff, F. (2014). *Menschen im Beruf – Tourismus*. A1. München: Hueber Verlag.
3. Βηδενμάιερ, Δ. (2013). *Γερμανικά για τον τουρισμό (A1-A2)*. Αθήνα: Εκδόσεις Γενικής Γραμματείας Διά Βίου Μάθησης. Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: <https://www.openbook.gr/germanika-gia-ton-tourismo-a1-a2/>

Συμπληρωματικές

1. Θεοδωρίδου, Χ. & Λαγού, Α. (2019). *Διδακτικό υλικό για τη γερμανική γλώσσα για την ειδικότητα: «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» – Γ΄ τάξη ΕΠΑ.Λ.* Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής. Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: https://www.iep.edu.gr/wp-content/uploads/2025/08/2019_10_11_didaktiko_yliko_epal_germanika_1_kef.pdf
2. Reihe, C. (2008). *Γερμανικά στον τουρισμό*. Αθήνα: Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ). Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: <http://hdl.handle.net/10795/862>

2.4.Γ • ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Ερμηνεύουν τον σκοπό, τον ρόλο και τη χρησιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων,
- Περιγράφουν τις λειτουργίες των πληροφοριακών συστημάτων στις μονάδες φιλοξενίας,
- Απαριθμούν τις προϋποθέσεις για την εφαρμογή του κατάλληλου πληροφοριακού συστήματος σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση,
- Οργανώνουν τις δραστηριότητες των ξενοδοχειακών υπηρεσιών μέσω των πληροφοριακών συστημάτων κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Εκτελούν την καταχώριση και την ταξινόμηση των δεδομένων στην ηλεκτρονική βάση του συστήματος στο πλαίσιο συλλογικών δραστηριοτήτων,
- Πραγματοποιούν επεξεργασία των κειμένων και των λογιστικών φύλλων με την αντίστοιχη παραμετροποίηση μέσω πρακτικών εφαρμογών,
- Αντλούν από το ηλεκτρονικό σύστημα τις κατάλληλες πληροφορίες για τη δημιουργία ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών με σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών/-ισών μέσω πρακτικών παραδειγμάτων,
- Κάνουν χρήση της επαγγελματικής ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μεταξύ των συνεργατών/-τριών και των τμημάτων των μονάδων φιλοξενίας,
- Αξιοποιούν τα στατιστικά στοιχεία της κίνησης των πελατών/-ισών και των προμηθευτών/-τριών μέσω πρακτικών εφαρμογών στα πληροφοριακά συστήματα με σκοπό μελλοντικές προβλέψεις.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Πληροφοριακό σύστημα / Λογισμικό / Back office / Front office / Κρατήσεις / Αφίξεις-αναχωρήσεις / Αρχείο πελατών/-ισών / Διαχείριση δωματίων / ERP.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ
2	ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
3	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
4	ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ, ΑΦΙΞΕΩΝ, ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ
5	ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ, BACK OFFICE
6	ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ERP

Κείμενο αναφοράς

2.4.Γ.1 | ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η εν λόγω υποενότητα διερευνά την έννοια και τον σκοπό των πληροφοριακών συστημάτων ως ζωτικής σημασίας εργαλείων των οργανισμών για τη συλλογή, την επεξεργασία, την αποθήκευση και τη διάδοση των πληροφοριών. Η κατανόηση του ρόλου των πληροφοριακών συστημάτων είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων, τη λειτουργική αποδοτικότητα και τον στρατηγικό σχεδιασμό των επιχειρήσεων στον σημερινό κόσμο. Αρχικά, προσδιορίζονται ο ορισμός των πληροφοριακών συστημάτων και τα δομικά τους στοιχεία, τα οποία περιλαμβάνουν το λογισμικό, τα δεδομένα, τις διαδικασίες, το υλικό και τους ανθρώπους. Επισημαίνονται διάφοροι τύποι πληροφοριακών συστημάτων, όπως είναι τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών, τα συστήματα διοικητικών πληροφοριών, τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων και τα εκτελεστικά πληροφοριακά συστήματα. Παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες οι γενικές προδιαγραφές και οι λειτουργίες των πληροφοριακών συστημάτων, όπως η αναγνώριση και η κάλυψη των αναγκών των χρηστών/-τριών, η επιλογή των σημαντικότερων δεδομένων που πρέπει να παρακολουθούνται στην εκάστοτε επιχείρηση, η εξαγωγή κρίσιμων πληροφοριών αξιοποιώντας τα απαραίτητα δεδομένα που συλλέχθηκαν από τα επιμέρους τμήματα, καθώς και η μεταφορά της πληροφορίας προς τους/τις εκάστοτε ενδιαφερόμενους/-ες.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, στη συνέχεια, αποκτούν γνώσεις σχετικά με τον πρωταρχικό σκοπό των πληροφοριακών συστημάτων, δίνοντας έμφαση στη διαχείριση και την ανάλυση μεγάλων όγκων δεδομένων (Big Data Analysis) σε μια επιχείρηση, καθώς και στην ενίσχυση της επικοινωνίας και της συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων. Η υποενότητα ολοκληρώνεται με την παρουσίαση καλών πρακτικών και χαρακτηριστικών παραδειγμάτων επιτυχούς αξιοποίησης των πληροφοριακών συστημάτων για την επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων στον τομέα της φιλοξενίας. Επ’ αυτού, συνιστάται η πλοήγηση στο Διαδίκτυο και η αναζήτηση διαδεδομένων πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον.

2.4.Γ.2 | ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΓΙΑ ΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Η υποενοότητα με τίτλο «Επιλογή κατάλληλου λογισμικού για μια επιχείρηση» επικεντρώνεται στα βασικά σημεία επιλογής του κατάλληλου λογισμικού, ώστε αυτό να ανταποκρίνεται στις ιδιαίτερες απαιτήσεις της εκάστοτε ξενοδοχειακής επιχείρησης και εκείνη να έχει τη μέγιστη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα στις εργασίες της. Ως εκ τούτου, η υποενοότητα αναλύει τις βασικές λειτουργίες μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης και συγκεκριμένα τις εργασίες που χρήζουν συστηματικής παρακολούθησης και αυτοματοποίησης για την αποτελεσματικότερη λειτουργία και την επιβίωσή της. Επισημαίνονται οι παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη κατά την αναζήτηση, την αξιολόγηση και την επιλογή του κατάλληλου πληροφοριακού συστήματος. Αυτοί περιλαμβάνουν τη σύγκριση των διαθέσιμων επιλογών λογισμικού με βάση τις τιμές, τα τεχνικά χαρακτηριστικά, τις δυνατότητές τους, καθώς και την ευχρηστία και τη διεπαφή τους με τους/τις χρήστες/-τριες. Αναλύονται επιπλέον παράγοντες για τη σωστή επιλογή λογισμικού, όπως ο χρόνος εκμάθησης του λογισμικού από τους/τις εργαζόμενους/-ες, η φύση της δουλειάς και η οργανωτική διάρθρωση του οργανισμού. Επισημαίνεται η σπουδαιότητα της διαρκούς τεχνικής υποστήριξης από τον/την προμηθευτή/-τρια προς την επιχείρηση.

Διερευνούνται και αναλύονται, ακόμα, τα οφέλη που παρέχουν τα πληροφοριακά συστήματα, όπως η μείωση των λαθών, η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών/-ισών, η βελτίωση της επικοινωνίας και η συνεργασία μεταξύ των τμημάτων, η ασφάλεια των δεδομένων, η παροχή αναφορών (reports), η βελτίωση της αποδοτικότητας κ.ά. Η συγκεκριμένη υποενοότητα προετοιμάζει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν τα κριτήρια που απαιτούνται ως προς τη σωστή επιλογή λογισμικού κατά την επαγγελματική τους σταδιοδρομία. Συνιστάται η εκπαιδευτική επίσκεψη σε παρόχους-πωλητές/-τριες εξειδικευμένου λογισμικού και η διενέργεια συνέντευξης από τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σχετικά με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τα πλεονεκτήματα των διαθέσιμων λογισμικών στην αγορά.

2.4.Γ.3 | ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Η υποενοότητα με τίτλο «Πληροφοριακά συστήματα στις μονάδες φιλοξενίας» αποσκοπεί στην κατανόηση της έννοιας και του ρόλου των πληροφοριακών συστημάτων στους χώρους χρήσης των τουριστικών προϊόντων. Παρουσιάζεται η δομή ενός ξενοδοχειακού πληροφοριακού συστήματος, το οποίο επιτρέπει μια σειρά από αυτοματοποιημένες διαδικασίες. Προβάλλονται οι δυο βασικές λειτουργίες των διαδικασιών σε ένα ξενοδοχειακό περιβάλλον. Η πρώτη αφορά τις υπηρεσίες όπου υπάρχει άμεση επαφή με τους/τις τελικούς/-ές πελάτες/-ισσες-επισκέπτες/-τριες, ενώ η δεύτερη αφορά τις εσωτερικές επιχειρησιακές διαδικασίες που δεν σχετίζονται άμεσα με τους/τις πελάτες/-ισσες. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζονται και αναλύονται οι λειτουργίες και οι υπηρεσίες των πληροφοριακών συστημάτων της πρώτης κατηγορίας, στις οποίες συγκαταλέγονται: οι κρατήσεις δωματίων, το

“front desk”, οι συναλλαγές στα σημεία πώλησης της μονάδας (POS) και ο έλεγχος των δαπανών των πελατών/-ισσών κατά την αναχώρηση.

Αντίστοιχα γίνεται αναφορά στη δεύτερη κατηγορία, όπου συμπεριλαμβάνονται λειτουργίες “back office”, όπως η μισθοδοσία του προσωπικού, η λογιστική παρακολούθηση της μονάδας, η διαχείριση της αποθήκης, η ενεργειακή διαχείριση, η συντήρηση/ασφάλεια του ξενοδοχείου, η διαχείριση των ανθρώπινων πόρων κ.ά. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην αναφορά των πλεονεκτημάτων που επέρχονται σε ένα κατάλυμα από τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων. Η απόκτηση όλων των παραπάνω γνώσεων επιτρέπει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν την κρίσιμη σημασία των πληροφοριακών συστημάτων στις σύγχρονες επιχειρήσεις φιλοξενίας. Προτείνονται, για τον λόγο αυτόν, η εκπαιδευτική επίσκεψη σε καταλύματα διαφορετικού τύπου, με σκοπό την επιτόπια παρατήρηση των διαφορετικών λογισμικών που χρησιμοποιούνται, αλλά και η περαιτέρω συζήτηση για τα οφέλη που απορρέουν από τη χρήση τους.

2.4.Γ.4 | ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ, ΑΦΙΞΕΩΝ, ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ

Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται στις δυο συγκεκριμένες λειτουργίες του “front office” που αποτελεί ένα αναπόσπαστο μέρος του πληροφοριακού συστήματος ενός ξενοδοχείου: στο σύστημα κρατήσεων και στη λειτουργία αφίξεων-αναχωρήσεων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εξοικειώνονται, αρχικά, με τους διαφορετικούς τρόπους προέλευσης μιας κράτησης σε μια ξενοδοχειακή μονάδα (e-mail, booking, GDS, ιστοσελίδα ξενοδοχείου). Αναλύονται οι ιδιαιτερότητες και τα επιμέρους χαρακτηριστικά της κάθε πηγής προέλευσης μιας κράτησης. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η διαδικασία καταχώρισης της κράτησης στο πληροφοριακό σύστημα του ξενοδοχείου, με τις βασικές πληροφορίες που απαιτούνται, όπως το όνομα, το επίθετο, την ημερομηνία άφιξης, την ημερομηνία αναχώρησης, τον αριθμό των ατόμων, την ώρα άφιξης, τον τύπο δωματίου, τις ειδικές απαιτήσεις, τον αριθμό τηλεφώνου, τον τρόπο πληρωμής, τις ειδικές τιμές κ.ά.

Επιπλέον, επισημαίνεται η διαδικασία που αφορά τη διαχείριση των αφίξεων-αναχωρήσεων των πελατών/-ισσών ενός ξενοδοχείου και περιγράφονται αναλυτικά όλες οι επιμέρους εργασίες που εκτελούνται κατά τη διάρκεια της άφιξης και της αναχώρησης σε ένα κατάλυμα, καθώς και το προσωπικό που εμπλέκεται στις διαδικασίες. Προβάλλονται, επίσης, οι ικανότητες και οι δεξιότητες (ψηφιακές δεξιότητες) που απαιτούνται από το προσωπικό της υποδοχής για τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων. Τονίζεται ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών της άφιξης και της αναχώρησης στα ξενοδοχειακά καταλύματα, ανεξαρτήτως της κατηγορίας τους. Παρουσιάζονται όλες οι επιλογές και οι δυνατότητες των πληροφοριακών συστημάτων στις εν λόγω διαδικασίες για την παροχή όσο το δυνατόν καλύτερων υπηρεσιών προς τους/τις επισκέπτες/-τριες. Συνιστάται επ’ αυτού η εκπαιδευτική επίσκεψη των εκπαιδευομένων σε καταλύματα διαφορετικής κατηγορίας και η παρακολούθηση της διαδικασίας άφιξης και αναχώρησης των τουριστών/-τριών.

2.4.Γ.5 | ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ, ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ, BACK OFFICE

Η εν λόγω εκπαιδευτική υποενότητα επικεντρώνεται σε τρεις σημαντικές λειτουργίες του “front office”: τη λειτουργία του ιστορικού αρχείου πελατών/-ισσών, τη διαχείριση δωματίων και τη λειτουργία υποστήριξης “back office”. Η υποενότητα υπογραμμίζει τη λειτουργία του ιστορικού αρχείου σε ένα ξενοδοχειακό πληροφοριακό σύστημα, ως το μέρος εκείνο όπου καταχωρούνται και διαφυλάσσονται οι πληροφορίες, οι συνήθειες και οι προτιμήσεις των πελατών/-ισσών. Παραδείγματα τέτοιων πληροφοριών αποτελούν: οι τύποι δωματίων που προτιμώνται, τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας, το ταξιδιωτικό πρακτορείο από το οποίο οι πελάτες/-ισσες προέρχονται, η προέλευση της κράτησης, οι διατροφικές συνήθειες κ.ά. Επισημαίνεται μια εξίσου σημαντική λειτουργία ενός ξενοδοχειακού πληροφοριακού συστήματος, η λειτουργία διαχείρισης δωματίων. Η απόκτηση γνώσεων των εκπαιδευομένων σε θέματα διαχείρισης δωματίων είναι προφανής, αφού πρόκειται για τη μηχανοργάνωση της παρακολούθησης της κατάστασης των δωματίων και της οργάνωσης των απαραίτητων παρεμβάσεων.

Στην ίδια λειτουργία, παρουσιάζονται πρόσθετες υπηρεσίες, όπως: η διαχείριση των λογαριασμών των τουριστικών πρακτορείων, η υποστήριξη των χώρων άθλησης και ψυχαγωγίας και η διαχείριση συνεδριακών χώρων. Τέλος, η υποενότητα ολοκληρώνεται με αναφορά στη λειτουργία του “back office”, όπου συμπεριλαμβάνονται πολυάριθμες εσωτερικές λειτουργίες του ξενοδοχείου, οι οποίες σχετίζονται με την οργάνωση και τη λειτουργία του. Ενδεικτικά, αναφέρονται: η λογιστική, η διαχείριση της αποθήκης, τα στατιστικά και οικονομικά στοιχεία, η απόδοση κεφαλαίου, η διαχείριση των πελατών/-ισσών και των προμηθευτών/-τριών. Συνιστάται επ’ αυτού η επιτόπια επίσκεψη των εκπαιδευομένων σε καταλύματα διαφορετικής κατηγορίας για τη διά ζώσης παρατήρηση των παραπάνω διαδικασιών στα ανάλογα τμήματα.

2.4.Γ.6 | ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ERP

Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται στον ορισμό και τη χρησιμότητα των συστημάτων διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων (Enterprise Resource Planning-ERP) στη σύγχρονη επιχειρηματική πρακτική. Περιγράφονται οι βασικές έννοιες που σχετίζονται με τα συστήματα αυτά και τις λειτουργίες τους σε επιχειρηματικές δραστηριότητες, όπως είναι η λογιστική, η διαχείριση αποθεμάτων και αποθηκών, η διαχείριση ανθρώπινων πόρων και η εφοδιαστική αλυσίδα. Προβάλλονται και αναλύονται οι λόγοι για τους οποίους αναπτύχθηκαν τα συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων και οι ανάγκες υιοθέτησής τους από τις σύγχρονες επιχειρήσεις σε σχέση με το παρελθόν. Η υποενότητα συνεχίζεται με τη χρησιμότητα των συστημάτων ERP στα ξενοδοχεία, καθώς και με τις δυνατότητες που προσφέρει η ενσωμάτωσή τους, μιας και ενοποιούν όλες τις λειτουργίες του οργανισμού.

Πιο συγκεκριμένα, αναλύονται οι βασικές διαδικασίες που υποστηρίζει το συγκεκριμένο σύστημα, όπως η χρηματοοικονομική διαχείριση, η διαχείριση των αποθε-

μάτων και η εξυπηρέτηση των πελατών/-ισών. Τονίζεται η σπουδαιότητα του συγκεκριμένου συστήματος στην ομαλή ροή των πληροφοριών μεταξύ των τμημάτων, βελτιώνοντας, παράλληλα, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα πλεονεκτήματα του συστήματος ERP αναδύονται μέσα από μια σειρά παραμέτρων, όπως είναι η κεντρική διαχείριση των δεδομένων, η ελαχιστοποίηση των σφαλμάτων και η εξασφάλιση πληροφοριών (ως προς την πληρότητα και τις κρατήσεις). Η αναφορά των παραπάνω δυνατοτήτων από τον/την εκπαιδευτή/-τρια καθιστά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ικανούς/-ές να κατανοήσουν έννοιες, όπως είναι η αυτοματοποίηση των διαδικασιών και η αποτελεσματική λήψη των αποφάσεων. Τέλος, η προβολή παραδειγμάτων από τον/την εκπαιδευτή/-τρια προσφέρει σαφήνεια και κατανόηση των λειτουργιών και των ωφελειών που απορρέουν από την εφαρμογή ενός συστήματος ERP σε μια επιχείρηση φιλοξενίας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κατσώνη, Β. Κ. (2017). *Επιχειρηματικότητα και επικοινωνία στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Greenbooks.
2. Νεράντζης, Κ. (2018). *Πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές σε επιχειρήσεις φιλοξενίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Συμπληρωματικές

1. Κατσώνη, Β. Κ. (2013). *Επιχειρηματικότητα και συστήματα επικοινωνίας τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Greenbooks.
2. Benckendorff, P. J., Sheldon, P. J. & Xiang, Z. (2023). *Πληροφοριακά συστήματα στον τουρισμό* (μτφρ. Α. Α. Παναγόπουλος, Ι. Α. Νίκας & Ι. Θ. Σιμέλη). Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.

2.4.Δ • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

- Περιγράφουν την προετοιμασία του λουτρού και των άλλων δραστηριοτήτων για τον/την κάθε λουόμενο/-η ή για μια ομάδα λουομένων σε θερμαινόμενες πισίνες με ρυθμιζόμενη πίεση νερού και ειδικές μπανιέρες,
- Επαληθεύουν τη σημαντικότητα της καθαριότητας και της απολύμανσης των μέσων και των εγκαταστάσεων που προορίζονται για ατομική ή για ομαδική χρήση από τους/τις πελάτες/-ισσες στον χώρο ευθύνης τους,
- Παρέχουν υποστήριξη στους/στις πελάτες/-ισσες, να επεμβαίνουν σε περίπτωση ανάγκης κατά την άσκηση των καθηκόντων τους και να εκτελούν τις υπηρεσίες κράτησης, άφιξης και υποδοχής των πελατών/-ισσών μέσω εικονικής αναπαράστασης,
- Υποστηρίζουν τις πωλήσεις πακέτων θεραπειών με σκοπό την αύξηση των εσόδων της επιχείρησης φιλοξενίας,
- Εφαρμόζουν όλα τα μέτρα για την έγκαιρη προετοιμασία και τη σωστή διεξαγωγή της κάθε συνεδρίας κατά την παραμονή των πελατών/-ισσών, ώστε να καλύπτονται όσο το δυνατόν πληρέστερα οι ανάγκες τους για υγεία, ευεξία και ομορφιά στο πλαίσιο της πολιτικής παροχής υπηρεσιών του υδροθεραπευτηρίου-κέντρου αναζωογόνησης (spa) κατά την άσκηση των καθηκόντων τους,
- Εκτελούν ορθά τις διαδικασίες αναχώρησης των πελατών/-ισσών με στόχο την αποκόμιση των καλύτερων εντυπώσεων για τις υπηρεσίες που παρασχέθηκαν στον χώρο ευθύνης τους.

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Υγεία / Ευεξία / Κέντρο αναζωογόνησης / Πρώτες βοήθειες / Θαλασσοθεραπεία / Υδροθεραπευτήρια / Αγορά-στόχος / Θεραπείες / Υποδομές / Υγιεινή / Ασφάλεια.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ
2	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ
3	ΥΓΙΕΙΝΗ, ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ
4	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΕΥΕΞΙΑΣ, ΑΓΟΡΑ-ΣΤΟΧΟΣ, ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ
5	ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ WELLNESS RESORTS
6	ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΥΔΡΟΛΟΥΤΡΟΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΣΠΑ

Κείμενο αναφοράς

2.4.Δ.1 | ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ

Η πρώτη μαθησιακή υποενότητα έχει ως στόχο να εισαγάγει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες σε βασικές έννοιες που αφορούν τον τουρισμό υγείας και ευεξίας. Αρχικά, προσδιορίζονται οι σκοποί και οι στόχοι του τουρισμού ευεξίας (βελτίωση ποιότητας ζωής, πρόληψη ασθενειών) και παρουσιάζονται το αντικείμενο της συγκεκριμένης μορφής τουρισμού και ο τρόπος οργάνωσής του (ξενοδοχεία, spa-centers). Διατυπώνονται οι αρχές και τα βασικά στοιχεία της ευεξίας, ενώ γίνεται αναφορά στα είδη θεραπειών (υδροθεραπεία, θαλασσοθεραπεία) και περιπολήσεων (προσώπου, σώματος). Αναλύονται τα είδη προγραμμάτων και τα αναμενόμενα αποτελέσματα του καθενός εξ αυτών, ενώ, τέλος, αναφέρονται οι κατηγορίες των “spa”. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν την ικανότητα να διακρίνουν τις διαφορές, ανάμεσα στα: “day spa”, “destination spa”, “medical spa”, “cruise ship spa”, “resort hotel spa” και “club spa”.

Προσδιορίζονται οι υπηρεσίες που παρέχονται από τη συγκεκριμένη μορφή τουρισμού, οι προαπαιτούμενες υποδομές που απαιτούνται ανάλογα με το ξενοδοχείο και την κατηγορία του, ενώ γίνεται αναφορά και στον παράγοντα της προσβασιμότητας προς τα κέντρα ευεξίας. Κρίνεται απαραίτητο για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να αναγνωρίζουν και να διατυπώνουν ορισμένες από τις απαιτούμενες υποδομές και υπηρεσίες, όπως είναι: η παροχή ιατρικής φροντίδας, ο σύγχρονος τεχνολογικός εξοπλισμός, το μενού δίαιτας, η υγιεινή του προσωπικού, η ασφάλεια των εγκαταστάσεων, το περιβάλλον με φυσική ομορφιά και ησυχία, ο εξειδικευμένος εξοπλισμός και το κατάλληλα εκπαιδευμένο ιατρικό και παραϊατρικό προσωπικό.

Η πρώτη υποενότητα αποτελεί τη βάση για την περαιτέρω μελέτη και εξειδίκευση στον τουρισμό υγείας και ευεξίας.

2.4.Δ.2 | ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΗΘΙΚΗ

Η συγκεκριμένη υποενοότητα παρουσιάζει τις βασικές αρχές που διέπουν την εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών σε ένα κέντρο ευεξίας, αναδεικνύοντας, παράλληλα, τις ιδιαιτερότητες που παρατηρούνται στους τομείς υπηρεσιών, όπως είναι ο τουρισμός και η υγεία. Αρχικά, προβάλλονται τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, τα οποία είναι συνδεδεμένα με την παραγωγή και την κατανάλωση των υπηρεσιών υγείας και οι παράγοντες επιρροής στην ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών/-ισσών-ασθενών. Αναλύονται διεξοδικά τόσο οι διαδικασίες που απαιτούνται για τη διασφάλιση της ποιότητας στις υπηρεσίες υγείας όσο και η εγκαθίδρυση ισχυρών θέσεων ανάμεσα στους εμπλεκόμενους ανθρώπους. Οι προσδοκίες των πελατών/-ισσών στις υπηρεσίες υγείας και η πελατοκεντρική προσέγγιση συνιστούν κρίσιμες θεματικές που πρέπει να τονιστούν.

Η υποενοότητα θίγει, επίσης, τις αρχές που διέπουν την επιχειρηματική ηθική και δεοντολογία, καθώς και την κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων στον κλάδο της παροχής υπηρεσιών υγείας. Επισημαίνονται οι θεμελιώδεις έννοιες της ηθικής και της δεοντολογίας, τις οποίες οφείλουν να ακολουθούν οι διάφοροι επιχειρηματικοί φορείς εξαιτίας των κοινωνικο-οικονομικών μεταβολών στο παγκόσμιο περιβάλλον και της ευαισθητοποίησης της κοινωνίας σε συναφή θέματα. Τονίζονται ιδιαίτερα, επίσης, ζητήματα ηθικής φύσης, τα οποία εμφανίζονται κατά την επιχειρηματική δραστηριότητα, αλλά και ηθικά ζητήματα που ανακύπτουν μεταξύ των εργαζομένων και των καταναλωτών/-τριών. Η υποενοότητα ολοκληρώνεται με την αναφορά σε θέματα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και με τη διατύπωση συγκεκριμένων παραδειγμάτων. Για την καλύτερη κατανόηση των θεμάτων της υποενοότητας, συνιστάται η συζήτηση μελετών περίπτωσης σε θέματα ηθικής, δεοντολογίας και κοινωνικής ευθύνης.

2.4.Δ.3 | ΥΓΙΕΙΝΗ, ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ

Η τρίτη μαθησιακή υποενοότητα επικεντρώνεται στο θέμα της υγιεινής και των πρώτων βοηθειών στους χώρους αναζωογόνησης και ευεξίας για κάθε επαγγελματία υγείας. Προσδιορίζονται αφενός η σημασία της πρόληψης των νόσων, όπως καθορίζεται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας και αφετέρου η σημασία της εκπαίδευσης και της έρευνας κατά την πρόληψη των ασθενειών. Γίνεται αναφορά στα τρία επίπεδα της πρόληψης στον τομέα της υγείας και συγκεκριμένα στην πρωτογενή, τη δευτερογενή και την τριτογενή πρόληψη. Αναλύονται, ακολούθως, οι ιδανικές περιβαλλοντικές συνθήκες στον χώρο εργασίας, δεδομένου ότι οι άνθρωποι περνούν ένα μεγάλο μέρος της ζωής τους εκεί. Δίνεται έμφαση στις επιπτώσεις που έχουν στην υγεία ο κακός φωτισμός, η χαμηλή ποιότητα της εσωτερικής ατμόσφαιρας, το δυσμενές θερμικό περιβάλλον, η ύπαρξη υπερβολικού θορύβου, η ραδιενέργεια και η ύπαρξη χημικών ουσιών.

Δεδομένου ότι τα ατυχήματα στον εργασιακό χώρο είναι αναπόφευκτα, η γνώση πρώτων βοηθειών είναι απαραίτητη για τον/την κάθε επαγγελματία σε έναν χώρο

που παρέχει υπηρεσίες υγείας και ευεξίας. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις στην ξεχωριστή αντιμετώπιση περιστατικών, όπως είναι η ρινορραγία και τα εγκαύματα (θερμικά εγκαύματα, ηλιακά εγκαύματα). Η υποεπαιδευτικότητα ολοκληρώνεται με αναφορά στα ατυχήματα από νερό (πνιγμό) και στην αντιμετώπισή τους έως ότου διακομισθεί το θύμα στο νοσοκομείο, αλλά και με αναφορά στην αντιμετώπιση της εξωτερικής και της εσωτερικής αιμορραγίας. Συνιστάται η επίδειξη των πρώτων βοηθειών από τον/την εκπαιδευτή/-τρια για την κάθε παραπάνω περίπτωση. Η συγκεκριμένη μαθησιακή υποεπαιδευτικότητα αποτελεί μείζον θέμα για έναν/μία επαγγελματία στον τουρισμό υγείας, αφού τον/την κάνει να νιώθει ασφαλής πρώτα ο/η ίδιος/-α και ακολούθως και οι πελάτες/-ισες του κέντρου-spa.

2.4.Δ.4 | ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΕΥΕΞΙΑΣ, ΑΓΟΡΑ-ΣΤΟΧΟΣ, ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ

Η συγκεκριμένη υποεπαιδευτικότητα επικεντρώνεται στον προσδιορισμό της αγοράς-στόχου του τουρισμού ευεξίας, καθώς και στην αναφορά του τουριστικού πακέτου του τουρισμού ευεξίας και των συστατικών στοιχείων του. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν την ικανότητα να αναγνωρίζουν και να διατυπώνουν το προφίλ της αγοράς-στόχου του τουρισμού ευεξίας: για παράδειγμα, υγιών ατόμων μεσαίων και υψηλότερων εισοδημάτων, επαγγελματικά επιτυχημένων, τα οποία επιζητούν είτε σύγχρονες φροντίδες και ευεξία είτε ξεκούραση με ποιοτικές υπηρεσίες. Άλλα παραδείγματα αποτελούν: οι γυναίκες όλων των ηλικιών που επιθυμούν να διατηρηθούν ακμαίες, οι άντρες που έχουν ως στόχο την καταπολέμηση του στρες, καθώς και οι συνοδοί που βοηθούν άλλα άτομα να ανακάμψουν, αλλά συμμετέχουν και οι ίδιοι/-ες όσο καλύτερα γίνεται.

Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στο τουριστικό πακέτο του τουρισμού υγείας και ευεξίας και αναλύονται τα δομικά συστατικά στοιχεία του, τα οποία είναι: η διαμονή (ξενοδοχεία υψηλών κατηγοριών με παροχή υδροθεραπευτηρίου και ειδικών εγκαταστάσεων με τον απαραίτητο εξοπλισμό), η διατροφή (παροχή εξειδικευμένου διαιτολογίου), η μετακίνηση-transfer (υπηρεσία που συμπεριλαμβάνεται στο πακέτο), οι δραστηριότητες (υπηρεσίες που σχετίζονται με τον αθλητισμό, την ομορφιά, την αναζωογόνηση του μυαλού, του σώματος του πνεύματος και την ευεξία), αλλά και συμπληρωματικές υπηρεσίες, όπως το καζίνο και το γκολφ. Η πλοήγηση, τώρα, των εκπαιδευομένων στο Διαδίκτυο και η αναζήτηση μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων με εγκατεστημένα κέντρα ευεξίας στην Ελλάδα ή και στην περιοχή που ζουν, κρίνονται αναγκαίες, προκειμένου εκείνοι/-ες να γνωρίσουν και να αξιολογήσουν τον τρόπο προβολής, προώθησης και τιμολόγησης των πακέτων ευεξίας.

2.4.Δ.5 | ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΩΝ WELLNESS RESORTS

Η συγκεκριμένη υποεπαιδευτικότητα επικεντρώνεται στις υπηρεσίες των “spa”, οι οποίες παρέχονται μέσα στα “wellness resorts”. Παρουσιάζονται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τόσο το πλήθος των υπηρεσιών που παρέχεται στους συγκεκριμένους

χώρους όσο και η κατηγοριοποίηση των τελευταίων. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν την ικανότητα να διακρίνουν τις μη ιατρικές υπηρεσίες ομορφιάς προσώπου και σώματος, όπως: την αντιγήρανση, τις περιτυλίξεις σώματος, το scrub προσώπου, τις απολεπίσεις κυτταρίτιδας, τις θεραπείες μείωσης όγκου, τις θεραπείες τόνωσης, το lifting και τη λεύκανση προσώπου, τις αντιοξειδωτικές θεραπείες προσώπου, τις θεραπείες του τριχωτού της κεφαλής, καθώς και τις θεραπείες καλλωπισμού των άκρων. Έπειτα, παρουσιάζονται οι κυριότερες υπηρεσίες των spa και ιδιαίτερα οι χειρομαλάξεις (massage), οι οποίες διακρίνονται σε πολυάριθμες κατηγορίες. Αναλύονται οι πιο σημαντικές και δημοφιλείς κατηγορίες, όπως: το σουηδικό μασάζ, το “hot stone massage”, το μασάζ αρωματοθεραπείας, η ρεφλεξολογία, το “shiatsu massage”, και το ταϊλανδέζικο μασάζ.

Ακολούθως, προβάλλονται και επεξηγούνται: η υπηρεσία της υδροθεραπείας και οι δυνατότητές της, η υπηρεσία της θερμοθεραπείας (η χρήση της θερμότητας για θεραπευτικούς σκοπούς), η ηλεκτροθεραπεία και η φωτοθεραπεία. Ειδική μνεία γίνεται στο εξειδικευμένο προσωπικό των υπηρεσιών spa (γιατρούς, διατροφολόγους, γυμναστές/-τριες, φυσικοθεραπευτές/-τριες) και στις ιδιαίτερες ικανότητες-δεξιότητες που καλούνται να κατέχουν όσοι/-ες πρόκειται να απασχοληθούν σε αυτόν τον τομέα του τουρισμού ευεξίας. Τέλος, η υποενότητα ολοκληρώνεται με τον προσδιορισμό εννοιών, όπως είναι οι: κλιματοθεραπεία, σάουνα, ατμόλουτρα, απολεπίσεις και ασκήσεις αποκατάστασης, καθώς και με την περιγραφή της σπουδαιότητάς τους ως προς την επαναφορά ενός σώματος στη φυσιολογική του κατάσταση. Συνιστώνται, επ’ αυτού, η εκπαιδευτική επίσκεψη σε ένα κέντρο ευεξίας και η γνωριμία-συζήτηση με το προσωπικό που απασχολείται εκεί.

2.4.Δ.6 | ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΥΔΡΟΛΟΥΤΡΟΘΕΡΑΠΕΥΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΣΠΑ

Η τελευταία υποενότητα επικεντρώνεται στις νέες τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται στους χώρους αναζωογόνησης και ευεξίας. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζονται οι πλέον σύγχρονες τεχνολογικές λύσεις, οι οποίες χρησιμοποιούνται για την καλύτερη αξιοποίηση των θεραπευτικών ιδιοτήτων των ιαματικών υδάτων στα υδροθεραπευτήρια και στα κέντρα αναζωογόνησης. Προβάλλονται τα χαρακτηριστικά, οι λειτουργίες και οι δυνατότητες του τεχνολογικού εξοπλισμού που χρησιμοποιείται στα υδροθεραπευτήρια και στα κέντρα αναζωογόνησης. Για παράδειγμα, παρουσιάζονται οι λουτήρες, οι πισίνες, τα ατμόλουτρα και οι σάουνες. Επισημαίνονται οι διάφορες κατηγορίες των πληροφορικών συστημάτων προς εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών-ασθενών και οι αρχές της λειτουργίας τους. Αναλύονται τα οφέλη από την υιοθέτηση των πληροφορικών συστημάτων στην προαγωγή της υγείας και στην εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών-ασθενών στα υδρολουτροθεραπευτήρια και στα κέντρα αναζωογόνησης.

Συνιστάται η επίδειξη της κάθε συσκευής ξεχωριστά μέσα στην τάξη, ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να κατανοήσουν τους βασικούς κανόνες της λειτουργίας τους, τη χρήση τους ανά περίπτωση πελάτη/-ισσας, τους πιθανούς κινδύνους από τη χρήση

τους και τέλος τη σωστή χρήση-φροντίδα για τη μακροβιότερη και αποτελεσματικότερη χρήση τους. Ιδανικά, προτείνεται να υπάρχει μέσα στην τάξη ένας ελάχιστος αριθμός εργαστηριακού εξοπλισμού, προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι/-ες να προβούν σε πρακτικές προσομοίωσης της λειτουργίας ενός κέντρου ευεξίας, με συμμετοχή στις δραστηριότητες και τις υπηρεσίες του και έχοντας ως στόχο την εξοικείωσή τους με το αντικείμενο. Στην υποενότητα αυτή, τέλος, τονίζεται και αναλύεται ιδιαίτερα η σωστή χρήση του εξοπλισμού ενός κέντρου υγείας και ευεξίας, γνώση απαραίτητη για τη μετέπειτα επαγγελματική αποκατάσταση των εκπαιδευομένων.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Κοκκώσης, Χ., Τσάρτας, Π. & Γκρίμπα, Ε. (2020). *Ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού: Ζήτηση και προσφορά νέων προϊόντων τουρισμού* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Καρανάσιου, Ε., Κόντης, Α. Π. & Κατσαρού, Σ. (2024). *Οδηγός Κατάρτισης ΙΕΚ. Ειδικότητα: Στέλεχος Θαλασσοθεραπείας/Λουτροθεραπείας – spa*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας.

Συμπληρωματικές

1. Ζοπουνίδης, Κ., Κριτσωτάκης, Γ. & Μπατάκης, Δ. Χ. (2024). *Ιατρικός τουρισμός: Η δυναμική των παράχων υγείας, των ξενοδοχειακών υπηρεσιών και των τουριστών*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
2. Κουσκούκης, Κ. Ε. (2014). *Ιαματικός τουρισμός – Θερμαλισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Καυκάς.

2.4.Ε • ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Bidding / Ambassador / Events / MICE / Χορηγοί / Τεχνολογία /Convention and Visitor Bureau / Congress / E-congress.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΤΑ ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ MICE
2	Η ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
3	ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΟΥ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ, Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ BIDDING
4	ΟΙ AMBASSADORS, ΟΙ ΧΟΡΗΓΟΙ
5	Η ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ
6	Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΝΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ
7	Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

2.4.E.1 | ΤΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΚΑΙ ΤΑ ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ MICE

Η συγκεκριμένη εκπαιδευτική υποενότητα εξετάζει το περιεχόμενο και τα συστατικά του τουρισμού τύπου “MICE” (Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions). Σκοπός της είναι να παράσχει στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες για να κατανοήσουν τη δομή και τα χαρακτηριστικά αυτού του τομέα του τουρισμού. Αρχικά, αναλύονται το περιεχόμενο του τουρισμού MICE, τα εμπλεκόμενα μέρη του, όπως οι εντολείς, οι επαγγελματίες διοργάνωσης, οι χώροι, οι προμηθευτές/-τριες, οι χορηγοί και οι συμμετέχοντες/-ουσες στα συνέδρια. Στη συνέχεια, παρουσιάζεται η διάκριση του τουρισμού MICE, ως αυτόνομου τμήματος της τουριστικής βιομηχανίας που διαθέτει τα δικά του χαρακτηριστικά και αφορά συγκεκριμένα τμήματα της τουριστικής αγοράς.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τα κύρια στοιχεία του τουρισμού MICE (δηλαδή τα: Meetings, Incentives, Conferences και Exhibitions), επισημαίνοντας τη σημασία και τις διαφορές τους. Τέλος, αναφέρονται οι τουριστικοί φορείς και οι σχετικές ενώσεις που εμπλέκονται στην ανάπτυξη του τουρισμού MICE, όπως είναι: το Υπουργείο Τουρισμού, ο ΕΟΤ, ο Σύνδεσμος Ελλήνων Επαγγελματιών Οργανωτών Συνεδρίων (HAPCO), τα Γραφεία Συνεδρίων και Επισκεπτών (Convention and Visitors Bureau) των Περιφερειών, το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας (ΞΕΕ), ο Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) κ.ά. Κρίνεται απαραίτητο για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν τη συμβολή του τουρισμού MICE ως ενός κλάδου που δίνει ώθηση στην ανάπτυξη των τουριστικών προορισμών της χώρας, καθώς προσελκύει κοινό υψηλού επιπέδου και προβάλλει τη χώρα διεθνώς. Κατά συνέπεια, η συγκεκριμένη υποενότητα αποτελεί τη βάση για την εισαγωγή των εκπαιδευομένων στις έννοιες και τη σημασία του συγκεκριμένου τύπου τουρισμού στη χώρα μας.

2.4.E.2 | Η ΔΟΜΗ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΤΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στη συγκεκριμένη μαθησιακή υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες σχετικές με τη δομή της αγοράς του συνεδριακού τουρισμού. Οι εν λόγω δεξιότητες καθιστούν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ικανούς/-ές να αναγνωρίζουν και να αναλύουν την αγορά του συνεδριακού τουρισμού. Η υποενότητα παρουσιάζει τον ρόλο των φορέων διοργάνωσης συνεδρίων και τις επιμέρους επιτροπές που τους συγκροτούν (π.χ. οργανωτική και επιστημονική επιτροπή). Αναλύονται ξεχωριστά οι διοργανωτές/-τριες των συνεδρίων και οι κατηγορίες τους (π.χ. οι επαγγελματίες διοργανωτές/-τριες συνεδρίων, οι τοπικές εταιρίες διοργάνωσης συνεδρίων, τα ξενοδοχεία με συνεδριακή υποδομή, τα αυτόνομα συνεδριακά κέντρα κ.ά.). Γίνεται ειδική μνεία στους/στις προμηθευτές/-τριες και στον ρόλο τους σε ένα συνέδριο (π.χ. υπηρεσίες μεταφοράς, υπηρεσίες διαμονής, συνεδριακούς χώρους, υπηρεσίες επισιτισμού, διασκέδασης και ψυχαγωγίας).

Επιπρόσθετα, επισημαίνονται ο ρόλος των αγοραστών/-τριών-πελατών/-ισών του συνεδριακού τουρισμού και οι κατηγορίες τους (π.χ. επαγγελματικές ενώσεις/οργανισμοί, χορηγοί, εκθέτες/-τριες, δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς κ.ά.). Τονίζεται ιδιαίτερα η σημασία της δομής της αγοράς του συνεδριακού τουρισμού, όπως είναι οι επαγγελματικές ενώσεις του κλάδου (π.χ. HAPCO, IAPCO, ICCA, AIPC κ.ά.). Πέρα από τα δομικά στοιχεία της συγκεκριμένης αγοράς, κρίνεται αναγκαίο για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν το εξωτερικό περιβάλλον της αγοράς συνεδρίων (PEST Analysis), το ανταγωνιστικό περιβάλλον (Porter Analysis), καθώς και την ανάλυση SWOT. Η παρούσα υποενότητα έχει ως στόχο να εμβαθύνουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες στη δομή της αγοράς του συνεδριακού τουρισμού και των επιμέρους στοιχείων της και να αναγνωρίσουν τη σπουδαιότητα του εν λόγω κλάδου στην οικονομία της χώρας καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

2.4.E.3 | ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΟΥ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΥ, Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ BIDDING

Η εκπαιδευτική υποενότητα «Το μάρκετινγκ του προορισμού, η διαδικασία Bidding» επικεντρώνεται στα κριτήρια επιλογής του προορισμού και του χώρου για τη διεξαγωγή συνεδρίων, καθώς και στη διαδικασία ανάληψης μιας διεθνούς συνεδριακής εκδήλωσης (bidding). Στο πλαίσιο αυτής της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν τα βασικά κριτήρια επιλογής ενός προορισμού για τη διοργάνωση ενός συνεδρίου (π.χ. προσβασιμότητα, ασφάλεια, ελκυστικότητα περιοχής, ποιότητα εγκαταστάσεων κ.ά.) και εξοικειώνονται με την έννοια και τη σημασία του γραφείου συνεδρίων και επισκεπτών/-τριών (Convention and Visitors Bureau-CVB) σε έναν προορισμό, με βασικότερο στόχο του την ανάδειξη του προορισμού ως συνεδριακού και τουριστικού ταυτόχρονα. Αναλύονται οι αρμοδιότητες CVB, οι οποίες περιλαμβάνουν την πολιτική επικοινωνίας και δημοσίων σχέσεων, την ανάπτυξη στρατηγικών για την επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου, καθώς και τη διοργάνωση δράσεων που αποσκοπούν στη βελτίωση της εμπειρίας των επισκεπτών/-τριών.

Επιπλέον, τονίζεται η σημασία της οικοδόμησης δικτύων συνεργασίας μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα για την προώθηση της οικονομίας των επισκεπτών/-τριών στην πόλη. Μία από τις απαραίτητες γνώσεις για τους/τις επαγγελματίες του συνεδριακού τουρισμού είναι και η έννοια του “bidding”, η οποία τονίζεται με έμφαση στη συγκεκριμένη υποενότητα. Γίνεται αναφορά στις στρατηγικές και τις ενέργειες που καταβάλλουν οι τουριστικές αρχές και οι φορείς διαχείρισης προορισμών, προκειμένου να προσελκύσουν μεγάλες εκδηλώσεις, συνέδρια και άλλες δραστηριότητες που αυξάνουν την επισκεψιμότητα και την οικονομική ανάπτυξη. Η συγκεκριμένη υποενότητα εμβαθύνει σε βασικές γνώσεις για τον συνεδριακό τουρισμό και τη δυναμική αγορά του.

2.4.E.4 | ΟΙ AMBASSADORS, ΟΙ ΧΟΡΗΓΟΙ

Η συγκεκριμένη εκπαιδευτική υποενότητα διερευνά τους βασικούς ρόλους των πρεσβευτών/-τριών (ambassadors) και των χορηγών, στην επιτυχή οργάνωση και εκτέλεση ενός συνεδρίου. Η κατανόηση και η συμβολή τους είναι ζωτικής σημασίας, αφού συνεισφέρουν στη μεγιστοποίηση του αντικτύπου των εκδηλώσεων στον επαγγελματικό και τον τουριστικό τομέα. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, αρχικά, γνωρίζουν την έννοια των πρεσβευτών/-τριών του συνεδρίου, ως των ατόμων εκείνων που υποστηρίζουν μια εκδήλωση, αξιοποιώντας τα δίκτυα γνωριμιών τους για την ενίσχυση της προβολής και της συμμετοχής. Η υποενότητα συνεχίζεται με τη διατύπωση στρατηγικών για την προσέλκυση πρεσβευτών/-τριών, τον καθορισμό των αρμοδιοτήτων τους και την αποτελεσματική αξιοποίησή τους για την προώθηση του συνεδρίου. Παρουσιάζεται η ανάγκη σχεδιασμού των προγραμμάτων πρεσβευτών (Ambassador Programme) στη διαδικασία προσέλευσης συνεδρίων και στη βιωσιμότητα ενός προορισμού ως συνεδριακού προορισμού. Αναλύονται, έπειτα, η δομή των προγραμμάτων πρεσβευτών (Ambassador Programme) και τα επιμέρους στοιχεία τους, όπως είναι η επιλογή ανθρώπων από διάφορα επιστημονικά πεδία, με κύρος, αποδοχή, επιρροή και εκτεταμένο δίκτυο γνωριμιών.

Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες, ώστε να είναι σε θέση να διακρίνουν τις δύο κατηγορίες πρεσβευτών, δηλαδή εκείνους που πραγματοποιούν την ουσιαστική εργασία προσέλευσης και εκείνους που αποτελούν το πρόσωπο του προορισμού. Στη συνέχεια, η υποενότητα τονίζει και αναλύει την έννοια της χρηματοδότησης των συνεδρίων, καθώς και τις πηγές της. Γίνεται αναφορά στην έννοια των χορηγών, στα οφέλη από την ύπαρξή τους, στα επίπεδα και την κατηγοριοποίησή τους και τέλος στον τρόπο προσέγγισής τους. Για την καλύτερη κατανόηση και εμπέδωση των παραπάνω όρων, συνιστάται η μελέτη περίπτωσης συγκεκριμένων συνεδρίων διαφορετικής εμβέλειας.

2.4.E.5 | Η ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΝΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ

Η συγκεκριμένη υποενότητα επικεντρώνεται στην παρουσίαση και την ανάλυση του συνόλου των οργανωτικών διαδικασιών που απαιτούνται για τον σχεδιασμό και την εκτέλεση ενός επιτυχημένου συνεδρίου. Η κατανόηση των βασικών απαιτούμενων βημάτων είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική διαχείριση των συνεδρίων. Η υποενότητα διερευνά την αρχική φάση του σχεδιασμού, η οποία περιλαμβάνει τον καθορισμό των στόχων του συνεδρίου, την επιλογή θέματος και τον προσδιορισμό του κοινού-στόχου. Στη συνέχεια, η υποενότητα εξετάζει τη σημασία της συγκρότησης της οργανωτικής επιτροπής, την ανάθεση ρόλων και τον καθορισμό ρεαλιστικών χρονοδιαγραμμάτων. Ειδική μνεία γίνεται στα υλικοτεχνικά ζητήματα, όπως είναι η επιλογή του κατάλληλου χώρου, η εξέταση της διαθέσιμης τεχνολογίας, καθώς και τα ζητήματα προσβασιμότητας. Επιπρόσθετα, προβάλλονται: η ανάπτυξη του προϋπολογισμού, η εκτίμηση κόστους για το συνέδριο, η τροφοδοσία, το μάρκετινγκ και οι αμοιβές των ομιλητών/-τριών.

Ακολουθώς, η υποεπένδυση τονίζει τη σημασία των στρατηγικών μάρκετινγκ για την προώθηση των συνεδρίων, συμπεριλαμβανομένων του ψηφιακού μάρκετινγκ και των κοινωνικών δικτύων. Κρίνεται αναγκαίο να επισημανθούν οι δραστηριότητες μετά το συνέδριο, όπως η συλλογή ανατροφοδότησης, η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και το follow up με τους/τις ομιλητές/-τριες και συμμετέχοντες/-ουσες. Ο θετικός αντίκτυπος ενός συνεδρίου προωθεί την κοινωνική και την πολιτιστική ανάπτυξη που μπορούν να διαμορφώσουν την ταυτότητα μιας πόλης. Συνιστάται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες η μελέτη διαφόρων σεναρίων συνεντεύξεων τύπου από συνέδρια διαφορετικής θεματολογίας για την καλύτερη κατανόηση της οργανωτικής διαδικασίας ενός συνεδρίου.

2.4.E.6 | Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΝΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ

Η εν λόγω εκπαιδευτική υποεπένδυση διερευνά την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στον συνεδριακό κλάδο και συγκεκριμένα την εφαρμογή του “e-congress”, μιας καινοτόμου προσέγγισης για την οργάνωση των συνεδρίων. Αρχικά, γίνεται αναφορά στην αναγκαιότητα της χρήσης της ψηφιακής τεχνολογίας, στη βιομηχανία των MICE και στα επιμέρους χαρακτηριστικά και τις ιδιότητές τους. Στη συνέχεια, η υποεπένδυση εξετάζει ορισμένες από τις σημαντικότερες δυνατότητες των πλατφορμών διαδικτυακών συνεδρίων, όπως είναι η καταχώριση των στοιχείων των συνέδρων, η καταχώριση των περιλήψεων των συνέδρων και συγγραφέων, η καταχώριση των βαθμολογητών/-τριών των περιλήψεων, η καταχώριση των συνεδρίων (sessions), η δημιουργία προϋπολογισμών και η δυνατότητα δημιουργίας αναφορών σχετικών με τις εργασίες του συνεδρίου. Επεξηγείται η διασύνδεση της εφαρμογής “congress” με την εφαρμογή “e-congress & tourism”, μέσω της οποίας συνδέονται σε πραγματικό χρόνο οι δικτυακοί τόποι των συνεδρίων.

Κρίνεται αναγκαίο, όπως τονίστηκε και παραπάνω, οι εκπαιδευόμενοι/-ες να γνωρίζουν τη χρησιμότητα και τις δυνατότητες της εν λόγω εφαρμογής, η οποία απλοποιεί σύνθετες και χρονοβόρες διαδικασίες για τους/τις συνέδρους. Για παράδειγμα, αναλύονται: η δυνατότητα της καταχώρισης των στοιχείων των συνέδρων, η online καταχώριση των περιλήψεων, η δυνατότητα αποστολής εικόνων, η online εγγραφή-registration, οι online κρατήσεις διαμονής, τα transfers, οι ταξιδιωτικές υπηρεσίες, οι δηλώσεις συμμετοχής σε κοινωνικές εκδηλώσεις, οι online επιβεβαιώσεις εγγραφών, η επιβεβαίωση κράτησης υπηρεσιών, η online αξιολόγηση συνεδρίου κ.ά. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στα πλεονεκτήματα τα οποία προσφέρει η εν λόγω εφαρμογή στην ομαλή διεξαγωγή του συνεδρίου. Στο τέλος αυτής της υποεπένδυσης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι εφοδιασμένοι/-ες με τις πρακτικές γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για τη διοργάνωση ενός συνεδρίου με τη βοήθεια της συγκεκριμένης εφαρμογής.

2.4.E.7 | Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΗ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Η υποενοότητα με τίτλο «Διαχείριση κρίσεων στη συνεδριακή βιομηχανία» είναι αφιερωμένη στις απρόβλεπτες και επείγουσες καταστάσεις που ενδέχεται να προκύψουν κατά τη διάρκεια διεξαγωγής ενός συνεδρίου. Το συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον στο παγκόσμιο γίνεσθαι (πανδημίες, πόλεμοι, κρίση οικονομική, κλιματική και ενεργειακή) δημιουργεί προκλήσεις και ζητήματα, τα οποία ο συνεδριακός κλάδος καλείται να αντιμετωπίσει και να διαχειριστεί. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες, αρχικά, εξοικειώνονται με την έννοια και το περιεχόμενο της κρίσης στη συνεδριακή βιομηχανία. Ειδικότερα, αποκτούν την ικανότητα να γνωρίζουν τα αίτια των κρίσεων και των πολυάριθμων απειλών τους.

Ακολουθώντας, προβάλλονται οι συνέπειες που τα παραπάνω επιφέρουν σε προορισμούς τόσο τουριστικούς όσο και συνεδριακούς. Έπειτα, αναλύονται η διαδικασία διαχείρισης κρίσεων, η ανάγκη συγκρότησης μιας ομάδας διαχείρισης κρίσεων, καθώς και η αναφορά στα στάδια ενός σχεδίου διαχείρισης κρίσεων. Ακολουθεί η επεξήγηση του σχεδιασμού και της προετοιμασίας διαχείρισης μιας κρίσης, σε συνάρτηση με την ομάδα διαχείρισης κρίσεων. Επιπρόσθετα, τονίζονται η διαφορετική φύση των τρομοκρατικών επιθέσεων και των φυσικών καταστροφών, όπως και ο διαφορετικός τρόπος αντιμετώπισής τους. Τέλος, οι εκπαιδευόμενοι/-ες έρχονται σε επαφή με τα προβλήματα που προκαλούν οι κρίσεις κατά τη διοργάνωση ενός συνεδρίου (σε όλα τα στάδια της διεξαγωγής του) και με τους διεθνώς αποδεκτούς λόγους που δικαιολογούν την ακύρωση ενός συνεδρίου. Προτείνονται, επ' αυτού, η παρουσίαση και η ανάλυση τόσο χαρακτηριστικών μελετών περίπτωσης, όπου απρόβλεπτα γεγονότα εμπόδισαν τη διεξαγωγή συνεδρίων, όσο και της στρατηγικής της αντιμετώπισής τους.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. *Επιχειρηματικό σχέδιο δράσης για την προώθηση του συνεδριακού τουρισμού της Ελλάδας*. Αθήνα: Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων. Ανακτήθηκε στις 28 Μαρτίου 2026 από: <https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/Business-Plan-MICE.pdf>
2. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2018). *Οργάνωση συνεδρίων και εκδηλώσεων: Τουρισμός Mice*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.

Συμπληρωματικές

1. Κραβαρίτης, Κ. Ν. & Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2007). *Επαγγελματικός τουρισμός εκθέσεων – κινήτρων – επιχειρηματικών ταξιδιών. Οργάνωση συνεδρίων*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2023). *Μάνατζμεντ συνεδρίων και εκδηλώσεων: Hybrid, Virtual, In-person*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Στερέοτυπα / Εποχικότητα / Κίνητρα / Επιρροές / Τουριστική συνείδηση / Επιμόρφωση / Κατάρτιση / Τουριστικό σύστημα / Ψυχολογικές παράμετροι.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

Α/Α	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΟΙ ΦΑΣΕΙΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ ΚΑΙ ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ ΣΤΟΥΣ/ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΕΣ/-ΤΡΙΕΣ
2	ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΡΡΟΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
3	Η ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΡΡΟΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ
4	Ο ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ, Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ
5	Η ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΛΑΩΝ ΚΑΙ ΤΑ ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
6	Η ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ-ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Κείμενο αναφοράς

2.4.ΣΤ.1 | ΟΙ ΦΑΣΕΙΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ ΚΑΙ ΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ ΣΤΟΥΣ/ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΕΣ/-ΤΡΙΕΣ

Η συγκεκριμένη εκπαιδευτική υποενότητα εμβαθύνει σε θέματα που σχετίζονται με τις διαδοχικές φάσεις διεξαγωγής της τουριστικής μετακίνησης και τους κοινωνικο-ψυχολογικούς παράγοντες που συμβάλλουν στη διαδικασία λήψης της αγοραστικής απόφασης για ένα ταξίδι. Διατυπώνονται οι τρεις φάσεις της διεξαγωγής ενός ταξιδιού και προσδιορίζονται οι εργασίες που επιτελούνται στην καθεμιά εξ αυτών. Η πρώτη φάση περιλαμβάνει τον σχεδιασμό, την οργάνωση και την προετοιμασία του ταξιδιού, η δεύτερη φάση αναφέρεται στη μετάβαση στον τόπο προορισμού, τη διαμονή και την κατανάλωση τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, ενώ η τρίτη φάση αναφέρεται στην επιστροφή στον τόπο μόνιμης διαμονής και στην αποτίμηση της ταξιδιωτικής εμπειρίας.

Η απόκτηση των παραπάνω γνώσεων καθιστά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ικανούς/-ές να κατανοήσουν τη συμπεριφορά των επισκεπτών/-τριών κατά τη διάρκεια των ταξιδιών και να τους/τις παράσχουν μια όσον το δυνατόν πιο επαγγελματική εξυπηρέτηση. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν επιπλέον γνώσεις που αφορούν τους πολυάριθμους παράγοντες διαμόρφωσης της απόφασης για τη διεξαγωγή ενός ταξιδιού σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο και σε έναν συγκεκριμένο προορισμό. Παραδείγματα των παραγόντων αυτών αποτελούν το εισόδημα, η μόδα, η άδεια διακοπών, το επίπεδο της εκπαίδευσης, η ανάγκη για ψυχαγωγία κ.ά.). Οι συγκεκριμένες γνώσεις επιτρέπουν στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να σκιαγραφήσουν το προφίλ του/της επισκέπτη/-τριας και να καλύψουν άμεσα τις ανάγκες του/της. Η εν λόγω εκπαιδευτική υποενότητα αφενός παρέχει τη βάση για την κατανόηση και την αντίληψη του/της επισκέπτη/-τριας και των κινήτρων που τον/την ώθησαν να πραγματοποιήσει την τουριστική μετακίνηση και αφετέρου δίνει στον/στην εκπαιδευόμενο/-η τη δυνατότητα να αντιληφθεί ότι η διεξαγωγή ενός ταξιδιού αποτελεί το επιστέγασμα μιας ευρύτερης κοινωνικο-ψυχολογικής διαδικασίας.

2.4.ΣΤ.2 | ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΚΑΙ ΕΠΙΡΡΟΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η εκπαιδευτική υποενοότητα με τίτλο «Ψυχολογικές παράμετροι και επιρροές στον τουρισμό» αποσκοπεί στην εισαγωγή και την κατανόηση μιας πληθώρας θεμάτων που συνδέονται άμεσα με την τουριστική ψυχολογία. Η υποενοότητα θίγει έννοιες όπως είναι οι ψυχολογικές παράμετροι και οι παράγοντες επιρροής τους στην τουριστική καταναλωτική συμπεριφορά. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες γνωρίζουν την έννοια της κοινωνικής διαστρωμάτωσης και αποκτούν γνώσεις σχετικές με την κατηγοριοποίηση των ψυχολογικών επιρροών. Παραδείγματα αυτών των επιρροών αποτελούν: το θεσμικό πλαίσιο του ιδιωτικού και του δημοσίου τομέα, η ανάγκη για ψυχαγωγία-αναψυχή, η προσωπικότητα, η αντίληψη, η γνωστική διαφωνία, η οικογένεια, οι κοινωνικοί ρόλοι, καθώς και οι έννοιες του φόβου και του άγχους. Η κατανόηση των προαναφερθεισών εννοιών καθιστά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ικανούς/-ές να αναλύσουν και να ερμηνεύσουν την τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς, με βάση τις κοινωνικές τάξεις και τις κοινωνικές μεταβλητές.

Με τον τρόπο αυτόν, οι εκπαιδευόμενοι/-ες αποκτούν τις δεξιότητες εκείνες που τους/τις επιτρέπουν να αντιμετωπίζουν με ευχέρεια το τουριστικό κοινό ή και τους ανθρώπους που απασχολούνται στα τουριστικά επαγγέλματα. Η υποενοότητα τονίζει, ακόμα, τη σημαντικότητα της ανθρώπινης ιδιαιτερότητας στη χρήση των τουριστικών υπηρεσιών έναντι άλλων παραγωγικών τομέων και –κατά συνέπεια– την παροχή μιας εξατομικευμένης εξυπηρέτησης. Επισημαίνεται η αντίθεση της τουριστικής δραστηριότητας σε σχέση με άλλους παραγωγικούς τομείς, καθώς εκείνη δεν επικεντρώνεται σε τυποποιημένες υπηρεσίες. Η εμπέδωση των ψυχολογικών επιρροών στον τουρισμό κρίνεται αναγκαία, γιατί θα βοηθήσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν πώς χτίστηκε η τουριστική καταναλωτική συμπεριφορά των επισκεπτών/-τριών και πώς διαμορφώθηκαν οι επιλογές τους. Η συγκεκριμένη εκπαιδευτική υποενοότητα που επικεντρώνεται στις ψυχολογικές παραμέτρους και επιρροές αποτελεί έναν κρίσιμο τομέα αναφοράς και επαγγελματικού ενδιαφέροντος για τον τουρισμό.

2.4.ΣΤ.3 | Η ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΡΡΟΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

Στην εν λόγω εκπαιδευτική υποενοότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμβαθύνουν σε έννοιες και σε θέματα που σχετίζονται με την ψυχολογία των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο. Πιο συγκεκριμένα, επισημαίνονται οι επιδράσεις και οι ιδιαιτερότητες του τουριστικού εργασιακού χώρου, όπως είναι: η εποχικότητα, οι περιβαλλοντικές συνθήκες, η εντατικοποίηση της εργασίας, οι γενικότερες συνθήκες της εργασίας και η αποδοτικότητα του προσωπικού. Αναλύονται λεπτομερώς οι έννοιες των παραπάνω επιρροών-ιδιαιτεροτήτων, οι οποίες προκαλούν ψυχολογικές επιδράσεις στο εργατικό δυναμικό του τουριστικού τομέα, με ευρύτερες επιδράσεις στην τουριστική επιχείρηση και στις τελικές παρεχόμενες υπηρεσίες προς τον/την επισκέπτη/-τρια.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην κατανόηση των παραγόντων που επιδρούν στην ψυχосύνθεση των εργαζομένων και είναι ικανοί να επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά την παραγωγικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η υποενότητα, στη συνέχεια, υπογραμμίζει τη σημασία του σωστού εργασιακού περιβάλλοντος και των επιθυμητών συνθηκών εργασίας στον τουριστικό κλάδο, παράγοντες οι οποίοι θα ελαχιστοποιήσουν τις δυσμενείς επιδράσεις στην απόδοση του προσωπικού και θα το ωθήσουν σε μια αξιοπρεπή και δημιουργική εργασία. Ο στόχος της εκπαιδευτικής υποενότητας είναι να προετοιμάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες, ώστε να γνωρίσουν τις ιδιαιτερότητες του τουριστικού εργασιακού περιβάλλοντος, να κατανοήσουν τη σημασία της ψυχικής ανθεκτικότητας και να μπορέσουν να ξεχωρίσουν τους παράγοντες υποκίνησης των εργαζομένων, λαμβάνοντας υπόψη τον εποχικό χαρακτήρα του κλάδου. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες συζητούν τις βασικές έννοιες της υποενότητας με τη χρήση εννοιολογικών χαρτών, στους οποίους εμφανίζονται οι παράγοντες επιρροής των εργαζομένων, οι εργασιακές συνθήκες και οι ιδιαιτερότητες του τουριστικού κλάδου.

2.4.ΣΤ.4 | Ο ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ, Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΣΥΝΕΙΔΗΣΗ

Η εκπαιδευτική υποενότητα με τίτλο «Ο ανθρώπινος παράγοντας στον τομέα της φιλοξενίας, η τουριστική συνείδηση» αποτελεί ένα σημαντικό μέρος της μαθησιακής ενότητας «Τουριστική ψυχολογία», μιας και πραγματεύεται τη σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στον τομέα της φιλοξενίας και την επίδρασή του στην εμπειρία του/της επισκέπτη/-τριας. Αποσαφηνίζονται η έννοια του ανθρώπινου παράγοντα στον τομέα της φιλοξενίας (επιχειρηματιών και εργαζομένων στις τουριστικές επιχειρήσεις), τα διαφορετικά χαρακτηριστικά τους και η γενικότερη στάση τους απέναντι στον τουρισμό και την τουριστική ανάπτυξη του τόπου τους. Κρίνεται αναγκαίο για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν ότι, σε όλα τα στάδια της αλυσίδας της αξίας και των υπηρεσιών, οι άνθρωποι είναι οι κρίκοι ανάμεσα στους/στις επισκέπτες/-τριες και τις τουριστικές επιχειρήσεις.

Προσδιορίζονται, επίσης, η έννοια της τουριστικής συνείδησης και η σημασία της στην τουριστική ανάπτυξη των τουριστικών προορισμών και κρατών. Διερευνώνται οι συμπεριφορές που είναι ασύμβατες με τον τουριστικό κλάδο και καταστροφικές για την εικόνα της χώρας και της τουριστικής βιομηχανίας (π.χ. αισχροκέρδεια, ασυνέπεια κ.ά.). Στον αντίποδα, παρατίθενται παραδείγματα επαγγελματικής ευσυνειδησίας, όπως, για παράδειγμα, το χρέος που έχουν οι εργαζόμενοι/-ες για παροχή βοήθειας προς τον/την επισκέπτη/-τρια κατά τη διαμονή του/της στον προορισμό, η ειλικρινής ενημέρωση προς αυτόν/-ήν κ.ά. Η επισήμανση των παραπάνω συμπεριφορών καθιστά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες ικανούς/-ές να κατανοήσουν τον ρόλο της τουριστικής ευσυνειδησίας και τη σημασία της στην ελληνική τουριστική ανάπτυξη.

Τέλος, επισημαίνεται στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες ο ρόλος του ανθρώπου ως παράγοντα πίεσης προς τους φορείς της πολιτικής εξουσίας, επηρεάζοντας άμεσα και την τουριστική πολιτική που υιοθετείται από τους τουριστικούς προορισμούς. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες προτείνεται να εξετάσουν χαρακτηριστικές μελέτες περίπτωσης, οι οποίες σχετίζονται με την αντιμετώπιση ρεαλιστικών καταστάσεων που αφορούν τον ρόλο της κοινωνίας υποδοχής στον τουρισμό.

2.4.ΣΤ.5 | Η ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΛΑΩΝ ΚΑΙ ΤΑ ΣΤΕΡΕΟΤΥΠΑ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η εκπαιδευτική υποενοότητα με τίτλο «Η ψυχολογία των λαών και τα στερεότυπα στον τουρισμό» αποσκοπεί στην εισαγωγή και την κατανόηση των ψυχολογικών χαρακτηριστικών των λαών και των στερεοτύπων στον τουρισμό. Οι δυο έννοιες παρουσιάζουν αυξημένη σπουδαιότητα στο πεδίο των κοινωνικών επιστημών και έντονες ψυχολογικές επιρροές στην τουριστική δραστηριότητα. Η υποενοότητα, αρχικά, παρουσιάζει την ιδέα του εθνοκεντρισμού, των στερεοτύπων και της κοινής γνώμης. Είναι αναγκαία για τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες η κατανόηση των παραπάνω εννοιών και η σύνδεσή τους με την καθημερινή ζωή. Διατυπώνονται τα χαρακτηριστικά των στερεοτύπων, ενώ επισημαίνονται και αναλύονται τα βασικά στερεότυπα που αποδίδονται σε ορισμένους λαούς. Η μελέτη όλων των παραπάνω βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να κατανοήσουν τόσο συγκεκριμένες στάσεις όσο και το πλαίσιο της καταναλωτικής συμπεριφοράς των τουριστών/-τριών κατά τη διάρκεια της επαφής τους μαζί τους.

Τονίζεται, επίσης, με έμφαση ο ανθρωποκεντρικός χαρακτήρας του τουριστικού κλάδου, μιας και οι εργαζόμενοι/-ες στον τουρισμό καλούνται καθημερινά να διαχειριστούν διαφορετικές προσωπικότητες ανθρώπων στο πλαίσιο της εξυπηρέτησής τους. Υπό το πρίσμα αυτό, οι έννοιες οι οποίες θίγονται στην εν λόγω υποενοότητα βοηθούν τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες για την αρτιότερη παροχή υπηρεσιών ακόμη και σε πολύ εξειδικευμένο-εξατομικευμένο επίπεδο. Η συγκεκριμένη εκπαιδευτική υποενοότητα παρέχει τα θεμέλια για την κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν τη συμπεριφορά των ανθρώπων όταν επισκέπτονται έναν προορισμό. Προτείνεται, τέλος, στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να συμμετάσχουν σε συναντήσεις με το προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων, προκειμένου να ανταλλάξουν εμπειρίες σχετικά με τα στερεότυπα και την καταναλωτική συμπεριφορά των τουριστών/-τριών.

2.4.ΣΤ.6 | Η ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ-ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η εκπαιδευτική υποενοότητα με τίτλο «Ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση-Κατάρτιση εργαζομένων στον τουρισμό» επικεντρώνεται σε ένα μείζον ζήτημα για τον τουριστικό κλάδο. Γίνεται αναφορά στις παγκόσμιες προκλήσεις (π.χ. πανδημίες, κλιματική κρίση, κυριαρχία της τεχνολογίας, ενεργειακή κρίση κ.ά.) που αναδύονται, αλλά και στο συνεχώς μεταβαλλόμενο εξωτερικό περιβάλλον, ζητήματα, δηλαδή, τα οποία κα-

θιστούν τον τουριστικό κλάδο πιο ευάλωτο από ποτέ. Διατυπώνεται η ανάγκη για την προσαρμογή των εργαζομένων του τουριστικού κλάδου τόσο στις μεταβαλλόμενες προκλήσεις όσο και στις αλλαγές των προτιμήσεων των επισκεπτών/-τριών. Τονίζεται, ακόμα, η σπουδαιότητα του ανθρώπου ως βασικού συστατικού του παρεχόμενου τουριστικού προϊόντος, ενώ, παράλληλα, επεξηγούνται οι άξονες διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων σε περιοχές με τουριστική ανάπτυξη, όπως είναι τα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης των κατοίκων-εργαζομένων. Ειδική μνεία γίνεται στην ανάγκη της συνεχούς επιμόρφωσης-εκπαίδευσης των εργαζομένων στον τουρισμό, με στόχο τη βιωσιμότητα των τουριστικών επιχειρήσεων και των προορισμών.

Η υποενότητα, ακολούθως, αναλύει τα πολυάριθμα προγράμματα μετεκπαίδευσης των εργαζομένων, όπως: α) τα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης (π.χ. δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης), β) τα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και εξειδίκευσης όσων εργάζονται στον τουριστικό τομέα, γ) τα προγράμματα επιμόρφωσης των κατοίκων και των τουριστών/-τριών και δ) τα προγράμματα περιβαλλοντικής εκπαίδευσης. Η εν λόγω εκπαιδευτική υποενότητα φωτίζει τους λόγους για τους οποίους είναι έντονη η ανάγκη για συνεχή κατάρτιση-επιμόρφωση των εργαζομένων στον τουρισμό. Στο τέλος της υποενότητας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες είναι σε θέση να κατανοήσουν ότι η σωστή τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση βελτιώνει πολλαπλώς τις δεξιότητες τους σε επίπεδο τόσο συμπεριφοράς όσο και εκτέλεσης των καθημερινών καθηκόντων τους, επηρεάζοντας την ικανοποίηση του/της ταξιδιώτη/-ισσας.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Λύτρας, Π. Ν. (2015). *Τουριστική ψυχολογία και συμπεριφορά τουρίστα –καταναλωτή: Διερεύνηση της συμπεριφοράς των τουριστών και των ασχολούμενων με τα τουριστικά επαγγέλματα*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
2. Τσάρτας, Π., Ζαγκότση, Σ. & Κυριακάκη, Α. (2020). *Τουρίστες, ταξίδια, τόποι: Κοινωνιολογικές προσεγγίσεις στον τουρισμό* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Συμπληρωματικές

1. Κοκκώσης, Χ. & Τσάρτας, Π. (2019). *Βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη και περιβάλλον* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Σταυρινούδης, Θ. Α. (2022). *Τουρισμός: Σύγχρονες εκπαιδευτικές ανάγκες και προτάσεις πολιτικής*. Αθήνα: Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων. Ανακτήθηκε στις 23 Ιουνίου 2024 από: https://insete.gr/wp-content/uploads/2023/04/23_01_Tourismos_Ekpaideytikes-Anagkes.pdf

Περίληψη της μαθησιακής ενότητας

Σκοπός της μαθησιακής ενότητας είναι οι εκπαιδευόμενοι/-ες να διδαχθούν ορισμένες οριζόντιες δεξιότητες γενικής φύσης, όπως είναι η ομαδικότητα, η συνέπεια, η κοινωνικότητα και η ευγένεια, αλλά και άλλες ειδικότερες. Έρχονται σε επαφή με τον τουριστικό χώρο μέσα από επισκέψεις σε επαγγελματικούς χώρους και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος. Πραγματοποιούν εργαστηριακές ασκήσεις στον χώρο εκπαίδευσης διαθεματικού περιεχομένου, σχετικού με τις μαθησιακές ενότητες του εξαμήνου Δ΄. Πιο συγκεκριμένα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ασχολούνται με τη διαχείριση του υδροθεραπευτηρίου-κέντρου αναζωογόνησης (spa) στην ξενοδοχειακή μονάδα, των συνεδρίων και άλλων εκδηλώσεων, καθώς και με την πραγματοποίηση των πωλήσεων ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών με σκοπό την πλήρη κάλυψη των αναγκών των επισκεπτών/-τριών στις μονάδες φιλοξενίας. Επίσης, ασχολούνται με μεθόδους ψυχολογικής ανάλυσης και υποστήριξης των πελατών/-ισών των ξενοδοχειακών μονάδων, με σκοπό να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν μελλοντικά πρόσκαιρες ή μόνιμες κρίσεις στον επαγγελματικό τους χώρο.

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

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

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

Βασικές έννοιες και λέξεις-κλειδιά

Συνεργασία / Ομαδικότητα / Πώληση τουριστικών υπηρεσιών / Επαγγελματικά καθήκοντα / Επαγγελματική επικοινωνία / Τουρισμός υγείας και ευεξίας / Συνεδριακός τουρισμός / Τουριστική ψυχολογία / Τουριστική εμπειρία.

Αριθμός ωρών διδασκαλίας της μαθησιακής ενότητας ανά εβδομάδα

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

Διάρθρωση των μαθησιακών ενοτήτων σε υποενότητες

A/A	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗΣ ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑΣ
1	ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΣΕ ΚΕΝΤΡΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ (SPA) ΚΑΙ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ
2	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΣΤΙΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ «ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ» ΚΑΙ «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ»
3	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΣΤΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ «ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ»
4	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ (PROBLEM SOLVING)
5	ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ ΡΟΛΩΝ (ROLE PLAYING)

Κείμενο αναφοράς

2.4.Z.1 | ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΕΠΙΣΚΕΨΕΙΣ ΣΕ ΚΕΝΤΡΑ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ (SPA) ΚΑΙ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Στην πρώτη υποενότητα, οι δραστηριότητες μπορούν να αναπτυχθούν σε μεγαλύτερη ή σε μικρότερη χρονική έκταση, περιλαμβάνοντας επισκέψεις σε χώρους εργασίας και εγκαταστάσεις μονάδων φιλοξενίας, συναντήσεις με έμπειρους/-ες επαγγελματίες της ειδικότητας ή ειδικούς/-ές του τουριστικού τομέα και ειδικότερα του κλάδου της φιλοξενίας. Ενδείκνυνται οι επισκέψεις σε μονάδες φιλοξενίας που διαθέτουν εγκαταστάσεις υδροθεραπευτηρίου και παρέχουν υπηρεσίες αναζωογόνησης (spa), ώστε οι εκπαιδευόμενοι/-ες να αποκτήσουν μια άμεση και ολοκληρωμένη αντίληψη για τις εγκαταστάσεις και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών των υδροθεραπευτηρίων και των κέντρων αναζωογόνησης.

Επίσης, προτείνονται οι εκπαιδευτικές επισκέψεις σε μονάδες φιλοξενίας που διαθέτουν ένα ευρύ φάσμα πλήρως εξοπλισμένων συνεδριακών υποδομών για την παροχή συνεδριακών υπηρεσιών όλων των επιπέδων. Οι συνεδριακές υποδομές που μπορούν να επισκεφθούν οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορεί να βρίσκονται και εκτός των μονάδων φιλοξενίας (π.χ. σε δημόσιες αίθουσες συνεδρίων/συσκέψεων), αλλά και να υποστηρίζουν την ανάπτυξη του συνεδριακού τουρισμού. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες έχουν την ευκαιρία να γνωρίσουν τις κύριες και τις συμπληρωματικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την παροχή συνεδριακών υπηρεσιών (π.χ. οπτικοακουστικό εξοπλι-

σμό, υπηρεσίες ασφάλειας-φύλαξης, μεταφορές, πρόσθετες και συμπληρωματικές τουριστικές δραστηριότητες για τους/τις συνέδρους κ.ά.) είτε αυτόνομα από τις μονάδες φιλοξενίας είτε σε συνεργασία με εξωτερικούς/-ές συνεργάτες/-ιδες. Η διαδικασία αυτή ακολουθείται από την υλοποίηση ομαδικών εργασιών σε διάφορα case studies υπό την καθοδήγηση των εκπαιδευτών/-τριών ή ακόμη και από τη δημιουργία ομάδων εκπαιδευομένων, με στόχο την αμοιβαία άσκηση και τη μελέτη μέσω της βιωματικής συμμετοχής.

2.4.Z.2 | ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ

ΣΤΙΣ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ «ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ» ΚΑΙ «ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΕΥΕΞΙΑΣ»

Στη συγκεκριμένη υποενότητα, πραγματοποιούνται εργαστηριακές ασκήσεις σε αντιστοιχία με τις μαθησιακές ενότητες του εξαμήνου Δ', όπως είναι η «Διαχείριση τουρισμού υγείας και ευεξίας» και η «Τουριστική Ψυχολογία». Ειδικότερα, οι θεματικές τους είναι οι εξής:

- Καλλιέργεια πρακτικών αποτελεσματικής επικοινωνίας στον εργασιακό χώρο στον τομέα της φιλοξενίας,
- Χειρισμός δύσκολων πελατών/-ισών σε κρίσιμες καταστάσεις,
- Εκτίμηση των εργασιακών σχέσεων και των ψυχολογικών επιρροών που επηρεάζουν την απόδοση και την παραγωγικότητα των εργαζομένων,
- Εφαρμογή και ερμηνεία των δεικτών αξιολόγησης της ικανοποίησης των επισκεπτών/-τριών με στόχο τη διατύπωση κατάλληλων προτάσεων προς τη διοίκηση της μονάδας φιλοξενίας,
- Δραστηριότητες αναγνώρισης των διαφορετικών προϊόντων spa σε μονάδες φιλοξενίας με διαφορετικό προφίλ λειτουργίας,
- Δημιουργία έντυπων ή/και ηλεκτρονικών καταλόγων με τα ιδιαίτερα τεχνικά θεραπευτικά χαρακτηριστικά του κάθε προγράμματος,
- Ασκήσεις για την εξοικείωση των εκπαιδευομένων με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών spa και για την αναγνώριση της σημασίας του ανθρώπινου παράγοντα στη διαμόρφωση της συνολικής τουριστικής εμπειρίας του/της επισκέπτη/-τριας και
- Εμπέδωση της επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς κατά την παροχή υπηρεσιών υγείας και ευεξίας (spa).

2.4.Z.3 | ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΔΙΑΘΕΜΑΤΙΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ ΣΤΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ «ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ»

Στην υποενότητα αυτή, πραγματοποιούνται εργαστηριακές ασκήσεις με βάση τη μαθησιακή ενότητα του εξαμήνου Δ': «Διοργάνωση συνεδρίων και εκδηλώσεων». Ειδικότερα, οι ασκήσεις είναι οι εξής:

- Διαθεματικές εργασίες ανάλυσης των παραγόντων και των κριτηρίων για την επιλογή των χώρων διεξαγωγής των συνεδρίων (ξενοδοχειακών συγκροτημάτων, συνεδριακών κέντρων, εκθεσιακών χώρων, αιθουσών πανεπιστημίων, αρχαιολογικών χώρων κ.ά.),
- Διαθεματικές εργασίες για την αξιολόγηση και την επιλογή της τοποθεσίας πραγματοποίησης διεθνών συνεδρίων (π.χ. για τη συγκοινωνιακή πρόσβαση, τις μεταφορές [transfer], τα αξιοθέατα της περιοχής, τη δυνατότητα διεξαγωγής παράλληλων εκδηλώσεων, την αξιοποίηση τοπικών στοιχείων και τις επισκέψεις σε μονάδες παραγωγής τοπικών προϊόντων),
- Διαθεματικές εργασίες σχετικά με τις κατηγορίες συνεδρίων, όπως είναι τα περιοδικά συνέδρια, τα σταθερά συνέδρια, οι ημερίδες κ.ά.,
- Διαθεματικές εργασίες σχετικά με τις πηγές πληροφόρησης και προβολής των συνεδρίων (π.χ. με τη χρήση μέσων Διαδικτύου και εντύπων, με τη δημιουργία φακέλων προσφοράς κ.ά.),
- Διαθεματικές εργασίες σχετικά με τον προγραμματισμό και τη φάση προετοιμασίας των συνεδρίων (π.χ. αρχική κατάρτιση προγράμματος συνεδρίου, επεξεργασία προϋπολογισμού, δυνατότητα συνεργασίας με εξωτερικούς/-ες συνεργάτες/-ιδες για τον οπτικοακουστικό εξοπλισμό, διαμονή των συνέδρων, μεταφορά των συνέδρων, δημιουργία παράλληλων εκδηλώσεων κ.ά.),
- Διαθεματικές εργασίες κατά τη φάση της διεξαγωγής του συνεδρίου (π.χ. αφίξεις συνέδρων και τακτοποίησή τους στο ξενοδοχείο, δημιουργία/διάταξη θέσεων, διακόσμηση χώρων, εγκατάσταση οπτικοακουστικού εξοπλισμού, λήψη μέτρων ασφάλειας, κατάρτιση πλάνου εκκένωσης, συνεννόηση με τους/τις ομιλητές/-τριες, χώροι διαλλειμάτων, coffee breaks, τοποθέτηση προσωπικού και ορισμός καθηκόντων, υλοποίηση προγράμματος παράλληλων εκδηλώσεων κ.ά.) και
- Διαθεματικές εργασίες μετά την ολοκλήρωση του συνεδρίου (π.χ. αναχωρήσεις συνέδρων και συμμετεχόντων/-ουσών, παροχή αναμνηστικών ειδών, απεγκατάσταση εξοπλισμού, διευθέτηση λογαριασμών κ.ά.).

2.4.Z.4 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ ΣΕ ΟΜΑΔΕΣ (PROBLEM SOLVING)

Στην παρούσα υποενότητα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες, εφαρμόζοντας τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες, εξετάζουν και εξοικειώνονται με τα πιθανά σενάρια αντιμετώπισης προβλημάτων στις μονάδες φιλοξενίας. Οι τεχνικές αυτές δίνουν τη δυνατότητα στις ομάδες να αντιμετωπίζουν τις προκλήσεις συνεργατικά, ενώ, ταυτόχρονα, ενισχύουν τις δεξιότητες και τις γνώσεις τους, καθώς άτομα με διαφορετικό υπόβαθρο και ρόλους εντός των μονάδων φιλοξενίας ενθαρρύνονται να συνεργαστούν άμεσα και αποτελεσματικά. Μελετώντας σενάρια από διαφορετικά τμήματα των μονάδων φιλοξενίας (π.χ. κέντρο υγείας και ευεξίας, τμήμα διοργάνωσης συνεδρίων και εκδηλώσεων κ.λπ.), οι εκπαιδευόμενοι/-ες μαθαίνουν την αξία της συνεργασίας και της διαλειτουργικής αλληλεπίδρασης που διευρύνει την κατανόησή τους για τις

λειτουργίες των μονάδων φιλοξενίας, ενώ, παράλληλα, προετοιμάζονται για ένα πιο συνεκτικό εργασιακό περιβάλλον. Για την επίλυση κρίσιμων ζητημάτων, όπως συγκεκριμένων παραπόνων πελατών/-ισών ή λειτουργικών ανεπαρειών της μονάδας φιλοξενίας, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να αναπτύξουν την κριτική τους σκέψη και να εφαρμόσουν συγκεκριμένες τεχνικές επίλυσης προβλημάτων, όπως είναι: ο συνεργατικός καταϊγισμός ιδεών (Collaborative Brainstorming), η ανάλυση των αιτιών (Root Cause Analysis-RCA), οι διαλειτουργικές ομάδες (Cross Functional Teams) και οι τακτικοί βρόχοι ανατροφοδότησης (Regular Feedback Loops).

Ειδικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενθαρρύνονται να συμμετάσχουν σε ανοιχτές συζητήσεις, όπου ακούγονται όλες οι φωνές των μελών της ομάδας με στόχο τη διατύπωση δημιουργικών λύσεων. Η ανάλυση των αιτιών συμβάλλει στον προσδιορισμό των υποκείμενων αιτιών των προβλημάτων, χρησιμοποιώντας εργαλεία όπως τα «5 γιατί». Η τεχνική των διαλειτουργικών ομάδων στηρίζεται στην επιστράτευση εκπροσώπων από διαφορετικά τμήματα της μονάδας φιλοξενίας για την αντιμετώπιση σύνθετων προβλημάτων που ξεπερνούν τα στενά όρια του κάθε τμήματος.

Τέλος, στην υποενότητα εφαρμόζεται η τεχνική των τακτικών βρόχων ανατροφοδότησης, όπου, μέσω τακτικών συνεδριών ανατροφοδότησης, οι εκπαιδευόμενοι/-ες μπορούν να επισημάνουν προληπτικά επαναλαμβανόμενα ζητήματα και να τα αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά πριν αυτά κλιμακωθούν.

2.4.Z.5 | ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ ΡΟΛΩΝ (ROLE PLAYING)

Η τελευταία υποενότητα επικεντρώνεται στη χρήση διαδραστικών προσομοιώσεων και ασκήσεων βασισμένων σε υποθετικά σενάρια μέσω του παιχνιδιού ρόλων. Στο παιχνίδι ρόλων δίνεται η ευκαιρία στους/στις εκπαιδευόμενους/-ες να υποδυθούν ρόλους σε καταστάσεις και σενάρια καθορισμένα από τον/την εκπαιδευτή/-τρια. Οι προκαθορισμένοι ρόλοι εκτελούνται από μεμονωμένους/-ες συμμετέχοντες/-ουσες, από ζεύγη ή από ομάδες, στο πλαίσιο ενός απλού ή ενός πιο περίπλοκου σεναρίου. Στα παιχνίδια ρόλων, οι εκπαιδευόμενοι/-ες εμπλέκονται σε ρεαλιστικές καταστάσεις των μονάδων φιλοξενίας που σχετίζονται με τις εκπαιδευτικές ενότητες του εξαμήνου Δ'. Οι καταστάσεις των σεναρίων μπορεί να είναι «αγχωτικές, άγνωστες, περίπλοκες ή αμφιλεγόμενες», αναδεικνύοντας τον στοχασμό επί των προσωπικών συναισθημάτων προς τους/τις άλλους/-ες και τις εκάστοτε περιστάσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/-ες εισάγονται στην έννοια της βιωματικής μάθησης, όπου συμμετέχουν ενεργά σε απλά και σύνθετα σενάρια κλιμακούμενης δυσκολίας, για να αποκτήσουν πρακτικές γνώσεις και να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους σε τομείς όπως είναι: οι διπροσωπικές σχέσεις, η συνεργασία, η ενσυναίσθηση, η λήψη αποφάσεων κ.ά.

Ενδεικτικά, τα παιχνίδια ρόλων χρησιμοποιούνται για την προσομοίωση των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των τμημάτων του ξενοδοχείου, δίνοντας έμφαση στη συνεργασία και την αποτελεσματική επίλυση των προβλημάτων. Έχουν να κάνουν με τη διαχείριση των κρίσεων και την επίλυση των συγκρούσεων μέσω σεναρίων που αφο-

ρούν καταστάσεις έκτακτης ανάγκης (π.χ. δυσανεσκημένους/-ες επισκέπτες/-τριες), βοηθώντας τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες να διατηρήσουν την ψυχραιμία τους, να λάβουν αποφάσεις και να βρουν δημιουργικές λύσεις υπό πίεση.

Τέλος, η υποεσνότητα περιλαμβάνει στοιχεία ανατροφοδότησης και προβληματισμού, όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες, σε συνεργασία με τους/τις εκπαιδευτές, αναλύουν την απόδοσή τους, εντοπίζουν τα δυνατά τους σημεία και εργάζονται για την αντιμετώπιση και τη βελτίωση των πιθανών τους αδυναμιών.

Προτεινόμενες πηγές μελέτης

Κύριες

1. Τσάρτας, Π., Ζαγκότση, Σ. & Κυριακάκη, Α. (2020). *Τουρίστες, ταξίδια, τόποι: Κοινωνιολογικές προσεγγίσεις στον τουρισμό* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2018). *Οργάνωση συνεδρίων και εκδηλώσεων: Τουρισμός Mice*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
3. Νεράντζης, Κ. (2018). *Πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές σε επιχειρήσεις φιλοξενίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Συμπληρωματικές

1. Κοκκώσης, Χ., Τσάρτας, Π. & Γκρίμπα, Ε. (2020). *Ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού: Ζήτηση και προσφορά νέων προϊόντων τουρισμού* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
2. Κατσώνη, Β. Κ. (2017). *Επιχειρηματικότητα και επικοινωνία στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Greenbooks.
3. Λύτρας, Π. Ν. (2015). *Τουριστική ψυχολογία και συμπεριφορά τουρίστα –καταναλωτή: Διερεύνηση της συμπεριφοράς των τουριστών και των ασχολούμενων με τα τουριστικά επαγγέλματα*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

3 | Διδακτική μεθοδολογία

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

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

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

Την υποστήριξη ενός αλληλεπιδραστικού περιβάλλοντος μάθησης ενισχύει η χρήση σύντομων εμπλουτισμένων εισηγήσεων και η συχνή εφαρμογή συμμετοχικών εκπαιδευτικών τεχνικών και μέσων. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι η ενίσχυση της συμμετοχής των καταρτιζομένων υποβοηθείται ενεργά με την αξιοποίηση απλών τεχνικών, όπως είναι ο καταιγισμός ιδεών, οι ερωτήσεις-απαντήσεις ή η συζήτηση, οι ατομικές ή/και ομαδικές ασκήσεις εφαρμογής ή επίλυσης προβλήματος, η προσομοίωση, η εργασία σε ομάδες, οι μελέτες περίπτωσης. Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες που αξιοποιούν τις παραπάνω ή ανάλογες εκπαιδευτικές τεχνικές αντλούν τα θέματά τους από τη θεματολογία της κάθε μαθησιακής ενότητας και από τα σχετικά ζητήματα που συνδέονται με το πραγματικό περιβάλλον εργασίας.

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

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

Η ανάπτυξη συνεργατικού κλίματος μεταξύ των εκπαιδευομένων και η καλλιέργεια σχέσεων εμπιστοσύνης με τους/τις εκπαιδευτές/-τριες συντελούν στη δημιουργία μιας κοινότητας μάθησης, η οποία μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα σημαντική για την ενίσχυση των διεργασιών μάθησης τόσο κατά τη διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας, όσο και πέρα από αυτή, σε περιόδους μελέτης ή/και προετοιμασίας για τις διαδικασίες αξιολόγησης/πιστοποίησης των γνώσεων και δεξιοτήτων που έχουν αποκτηθεί.

Η ενίσχυση της συνεργασίας και της δημιουργίας μιας κοινότητας μάθησης είναι δυνατόν να επηρεάσει και τους τρόπους μελέτης των ίδιων των εκπαιδευομένων προς μια πιο ενεργητική, δημιουργική στάση διερεύνησης και εξοικείωσης με τη γνώση. Η τήρηση προσωπικών σημειώσεων και η ανταλλαγή μεταξύ των εκπαιδευομένων, η μελέτη πρόσθετων βιβλιογραφικών –ελληνόφωνων αλλά και ξενόγλωσσων– πηγών, η αναζήτηση συμπληρωματικών ερεθισμάτων στο ευρύτερο κοινωνικό και επαγγελματικό περιβάλλον (παρακολούθηση οπτικοακουστικού υλικού, επαγγελματικών περιοδικών, εξέλιξης θεσμικού πλαισίου κ.λπ.), σχετικών με την επαγγελματική ειδικότητα, είναι δυνατόν να αποτελέσουν σημαντικά συστατικά για τη διαμόρφωση μιας ισχυρής σχέσης με την εξειδικευμένη επαγγελματική γνώση και με τις δεξιότητες που απαιτεί το επάγγελμα.

Η παρακολούθηση ενός εντατικού προγράμματος κατάρτισης μεγάλης διάρκειας αναγκαστικά επιφέρει αλλαγές στην καθημερινότητα των εκπαιδευομένων. Η αποδοτική διαχείριση του καθημερινού χρόνου απαιτεί προσωπικό προγραμματισμό και φροντίδα. Η συστηματική πρόβλεψη ενός χρονικού διαστήματος μελέτης, καθημερινά, καθώς και η τήρηση ενός ημερολογίου μάθησης όπου οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα καταγράφουν την καθημερινή τους πρόοδο, αλλά, ενδεχομένως, θα σημειώνουν και ερωτήματα ή παρατηρήσεις σχετικές με την κάθε μαθησιακή ενότητα, μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμες και πολύ δημιουργικές πρακτικές ενίσχυσης των διαδικασιών μάθησης.

Η φοίτηση στη Σχολή Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης είναι περίοδος διαμόρφωσης μιας μελλοντικής επαγγελματικής ταυτότητας. Είναι η αρχή μιας νέας προσωπικής ιστορίας και μιας διαρκούς εξέλιξης μπροστά σε απαιτήσεις και αναγκαιότητες που χαρακτηρίζουν την κάθε επαγγελματική ειδικότητα. Είναι η ευκαιρία διασύνδεσης του/της κάθε εκπαιδευόμενου/-ης με τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις στάσεις που είναι κοινές στην επαγγελματική κοινότητα στην οποία σταδιακά θα ενταχθεί.

4 | Υγεία και ασφάλεια κατά τη διάρκεια της κατάρτισης

Για την προστασία των καταρτιζομένων, τόσο στην αίθουσα διδασκαλίας και στους εργαστηριακούς χώρους του ΣΑΕΚ όσο και στις επιχειρήσεις στις οποίες υλοποιείται η πρακτική άσκηση/μαθητεία, τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις για τους κανόνες υγείας και ασφάλειας στην ειδικότητα και το επάγγελμα, αλλά και ευρύτερα, όπως προβλέπονται ιδίως από:

- Τον κώδικα νόμων για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων (βλ. Ν. 3850/2010), όπως ισχύει,
- Τις διατάξεις του κτιριοδομικού κανονισμού (βλ. 3046/304/89-ΦΕΚ 59/Δ/3-02-89), όπως ισχύει,
- Τον κανονισμό λειτουργίας των εργαστηριακών κέντρων (ΦΕΚ 1318 Β'/2015), όπως ισχύει,
- Το ΦΕΚ 3938/Β/26-8-2021, κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ5/97484 με θέμα την «Πρακτική άσκηση σπουδαστών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης αρμοδιότητας Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων», όπως ισχύει,
- Το ΦΕΚ 4146/Β/9-9-2021, κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3, με θέμα το «Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας», όπως ισχύει.

Παρακάτω παρατίθενται οι βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας, καθώς και ο σχετικός αναγκαίος ατομικός εξοπλισμός για τις συνθήκες άσκησης της ειδικότητας:

4.1 • Βασικοί κανόνες υγείας και ασφάλειας

Η υγεία και η ασφάλεια των εκπαιδευομένων αναφέρονται στα ατυχήματα και τις ασθένειες που προκαλούνται εντός και εκτός ΣΑΕΚ από διάφορες πηγές κινδύνων, οι οποίες πηγάζουν μέσα από ομαδικές δραστηριότητες που πραγματοποιούνται σε εργασιακούς ή σε δημόσιους χώρους. Οι κίνδυνοι ασφάλειας προέρχονται από μη επαρκείς κτιριακές και ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις. Οι κίνδυνοι υγείας πηγάζουν από χημικούς, φυσικούς ή βιολογικούς παράγοντες. Να αναφέρουμε δε ότι υπάρχουν και οι εγκάρσιοι ή εργονομικοί κίνδυνοι, οι οποίοι προέρχονται από την αλληλεπίδραση των σχέσεων των εκπαιδευομένων, όπως είναι οι εργονομικές δομές, οι αντίξοες συνθήκες εργασίας, οι ψυχολογικοί παράγοντες κ.ά. Για την απαραίτητη αντιμετώπιση αυτών των κινδύνων, απαραίτητη είναι η πρόληψη, η οποία διαχωρίζεται σε τεχνική, ιατρική και συλλογική.

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

αφορά τον σχεδιασμό και την οργάνωση μέσα στους εργασιακούς ή εκπαιδευτικούς χώρους, με σκοπό τη μείωση των κινδύνων που συνδέονται με την ψυχική υγεία, τη σωματική υγεία και την πρόληψη των νόσων. Η συλλογική πρόληψη αφορά την ενημέρωση των εκπαιδευομένων για θέματα που αφορούν την πρόληψη των ατυχημάτων και την προστασία με μέτρα (όπως κάγκελα, διαδρόμους κ.ά.) όλων όσοι/-ες βρίσκονται σε δημόσιους χώρους.

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

Αίθουσες της ΣΑΕΚ

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

Εργαστήρια

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

Εκπαιδευτικές επισκέψεις

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

4.2 • Μέσα ατομικής προστασίας

Με τον όρο μέσα ατομικής προστασίας (ΜΑΠ) περιγράφεται ο εξοπλισμός που φορά ο/η εργαζόμενος/η ή πρέπει να φέρει κατά την εργασία του/της, ώστε να προστατεύεται από οτιδήποτε θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια και την υγεία του/της. Ο/Η εκπαιδευόμενος/-η, κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της, πρέπει να είναι εξοπλισμένος/-η με τα εξής μέσα ατομικής προστασίας ανά εξάμηνο:

Για όλες τις μαθησιακές ενότητες, πλην αυτής της πρακτικής εφαρμογής, δεν απαιτείται άλλος εξοπλισμός ασφάλειας πέρα από τον εξοπλισμό που πρέπει να υπάρχει σε κάθε εργασιακό χώρο (π.χ. πυροσβεστήρες, κουτί πρώτων βοηθειών κ.ά.). Στο μάθημα της πρακτικής εφαρμογής (κατά τις επισκέψεις σε μονάδες φιλοξενίας και ειδικά σε χώρους εντατικής χειρωνακτικής εργασίας, όπως είναι το μαγειρείο, ή σε χώρους με παρουσία χημικών καθαριστικών, όπως είναι το τμήμα οροφοκομίας), οι εκπαιδευόμενοι/-ες θα πρέπει να φέρουν ειδικά γάντια για να προστατεύουν τα χέρια τους, ειδικά υποδήματα για να αποφεύγουν τον τραυματισμό από πτώση αντικειμένων στα πόδια και στολή εργασίας. Η κάθε στολή εργασίας προσδιορίζεται ανά τμήμα σε κάθε μονάδα φιλοξενίας και σκοπό έχει να προστατεύσει τους/τις εκπαιδευόμενους/-ες από μικροτραυματισμούς και τα ενδύματά τους από την καταστροφή.



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

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

Στη συνέχεια, αναφέρονται χρήσιμες πληροφορίες για τον θεσμό της πρακτικής άσκησης, όπως περιγράφονται στη σχετική νομοθεσία⁸ και οι οποίες αφορούν τις βασικές προϋποθέσεις, τον τρόπο και τους όρους υλοποίησής της.

Διάρκεια πρακτικής άσκησης

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

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

Όροι υλοποίησης πρακτικής άσκησης

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

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

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

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

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

2 | Οδηγίες για τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η

2.1 • Προϋποθέσεις εγγραφής στο πρόγραμμα πρακτικής άσκησης

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

Για την έναρξη της πρακτικής άσκησης στην ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας», οι εκπαιδευόμενοι/-ες πρέπει να έχουν συμπληρώσει το εξάμηνο Γ΄ της φοίτησής τους στις ΣΑΕΚ. Στην περίπτωση αυτήν, μπορούν πια να τοποθετηθούν σε θέση πρακτικής της ειδικότητάς τους.

2.2 • Δικαιώματα και υποχρεώσεις του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή υλοποίηση ενός προγράμματος πρακτικής άσκησης είναι η γνώση και η εφαρμογή των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων κάθε εμπλεκόμενου μέλους όπως ορίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.⁹ Στη συνέχεια, παρατίθενται κάποια δικαιώματα και υποχρεώσεις των πρακτικά ασκουμένων.

Δικαιώματα πρακτικά ασκουμένων

1. Τμηματική ή συνεχόμενη υλοποίηση της πρακτικής άσκησης.
2. Δυνατότητα αποζημίωσης η οποία ορίζεται στο 80% του νόμιμου, νομοθετημένου, κατώτατου ορίου του ημερομίσθιου του/της ανειδίκευτου/-ης εργάτη/-τριας ή όπως αυτό διαμορφώνεται από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης ή αναλογικά εάν η ημερήσια διάρκεια της πρακτικής είναι μικρότερη των οκτώ (8) ωρών. Η αποζημίωση καταβάλλεται στον/στην πρακτικά ασκούμενο/-η μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης. Σε περίπτωση μη δυνατότητας χρηματοδότησης της αποζημίωσης της πρακτικής άσκησης, δεν υφίσταται η υποχρέωση αποζημίωσής της, παρά μόνο η υποχρέωση του/της εργοδότη/-τριας να αποδίδει τις προβλεπόμενες ασφαλιστικές εισφορές.
3. Υπαγωγή στην ασφάλιση του e-ΕΦΚΑ (πρώην ΙΚΑ-ΕΤΑΜ) για τον κλάδο του ατυχήματος. Για την ασφάλισή του/της, καταβάλλονται οι προβλεπόμενες από την

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

παρ. 1 του άρθρου 10 του Ν. 2217/1994 (Α' 83) ασφαλιστικές εισφορές, οι οποίες βαρύνουν το φυσικό ή νομικό πρόσωπο (εργοδότη/-τρια) στο οποίο υλοποιείται η πρακτική άσκηση.

4. Δικαίωμα αναφοράς στη ΣΑΕΚ της μη τήρησης των όρων της πρακτικής άσκησης.
5. Δικαίωμα διακοπής της πρακτικής άσκησης βάσει τεκμηρίωσης και έπειτα από σχετική δήλωση στη ΣΑΕΚ εποπτείας.
6. Αλλαγή εργοδότη/-τριας, εφόσον συντρέχει τεκμηριωμένος σοβαρότατος λόγος.
7. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες δεν απασχολούνται την Κυριακή και τις επίσημες αργίες.

Υποχρεώσεις πρακτικά ασκουμένων

1. Τήρηση του ημερήσιου ωραρίου πρακτικής άσκησης, όπως ορίζεται από την ειδική σύμβαση.
2. Τήρηση των όρων υγείας και ασφάλειας του/της εργοδότη/-τριας.
3. Σεβασμός της κινητής και της ακίνητης περιουσίας του/της εργοδότη/-τριας.
4. Αρμονική συνεργασία με τα στελέχη του/της εργοδότη/-τριας.
5. Προσκόμιση –όπου απαιτείται– όλων των απαραίτητων ιατρικών βεβαιώσεων για την εξάσκηση του επαγγέλματος.
6. Προσκόμιση στη ΣΑΕΚ των απαραίτητων δικαιολογητικών, πριν από την έναρξη και μετά τη λήξη της πρακτικής άσκησης αλλά και σε περίπτωση διακοπής της.
7. Ενημέρωση σε περίπτωση απουσίας του/της ασκουμένου/-ης της επιχείρησης και της ΣΑΕΚ εποπτείας.
8. Τήρηση βιβλίου πρακτικής άσκησης, το οποίο διατίθεται από τη ΣΑΕΚ και στο οποίο αναγράφονται από τους/τις ασκούμενους/-ες κατά εβδομαδιαίες εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκαν και περιγράφονται συνοπτικά τα καθήκοντα που τους ανατέθηκαν στον χώρο πραγματοποίησης της πρακτικής άσκησης.
9. Προσκόμιση στο τέλος κάθε μήνα στη ΣΑΕΚ φοίτησης ή εποπτείας της πρακτικής άσκησης του βιβλίου πρακτικής άσκησης για έλεγχο.
10. Υποβολή, μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης, του βιβλίου πρακτικής άσκησης στη ΣΑΕΚ φοίτησης, συμπληρωμένου με τις εβδομαδιαίες εκθέσεις, τον χρόνο και το αντικείμενο απασχόλησης, τις ημέρες απουσίας και την επίδοση του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης. Υποβολή του εντύπου λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) της πρακτικής άσκησης, συμπληρωμένου, υπογεγραμμένου και σφραγισμένου από τον εργοδότη/-τρια-νόμιμο/-η εκπρόσωπο του φορέα απασχόλησης, στο οποίο βεβαιώνεται ότι ο/η εκπαιδευόμενος/-η πραγματοποίησε την πρακτική άσκηση στην επιχείρηση/οργανισμό, καθώς και το χρονικό διάστημα αυτής.
11. Άμεση ενημέρωση της ΣΑΕΚ φοίτησης από τον/την πρακτικά ασκούμενο/-η σε περίπτωση διακοπής της πρακτικής άσκησης και προσκόμιση του βιβλίου πρακτικής και του εντύπου της λήξης (Βεβαίωση Παρουσίας) με τις ημέρες πρακτικής

άσκησης που έχουν πραγματοποιηθεί. Για να συνεχίσει ο/η εκπαιδευόμενος/-η την πρακτική άσκηση για το υπόλοιπο του προβλεπόμενου διαστήματος στον ίδιο ή σε άλλον φορέα απασχόλησης (εργοδότη/-τρια), θα πρέπει να ακολουθηθεί εκ νέου η διαδικασία έναρξης πρακτικής. Αν η διακοπή της πρακτικής άσκησης γίνει από τον/την εργοδότη/-τρια, τότε οφείλει ο/η τελευταίος/-α να ενημερώσει άμεσα τη ΣΑΕΚ φοίτησης του/της πρακτικά ασκουμένου/-ης.

2.3 • Φορείς υλοποίησης πρακτικής άσκησης

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

Ειδικότερα, στην ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας»¹⁰ οι εκπαιδευόμενοι/-ες πραγματοποιούν πρακτική άσκηση **σε τομείς** που σχετίζονται με τον κλάδο του τουρισμού, **σε επιχειρήσεις**, όπως ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια και διαμερίσματα, εστιατόρια και υπηρεσίες καθαρισμού δωματίων, και **σε θέσεις εργασίας**, όπως οι εξής: υπάλληλος υποδοχής, βοηθός υπαλλήλου υποδοχής, υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου, υπάλληλος κρατήσεων, βοηθός υπαλλήλου κρατήσεων, σερβιτόρος/-α και βοηθός σερβιτόρου.

10 Τέως τίτλος: «Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής-Υπηρεσία Ορόφων-Εμπορευματογνωσία)».

3 | Ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της πρακτικής άσκησης

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

Αναλυτικότερα, ο/η εκπαιδευτής/-τρια είναι το συνδετικό πρόσωπο του/της εργοδότη/-τριας της επιχείρησης με την εκπαιδευτική δομή (ΣΑΕΚ) και κατά συνέπεια έχει συνεχή συνεργασία με αυτήν. Επιπλέον, ο ρόλος του/της 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.

4 | Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα της πρακτικής άσκησης

Κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης, επιδιώκεται η αναβάθμιση των γνώσεων, των επαγγελματικών δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των σπουδαστών/-τριών των ΣΑΕΚ, 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 τις 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 την επιχειρηματική κουλτούρα. Έτσι, η πρακτική άσκηση αποτελεί ένα προπαρασκευαστικό στάδιο κατά το οποίο αναβαθμίζονται οι γενικές και ειδικές γνώσεις, συντελούνται σημαντικές διεργασίες επαγγελματικού προσανατολισμού και διευκολύνεται η επαγγελματική ανάπτυξη του ατόμου.

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

Στον πίνακα που ακολουθεί, αποτυπώνονται οι ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων της πρακτικής άσκησης για την ειδικότητα «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας» 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 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Α. «Συγκρότηση εργασιών τμήματος υποδοχής μιας επιχείρησης φιλοξενίας, ξενοδοχειακής και μη»	- Εκτέλεση εργασιών τμήματος υποδοχής (επικοινωνία, εισαγωγή-τροποποίηση-ακύρωση κράτησης), άφιξη, αναχώρηση, πληρωμή, χειρισμός αιτημάτων, - Ανάθεση και αντιστοίχιση του σωστού τύπου δωματίου με βάση την κράτηση, την τιμή και τη διαθεσιμότητα, - Σύνταξη γραπτών συμφωνιών μεταξύ ξενοδοχείου και συνεργαζόμενων επιχειρήσεων, - Σύνταξη αναφορών τμήματος υποδοχής, - Εκτέλεση τεχνικών μεγιστοποίησης εσόδων, - Εφαρμογή διακριτικού τρόπου επικοινωνίας με τους/τις πελάτες/-ισες, - Εφαρμογή κανόνων συμπεριφοράς και λειτουργίας του ξενοδοχείου, - Επίλυση προβλημάτων και παραπόνων των πελατών/-ισών, - Χρέωση και πίστωση των πελατών/-ισών με όλους τους διαθέσιμους τρόπους, - Αναφορά πιθανών υπηρεσιών που προσφέρονται από το τμήμα υποδοχής, - Εφαρμογή τεχνικών και τακτικών μεγιστοποίησης των εσόδων κατά τη διάρκεια της ενοικίασης ενός δωματίου ή της παροχής μιας υπηρεσίας.	- Χώρος διαμορφωμένος ως τμήμα υποδοχής επιχείρησης φιλοξενίας, - Γραφείο, - Τηλέφωνο-τηλεφωνικό κέντρο, - Η/Υ με σύνδεση στο Διαδίκτυο, - Πρόγραμμα PMS (διαχείρισης μονάδων φιλοξενίας), - Επιθυμητό: μηχανήμα POS, - Γραφική ύλη και εξοπλισμός γραφείου, - Εκτυπωτής, - Σχετικό έντυπο υλικό (π.χ. φόρμα κράτησης, registration form), - Επιθυμητό: λίστα με ενδεικτικές υπηρεσίες που προσφέρονται από το τμήμα, - Επιθυμητό: job description (περιγραφή θέσης) για τον/την υπάλληλο του τμήματος υποδοχής, - Επιθυμητό: επαγγελματικός ρουχισμός.

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Β. «Οργάνωση και λειτουργία επισιτιστικών τμημάτων μιας μονάδας φιλοξενίας»	• Επίδοση και παρουσίαση της καρτέλας- τιμοκαταλόγου με επαγγελματικό τρόπο, • Λήψη παραγγελίας με σωστό τρόπο, • Μεταφορά εδεσμάτων και ποτών προς τον/την πελάτη/-ισσα με τον προβλεπόμενο τρόπο, • Πραγματοποίηση παραγγελίας και προμήθειας για το επισιτιστικό τμήμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, • Καθαρισμός υλικών (αναλώσιμων και μη) σύμφωνα με τις προδιαγραφές της επιχείρησης, • Παρασκευή και ανάμειξη ενδεικτικών ποτών (αλκοολούχων και μη), • Προετοιμασία του χώρου εστίασης πριν από την άφιξη του/της πελάτη/-ισσας και τακτοποίησή του μετά την αναχώρησή του/της πελάτη/-ισσας, • Παράθεση των βασικών ειδών του επισιτισμού (τροφίμων και ποτών) στους πιθανούς χώρους παρουσίασης και κατανάλωσής τους και απόσυρσή τους από αυτούς, • Παρουσίαση κατάλληλων παραδειγμάτων συνδυασμού τροφίμων και ποτών, • Αναγνώριση και αναφορά των αλλεργιογόνων τροφίμων, • Χρέωση της παραγγελίας και πληρωμή/ εξόφλησή της.	• Χώρος εστιατορίου ή χώρος διαμορφωμένος ως εστιατόριο, • Κατάλογοι-μενού εστιατορίου, • Έντυπα παραγγελιών, • Έντυπα αποθήκης, • Αποθηκευτικός χώρος, • Χώρος μπαρ, • Επαγγελματικός εξοπλισμός μπαρ, • Πρώτες ύλες μπαρ (ποτά, αλκοολούχα και μη), • Χώρος και εξοπλισμός μπουφέ, • Επιθυμητό: δελτία παραγγελίας πελάτη/-ισσας, • Επιθυμητό: δελτία παραγγελίας πρώτων υλών, • Επιθυμητό: υπολογιστής με POS, • Επιθυμητό: επαγγελματικός ρουχισμός.

συνέχεια >>

Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων πρακτικής άσκησης

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Γ. «Επαγγελματικός τρόπος συμπεριφοράς, επικοινωνίας και συνδιαλλαγής με τον/την πελάτη/-ισσα»	- Εργασία με προβλεπόμενη, προσεγγμένη και επαγγελματική εμφάνιση, - Διατήρηση επαγγελματικής συμπεριφοράς για όλη τη διάρκεια της εργασίας και καθοδήγηση των συναδέλφων/-ισσών, - Παρουσίαση και πώληση υπηρεσιών και προϊόντων του ξενοδοχείου, - Καθοδήγηση και παροχή συμβουλής στον/στην πελάτη/-ισσα για την επιλογή τροφίμων, ποτών, υπηρεσιών και προϊόντων, - Ακρόαση του/της πελάτη/-ισσας με επαγγελματικό τρόπο (π.χ. διατήρηση οπτικής επαφής), - Χειρισμός παραπόνων και διαμαρτυριών εκ μέρους των πελατών/-ισσών.	- Επαγγελματικός ρουχισμός, - Χώρος γραφείου-υποδοχής πελάτη/-ισσας (reception), - Τηλεφωνική συσκευή, - Γραφική ύλη και εξοπλισμός γραφείου, - Διαθέσιμα παραδείγματα υπηρεσιών και προϊόντων.
Δ. «Διαχείριση λογαριασμού πελατών/-ισσών»	- Πραγματοποίηση χρέωσης υπηρεσίας ή προϊόντος στον/στην πελάτη/-ισσα με όλους τους δυνατούς τρόπους, - Πραγματοποίηση πίστωσης υπηρεσίας ή προϊόντος στον/στην πελάτη/-ισσα με όλους τους δυνατούς τρόπους, - Χρέωση διαμονής ημερήσιας χρήσης δωματίου (day use) ή ολοήμερης χρέωσης και σχετικών συμπληρωματικών χρεώσεων, - Έκδοση παραστατικών χρέωσης και πίστωσης, - Κλείσιμο και συμφωνία ταμείου, - Μεταφορά λογαριασμών προς πληρωμή σε χρεώστες/-τριες.	- Γραφείο, - Η/Υ με σύνδεση στο Διαδίκτυο, - Πρόγραμμα PMS (διαχείρισης μονάδων φιλοξενίας), - Γραφική ύλη και εξοπλισμός γραφείου, - Εκτυπωτής με σύνδεση στο Διαδίκτυο, - Επιθυμητό: τερματικό POS.

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Ε. «Χειρισμός ηλεκτρονικών μέσων και λογισμικού των μονάδων φιλοξενίας»	• Πραγματοποίηση βασικών ενεργειών στο διαθέσιμο λογισμικό του επισιτιστικού τμήματος, • Πραγματοποίηση βασικών ενεργειών στο διαθέσιμο λογισμικό του τμήματος υποδοχής, • Πραγματοποίηση βασικών ενεργειών στο διαθέσιμο λογισμικό του τμήματος οροφοκομίας, • Χειρισμός του συνοδευτικού λογισμικού που περιλαμβάνεται στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές των μονάδων φιλοξενίας, • Πλοήγηση στο Διαδίκτυο, • Σύνταξη μιας βασικής εκστρατείας διαδικτυακού ψηφιακού μάρκετινγκ ή προβολής σε ηλεκτρονική πλατφόρμα, • Χειρισμός προφίλ επιχείρησης σε βασικές ψηφιακές πλατφόρμες, • Πλοήγηση στο περιβάλλον (extranet) των ψηφιακών πλατφορμών.	• Πρόγραμμα PMS (διαχείρισης μονάδων φιλοξενίας) με όλες τις διαθέσιμες λειτουργίες, • Η/Υ με σύνδεση στο Διαδίκτυο.
Στ. «Υγιεινή και ασφάλεια χώρου εργασίας, καθώς και προσωπική»	• Λειτουργία σύμφωνα με την εφαρμογή των κανόνων HACCP και υγιεινής, • Χρήση της ενδυμασίας του κάθε τμήματος με τον σωστό τρόπο, • Χρήση πρωτοκόλλων ατομικής προστασίας, • Χρήση εξοπλισμού καθαριότητας και απολύμανσης, • Εφαρμογή των διαδικασιών και των ενεργειών που προβλέπονται σε περίπτωση που ο/η πελάτης/-ισσα ασθενεί με μεταδοτική ασθένεια.	• Επαγγελματικός ρουχισμός, • Εξοπλισμός καθαριότητας και απολύμανσης, • Πρώτες ύλες καθαρισμού και απολύμανσης, • Εγχειρίδιο διαδικασιών και κανόνων HACCP.

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
Ζ. «Υπηρεσίες καθαρισμού και καθαριότητας χώρων μονάδων φιλοξενίας»	• Προετοιμασία του τροχήλατου εργασίας (cart) καθαρισμού δωματίων και του τροχήλατου καθαρισμού των κοινοχρήστων χώρων των ορόφων, • Επιλογή και αιτιολόγηση των ορθών ποσοτήτων ιματισμού, καθαριστικών και απολυμαντικών, • Αποκομιδή απορριμμάτων και χρησιμοποιημένου ιματισμού, • Πραγματοποίηση καθαρισμού και απολύμανσης των χώρων διαμονής, • Αναγνώριση, καταγραφή και αναφορά των φθορών που υπάρχουν στην περιοχή καθαρισμού, • Συμπλήρωση εντύπων οροφοκομίας, • Συμπλήρωση εντύπων συντήρησης, • Καταγραφή, αποθήκευση και χειρισμός των απολεσθέντων αντικειμένων.	• Επαγγελματικό τροχήλατο εργασίας, • Ιματισμός δωματίων, • Ιματισμός μπάνιου, • Καθαριστικά και απολυμαντικά, • Εξοπλισμός καθαρισμού, • Επιθυμητό: είδη ατομικής καθαριότητας και υγιεινής του/της πελάτη/-ισσας (amenities), • Έντυπα οροφοκομίας, • Έντυπα φθορών-συντήρησης, • Χώρος διαμορφωμένος ως δωμάτιο μονάδας φιλοξενίας και πλήρως εξοπλισμένος • Επαγγελματικός ρουχισμός και ατομικός εξοπλισμός.
Η. «Χειρισμός εξοπλισμού όλων των ειδών και τμημάτων» συνέχεια >>	• Χρήση του βασικού εξοπλισμού των επισιτιστικών τμημάτων (χειροκίνητου, ηλεκτροκίνητου ή ηλεκτρονικού), • Χρήση του βασικού εξοπλισμού του τμήματος οροφοκομίας (χειροκίνητου, ηλεκτροκίνητου ή ηλεκτρονικού),	• Εξοπλισμός που δεν έχει αναφερθεί πρωτότερα (π.χ. σύστημα ανακοινώσεων στους χώρους της μονάδας φιλοξενίας),

συνέχεια >>

**Πίνακας 3 /// Ενότητες προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων
πρακτικής άσκησης**

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ		
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ
« συνέχεια Η. «Χειρισμός εξοπλισμού όλων των ειδών και τμημάτων»	- Χρήση του βασικού εξοπλισμού του τμήματος υποδοχής (χειροκίνητου, ηλεκτροκίνητου ή ηλεκτρονικού), - Χρήση του βασικού μηχανολογικού εξοπλισμού των μονάδων φιλοξενίας (χειροκίνητου, ηλεκτροκίνητου ή ηλεκτρονικού), - Χρήση του υπάρχοντος εξοπλισμού ΑΜΕΑ.	- Επιθυμητό: λοιποί υπολογιστές (π.χ. backup/server), - Επιθυμητό: τρόλεϊ μεταφοράς αποσκευών, - Επιθυμητό: τρόλεϊ μεταφοράς βαρέων αντικειμένων, - Επιθυμητό: πλυντήριο.
Θ. «Άσκηση διοικητικών καθηκόντων στο πλαίσιο της λειτουργίας της μονάδας φιλοξενίας»	- Σύνταξη προγράμματος με βάρδιες τμήματος (υποδοχής, μπαρ κ.ά.), - Οργάνωση αποθήκης, - Πραγματοποίηση διοικητικού ελέγχου σε τμήματα επιχειρήσεων φιλοξενίας.	- Έντυπα προγράμματος, - Η/Υ με σύνδεση στο Διαδίκτυο, - Έντυπο ελέγχου (checklist) των διαφόρων τμημάτων.

5 | Αναλυτικό περιεχόμενο προγράμματος πρακτικής άσκησης

5.1.Α • ΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ, ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΚΑΙ ΜΗ

Στην Α' ενότητα με τίτλο «Συγκρότηση εργασιών τμήματος υποδοχής μιας επιχείρησης φιλοξενίας, ξενοδοχειακής και μη», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εμπλέκονται σε όλες τις φάσεις και τα είδη των εργασιών του τμήματος υποδοχής που απαιτούν αλληλεπίδραση με τους/τις πελάτες/-ισσες, όπως είναι οι κρατήσεις, οι αφίξεις, η επικοινωνία και εξυπηρέτηση κατά τη φάση της παραμονής, οι αναχωρήσεις με τη συγκατάθεση των επιχειρήσεων, οι πληρωμές και το κλείσιμο των σχετικών λογαριασμών, ενώ, παράλληλα, εμπλέκονται και στις εσωτερικές υποστηρικτικές διεργασίες που διασφαλίζουν την απρόσκοπτη παροχή υπηρεσιών από το τμήμα υποδοχής. Ειδικότερα, οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εντάσσονται σε ομάδες μαζί με τους/τις εργαζομένους/-ες των επιχειρήσεων φιλοξενίας και συμμετέχουν στο σύνολο των διαδικασιών του τμήματος υποδοχής, όπως είναι η αναζήτηση και η κατανόηση των εξατομικευμένων αναγκών των πελατών/-ισσών, η απόδοση των κατάλληλων δωματίων ανάλογα με τις απαιτήσεις των πελατών/-ισσών, καθώς και η απαρίθμηση και η περιγραφή των κύριων και των συμπληρωματικών υπηρεσιών που παρέχουν τα επιμέρους τμήματα ή/και οι λειτουργίες της εκάστοτε μονάδας φιλοξενίας, όπως το εστιατόριο, το pool-bar, το γυμναστήριο, οι υπηρεσίες καθαρισμού κ.ά. Περιγράφουν στους/στις πελάτες/-ισσες τις διάφορες βασικές και πρόσθετες χρεώσεις του καταλύματος, τους δυνατούς τρόπους εξόφλησής τους και επιλύουν ζητήματα ταμειολογιστικού χαρακτήρα που μπορεί να προκύψουν με τους πελάτες/-ισσες. Οι ασκούμενοι/-ες χειρίζονται διακριτικά και επαγγελματικά πιθανά ζητήματα που σχετίζονται με τους/τις πελάτες/-ισσες κατά την παραμονή τους και παρέχουν χρηστικές πληροφορίες για τον προορισμό, τις δυνατότητες και τις υπηρεσίες που παρέχονται εκτός της μονάδας φιλοξενίας. Εξοικειώνονται με ζητήματα που σχετίζονται με τις εσωτερικές λειτουργίες του τμήματος υποδοχής, όπως είναι η αναζήτηση, η κατανόηση και η σύνταξη γραπτών αναφορών που περιγράφουν τις διαδικασίες και τα βήματα επίλυσης τυχόν προβλημάτων ή/και παρεξηγήσεων που μπορεί να προκύψουν κατά την εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών, ώστε είτε να προληφθούν πιθανές διαμαρτυρίες είτε οι τελευταίες να αντιμετωπισθούν άμεσα και αποτελεσματικά κατά την εκδήλωσή τους. Εμπλέκονται στη σύνταξη γραπτών εμπορικών συμφωνιών μεταξύ του καταλύματος και άλλων συνεργαζόμενων τουριστικών επιχειρήσεων (π.χ. τουριστικών γραφείων, καταλυμάτων, εταιριών ενοικιάσεων κ.ά.). Οι ασκούμενοι/-ες αντλούν στοιχεία από το τμήμα υποδοχής, συντάσσουν εμπορικές αναφορές και ασκούν τεχνικές διαπραγμάτευσης και μεγιστοποίησης των εσόδων από τις ενοικιάσεις των δωματίων ή άλλων πρόσθετων υπηρεσιών που παρέχει η μονάδα φιλοξενίας.

5.1.B • ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΜΙΑΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Στη Β' ενότητα με τίτλο «Οργάνωση και λειτουργία επισιτιστικών τμημάτων μιας μονάδας φιλοξενίας», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εμπλέκονται στις εσωτερικές διεργασίες και τις λειτουργίες των επισιτιστικών τμημάτων, καθώς και σε εργασίες που σχετίζονται με την άμεση εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών. Ειδικότερα, εντάσσονται σε ομάδες μαζί με τους/τις εργαζομένους/-ες των επισιτιστικών τμημάτων, συμμετέχουν στην υποδοχή και την καθοδήγηση των πελατών/-ισσών στις θέσεις τους, αναγνωρίζουν και εφαρμόζουν τις πρακτικές σωστής επίδοσης της καρτέλας-τιμοκαταλόγου των εδεσμάτων και ποτών στους/στις πελάτες/-ισσες, ακολουθούν τους κανόνες, αξιοποιούν τις διαθέσιμες τεχνολογικές εφαρμογές παραγγελιοληψίας και αναγνωρίζουν τις σωστές πρακτικές της τροποποίησης, της προσθήκης ή/και της ακύρωσης παραγγελιών. Ανάλογα με το σύστημα εξυπηρέτησης που εφαρμόζει το εκάστοτε επισιτιστικό τμήμα, οι ασκούμενοι/-ες εφαρμόζουν τους αντίστοιχους επαγγελματικούς τρόπους μεταφοράς και σερβιρίσματος των εδεσμάτων και ποτών στους/στις πελάτες/-ισσες. Επίσης, αναφέρουν τα διαφορετικά είδη εδεσμάτων με βάση τα υλικά τους και τη θέση που έχουν στο εκάστοτε γεύμα (π.χ. πρωινό, δεκατιανό, κυρίως γεύμα και δείπνο), απαριθμούν τα διαφορετικά είδη ποτών και ροφημάτων ανά κατηγορία, περιγράφουν τους σωστούς τρόπους παρασκευής και ανάμειξης ποτών (αλκοολούχων και μη) και παρέχουν οδηγίες συνταιριάσματος εδεσμάτων και ποτών. Τέλος, αναγνωρίζουν την ύπαρξη αλλεργιών καθώς και αλλεργιογόνων τροφίμων και περιγράφουν τις διαδικασίες και τις εργασίες που απαιτούνται για τη σωστή προετοιμασία των χώρων εστίασης πριν από την άφιξη και μετά την αναχώρηση των πελατών/-ισσών. Οι ασκούμενοι/-ες εξοικειώνονται με τις διαδικασίες προμηθειών και τις τεχνικές παραλαβής και ελέγχου των πρώτων υλών του επισιτιστικού τμήματος των μονάδων φιλοξενίας, ενώ, σε συνεργασία με τους/τις εργαζομένους/-ες της μονάδας, εμπλέκονται στις διαδικασίες της σωστής παράθεσης και της απόσυρσης των ειδών επισιτισμού (ποτών, ροφημάτων και τροφίμων) από όλους τους πιθανούς χώρους παράθεσης ή/και αποθήκευσης τροφίμων. Επιπρόσθετα, εμπλέκονται στις διαδικασίες διαχείρισης και καθαρισμού των αναλώσιμων και μη αναλώσιμων υλικών των επισιτιστικών τμημάτων κατά τρόπο που να διασφαλίζει την προστασία και τη μακροχρόνια χρήση τους, ενώ, παράλληλα, κατανοούν τη σημασία του σωστού χειρισμού (τοποθέτησης και απόσυρσης) των ειδών ιματισμού στους χώρους εστίασης.

5.1.Γ • ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΝΔΙΑΛΛΑΓΗΣ ΜΕ ΤΟΝ/ΤΗΝ ΠΕΛΑΤΗ/-ΙΣΣΑ

Στη Γ' ενότητα με τίτλο «Επαγγελματικός τρόπος συμπεριφοράς, επικοινωνίας και συνδιαλλαγής με τον/την πελάτη/-ισσα», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εμπλέκονται

ενεργά στην εξυπηρέτηση των πελατών/-ισσών στα διάφορα τμήματα των μονάδων φιλοξενίας, ώστε να εξοικειωθούν και να καλλιεργήσουν τις δεξιότητες της επαγγελματικής επικοινωνίας, της ενσυναίσθησης και της παροχής ποιοτικών και εξατομικευμένων υπηρεσιών σύμφωνα με τις ιδιαίτερες ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών/-ισσών του καταλύματος. Ειδικότερα, οι ασκούμενοι/-ες συμμετέχουν ενεργά στην προώθηση και την πώληση του συνόλου των προσφερόμενων υπηρεσιών και προϊόντων της μονάδας φιλοξενίας και των επιμέρους τμημάτων της, κάνοντας χρήση της σχετικής ορολογίας και των φράσεων που ενδείκνυνται ανά τμήμα και ειδικότητα, ενώ, παράλληλα, εξοικειώνονται με τις λειτουργίες αυτών. Ενδεικτικά και στο πλαίσιο των καθηκόντων τους, διατυπώνουν προτάσεις προς τους/τις πελάτες/-ισσες αναφορικά με τις δραστηριότητες που μπορούν να επιλέξουν κατά την παραμονή τους στο κατάλυμα (π.χ. άθλησης, αναζωογόνησης κ.ά.) και στα επιμέρους τμήματά τους, όπως τα επισιτιστικά, για την επιλογή εδεσμάτων και ποτών. Κατά την άσκηση των καθηκόντων τους, οι ασκούμενοι/-ες αντιλαμβάνονται τη σημασία της σωστής και άρτιας επαγγελματικής εμφάνισης εν ώρα υπηρεσίας, καθώς και της επαγγελματικής συμπεριφοράς και ομιλίας κατά την επαφή τους τόσο με τους/τις πελάτες/-ισσες για την άρτια παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών σε φιλικό κλίμα όσο και με τους/τις συνεργάτες/-ιδες-συναδέλφους/-ισσές τους στο πλαίσιο της ομαλής λειτουργίας της ομάδας εργασίας. Αξιοποιούν πρακτικές, όπως είναι η ενεργητική ακοή, και επιδεικνύουν την απαιτούμενη ενσυναίσθηση για την αποτελεσματικότερη ανταπόκριση στις εκάστοτε απαιτήσεις των πελατών/-ισσών. Σε συνεργασία με τους/τις εργαζόμενους/-ες της μονάδας φιλοξενίας, χειρίζονται με τον επιθυμητό επαγγελματισμό πιθανά παράπονα ή διαμαρτυρίες των πελατών/-ισσών, ώστε να μειωθούν και ιδανικά να εξαλειφθούν οι πιθανές αρνητικές αντιδράσεις τόσο κατά τη διάρκεια της παραμονής τους όσο και μετά την αποχώρησή τους από το κατάλυμα. Τέλος, χειρίζονται με την προβλεπόμενη και επιθυμητή εχεμύθεια και διακριτικότητα τις ανάγκες, τις ιδιαιτερότητες και τις υποθέσεις των πελατών/-ισσών του καταλύματος.

5.1.Δ • ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΠΕΛΑΤΩΝ/-ΙΣΣΩΝ

Στη Δ' ενότητα με τίτλο «Διαχείριση λογαριασμού πελατών/-ισσών», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες, σε συνεργασία και υπό την καθοδήγηση των εργαζομένων στη μονάδα φιλοξενίας, συμμετέχουν ενεργά στη διαχείριση των λογαριασμών των πελατών/-ισσών για την άμεση και ουσιαστική εξοικείωσή τους με αυτές. Οι ασκούμενοι/-ες συνδράμουν ουσιαστικά στην άμεση επαφή και επικοινωνία με τους/τις πελάτες/-ισσες, συμμετέχοντας στη σύνταξη μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εμπορικού χαρακτήρα, στην απάντηση τηλεφωνικών κλήσεων ή συναντήσεων με τους/τις πελάτες/-ισσες και παρέχοντας την απαιτούμενη υποστήριξη και καθοδήγηση προς αυτούς/-ές. Ενημερώνουν τους/τις πελάτες/-ισσες για τους διαθέσιμους πιθανούς τρόπους χρέωσης των υπηρεσιών (π.χ. μασάζ, λουτροθεραπείας, γυμνα-

στηρίου κ.ά.) ή/και των προϊόντων που καταναλώνουν (π.χ. γευμάτων, ποτών κ.ά.). Σε συνεργασία και συντονισμό με το σύνολο των τμημάτων που έχουν εμπορικές λειτουργίες στη μονάδα φιλοξενίας, οι ασκούμενοι/-ες συλλέγουν, παρακολουθούν και καταγράφουν τις ημερήσιες καταναλώσεις και χρεώσεις των πελατών/-ισσών και τις καταχωρούν στον αντίστοιχο λογαριασμό του δωματίου. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες μεριμνούν για τον τελικό έλεγχο των σχετικών χρεώσεων, την έκδοση των απαραίτητων παραστατικών σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και τις συνθήκες διαμονής και φροντίζουν, ακόμα, για την αναλυτική παρουσίαση των σχετικών χρεώσεων των πελατών/-ισσών. Εμπλεκόμενοι/-ες με τις λειτουργίες του ταμείου, οι ασκούμενοι/-ες ελέγχουν τη γνησιότητα των μετρητών και επιβεβαιώνουν τη γνησιότητα των καρτών (χρεωστικών και πιστωτικών) των πελατών/-ισσών. Κάνουν χρήση των σχετικών υποδομών της μονάδας φιλοξενίας για τη χρέωση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών για τη μερική ή τη συνολική εξόφληση των χρεώσεων των πελατών/-ισσών. Επιπρόσθετα, προετοιμάζουν τα σχετικά έντυπα και συμμετέχουν στις διαδικασίες ανταλλαγής συναλλάγματος από ή προς τους/τις πελάτες/-ισσες του καταλύματος. Σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη της μονάδας φιλοξενίας, προβαίνουν στην ενημέρωση των σχετικών λογιστικών/διοικητικών εγγράφων με τα στοιχεία του λογαριασμού. Τέλος, συμμετέχουν στην ανάλυση των σχετικών δεδομένων και συμβάλλουν στη σύνταξη και την υποβολή αντίστοιχων εκθέσεων, αναφορικά με τις τρέχουσες και τις μελλοντικές τάσεις ή τους τομείς που παρουσιάζουν ευκαιρίες ως προς την ενίσχυση της δέσμευσης και της διατήρησης των πελατών/-ισσών.

5.1.E • ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΤΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Στην Ε' ενότητα με τίτλο «Χειρισμός ηλεκτρονικών μέσων και λογισμικού των μονάδων φιλοξενίας», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες ωφελούνται από τη βιωματική εμπειρία των τεχνολογικών δυνατοτήτων που αξιοποιούν οι επιχειρήσεις φιλοξενίας, χρησιμοποιώντας τα διαθέσιμα συστήματα διαχείρισης ακινήτων (Property Management Systems-PMS) για τη βελτίωση της εμπειρίας των επισκεπτών/-τριών, τον εξορθολογισμό των λειτουργιών και τη βελτίωση της συνολικής αποδοτικότητας των μονάδων φιλοξενίας. Η συμμετοχή των πρακτικά ασκουμένων στις ψηφιακές διαδικασίες που εφαρμόζουν τα επιμέρους τμήματα των μονάδων φιλοξενίας, όπως είναι οι διαδικασίες καταχώρισης των κρατήσεων στην εφαρμογή που αξιοποιεί το τμήμα υποδοχής, η καταχώριση της παραγγελίας μέσω του συστήματος POS (Point Of Sale) στα επισιτιστικά τμήματα και η παρακολούθηση και διαχείριση των αποθεμάτων και των υλικών κατά την οργάνωση μιας εκδήλωσης, συμβάλλουν στη βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων των ασκουμένων. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες συμμετέχουν στις διαδικασίες της λήψης, της καταχώρισης και της παρακολούθησης όλων των ειδών κρατήσεων που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά και προετοιμάζουν τα αντίστοιχα

ηλεκτρονικά έντυπα άφιξης και αναχώρησης των πελατών/-ισσών. Εμπλέκονται τόσο στην καταχώριση των στοιχείων των τελευταίων στις σχετικές ξενοδοχειακές εφαρμογές όσο και στην εξαγωγή και την ανάλυση δεδομένων (π.χ. στατιστικών στοιχείων, κρατήσεων, καταναλώσεων και προτιμήσεων) από τα διαθέσιμα συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (Customer Relationships Management-CRM) για τη διατύπωση αξιόπιστων συμπερασμάτων και αποτελεσματικών προτάσεων ως προς τις στρατηγικές και τις πρακτικές εξατομίκευσης των υπηρεσιών και δημιουργίας ισχυρότερων σχέσεων με τους/τις επισκέπτες/-τριες-πελάτες/-ισσες που θα πρέπει να υιοθετηθούν από τις μονάδες φιλοξενίας. Η πρακτική άσκηση στις επιχειρήσεις φιλοξενίας παρέχει τη δυνατότητα στους/στις ασκούμενους/-ες να εμπλακούν άμεσα με τη διαχείριση των κλασικών και των υβριδικών ηλεκτρονικών πλατφορμών διανομής των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, όπως είναι: ο ιστότοπος του καταλύματος, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και οι μηχανές ηλεκτρονικών κρατήσεων. Οι ασκούμενοι/-ες συμμετέχουν στη διαχείριση του περιεχομένου, στην απάντηση σε διαδικτυακές κριτικές και στη διασφάλιση μιας ελκυστικής, άρτιας και συνεπούς διαδικτυακής παρουσίας του καταλύματος στο πλαίσιο των στρατηγικών ψηφιακού μάρκετινγκ που εφαρμόζονται. Μέσω της πρακτικής εμπειρίας, οι ασκούμενοι/-ες κατανοούν και κυρίως εμπεδώνουν την κουλτούρα της διαρκούς τεχνολογικής εξέλιξης στον τομέα της φιλοξενίας, η οποία πλέον αποτελεί ένα ζωτικής σημασίας συστατικό για τη συνολική εμπορική και λειτουργική στρατηγική των μονάδων φιλοξενίας. Τέλος, εξοικειώνονται με την ανάγκη της διαρκούς επιμόρφωσης και μετεκπαίδευσης στις νέες τεχνολογικές εφαρμογές στον τομέα της φιλοξενίας.

5.1.ΣΤ • ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΩΡΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ

Στη ΣΤ΄ ενότητα με τίτλο «Υγιεινή και ασφάλεια χώρου εργασίας, καθώς και προσωπική», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εμπλέκονται στην εκμάθηση και την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών για την προστασία των εργαζομένων, τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς ασφάλειας και την εμπέδωση κουλτούρας ασφάλειας και υγιεινής στον τομέα της φιλοξενίας. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες, υπό την επίβλεψη των εργαζομένων στη μονάδα φιλοξενίας, συμμετέχουν στη διερεύνηση και τον εντοπισμό πιθανών υγειονομικών κινδύνων στα διάφορα τμήματα των μονάδων φιλοξενίας, όπως είναι οι κουζίνες, οι δημόσιοι κοινόχρηστοι χώροι και οι χώροι αποθήκευσης ευπαθών προϊόντων ή πρώτων υλών, αξιολογώντας τους πιθανούς κινδύνους, τεκμηριώνοντας τα ευρήματά τους και υποβάλλοντας προτάσεις διορθωτικών ενεργειών για τον μετριασμό αυτών των κινδύνων. Ειδικότερα, κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους, οι ασκούμενοι/-ες είναι σημαντικό να εστιάσουν την προσοχή τους στους κανόνες που διέπουν την υγειονομικά σωστή λειτουργία των συνολικών λειτουργιών των επισιτιστικών τμημάτων, κατανοώντας αφενός τον ορθό χειρισμό της εκάστοτε επαγγελματικής ενδυμασίας και αφετέρου την ανάγκη λήψης των κατάλληλων μέτρων ατομικής

προστασίας βάσει των καθηκόντων τους εντός των μονάδων φιλοξενίας. Εξοικειώνονται με τη σωστή τήρηση των εταιρικών, καθώς και των νομικώς υποχρεωτικών και προαιρετικών πρωτοκόλλων για τον σωστό καθαρισμό και την απολύμανση του χρησιμοποιούμενου εξοπλισμού. Υιοθετούν πρακτικές προσωπικής υγιεινής και εφαρμόζουν τις διαδικασίες της διακριτικής ενημέρωσης και της απομόνωσης σε περίπτωση που αντιληφθούν ότι οι πελάτες/-ισσες ασθενούν με μεταδοτική ασθένεια. Σημειώνεται, τέλος, ότι η ανάμιξη των πρακτικά ασκουμένων στα επιμέρους τμήματα των μονάδων φιλοξενίας αποτελεί ένα σημαντικό μέρος της εκπαίδευσής τους σε θέματα υλοποίησης των μέτρων πρόληψης και τήρησης των πρωτοκόλλων υγείας, υγιεινής και ασφάλειας, καθώς εκείνοι/-ες αντιλαμβάνονται έμπρακτα τη ζωτική σημασία τους στην προσπάθεια μείωσης ή και εξάλειψης των πιθανών κινδύνων εξάπλωσης επιδημικών λοιμώξεων σε χώρους υψηλής συγκέντρωσης ατόμων, όπως είναι οι μονάδες φιλοξενίας.

5.1.Ζ • ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΧΩΡΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Στη Ζ' ενότητα με τίτλο «Υπηρεσίες καθαρισμού και καθαριότητας χώρων μονάδων φιλοξενίας», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εμπλέκονται και παρατηρούν όλα τα στάδια και τις καθημερινές λειτουργίες του τμήματος καθαριότητας που εξασφαλίζουν υψηλά πρότυπα καθαριότητας και υγιεινής και ένα καθαρό, ασφαλές και φιλόξενο περιβάλλον τόσο για τους/τις επισκέπτες/-τριες όσο και για τους/τις εργαζόμενους/-ες σε όλα τα τμήματα των μονάδων φιλοξενίας. Οι ασκούμενοι/-ες εφαρμόζουν τις κατάλληλες πρακτικές για τον καθαρισμό των δωματίων των πελατών/-ισσών, το στρώσιμο των κρεβατιών, την τακτοποίηση και τη διασφάλιση ότι κάθε δωμάτιο πληροί τα ποιοτικά πρότυπα της μονάδας φιλοξενίας. Με την επίβλεψη των αντίστοιχων στελεχών, διενεργούν επιθεωρήσεις των καθαρισμένων δωματίων, ώστε να διασφαλίσουν ότι αυτά πληρούν τα καθορισμένα κριτήρια καθαριότητας πριν από την αποδέσμευσή τους για χρήση από τους/τις επόμενους/-ες επισκέπτες/-τριες. Προετοιμάζουν καταλλήλως το τροχήλατο εργαλείο (καρότσι) που χρησιμεύει στον καθαρισμό των ορόφων και των χώρων διαμονής των πελατών/-ισσών και υιοθετούν τους ενδεδειγμένους τρόπους αποκομιδής των χρησιμοποιημένου ιματισμού. Συμμετέχουν, ακόμα, στον καθαρισμό και τη συντήρηση των κοινόχρηστων χώρων εντός των εγκαταστάσεων, όπως είναι το λόμπι και οι διάδρομοι, αναγνωρίζοντας τη σημασία της συνεχούς συντήρησης των χώρων υψηλής επισκεψιμότητας και διασφαλίζοντας ότι οι τελευταίοι παραμένουν ευπαρουσίαστοι και ασφαλείς για τους/τις επισκέπτες/-τριες ανά πάσα στιγμή. Τηρούν και ελέγχουν τα σχετικά έντυπα καταγραφής και παρακολούθησης των εργασιών καθαρισμού στους κύριους και τους βοηθητικούς χώρους των μονάδων φιλοξενίας. Εφαρμόζουν, επίσης, τα σχετικά εταιρικά και νομικά πρωτόκολλα για τον υγιεινολογικά σωστό τρόπο αποκομιδής, διαχωρισμού και ανακύκλω-

σης των απορριμμάτων από κάθε χώρο των μονάδων φιλοξενίας. Οι ασκούμενοι/-ες ενημερώνονται και εφαρμόζουν τις κατάλληλες πρακτικές οικολογικής και περιβαλλοντικά ορθής χρήσης των απορρυπαντικών, των καθαριστικών και των απολυμαντικών που χρησιμοποιούνται κατά περίπτωση. Καταγράφουν τυχόν φθορές και ζημιές στον εξοπλισμό των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων και υποβάλλουν τα σχετικά εταιρικά έντυπα, καθώς και αναφορές για τον προγραμματισμό των ενεργειών επισκευής και συντήρησής τους. Τέλος, εξοικειώνονται με τις διαδικασίες χειρισμού της εύρεσης ξεχασμένων ή απολεσθέντων αντικειμένων πελατών/-ισών.

5.1.Η • ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΕΙΔΩΝ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Στην Η' ενότητα με τίτλο «Χειρισμός εξοπλισμού όλων των ειδών και τμημάτων», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εμπλέκονται και εξοικειώνονται ουσιαστικά με τον καταλυτικό ρόλο που κατέχουν η πληρότητα, η ποιότητα και η συντήρηση του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον τομέα της φιλοξενίας. Οι ασκούμενοι/-ες αποκτούν πρακτική εμπειρία με τα διάφορα εργαλεία, τα μηχανήματα και τα συστήματα που υποστηρίζουν τις καθημερινές δραστηριότητες των διαφόρων τμημάτων των μονάδων φιλοξενίας, όπως είναι τα επισιτιστικά τμήματα, τα τμήματα διανομής και τα τμήματα συμπληρωματικών υπηρεσιών αναψυχής. Οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εντάσσονται σε ομάδες, μαζί με τους/τις εργαζομένους/-ες στα επιμέρους τμήματα των μονάδων φιλοξενίας, και συμμετέχουν στην οργάνωση τόσο του χειροκίνητου, ηλεκτροκίνητου και ψηφιακού εξοπλισμού όσο και των διαθέσιμων υλικών στους χώρους απόθεσης και αποθήκευσης, ταξινομώντας τα ανάλογα με τη χρήση τους. Ανάλογα με το εκάστοτε τμήμα πρακτικής ενασχόλησης, οι ασκούμενοι/-ες εξοικειώνονται με τη σωστή χρήση των διαθέσιμων χειροκίνητων, ηλεκτροκίνητων και ψηφιακών μηχανημάτων και συσκευών, καθώς και με τη σωστή και ασφαλή διαχείρισή τους. Μαθαίνουν να χειρίζονται και να συντηρούν σωστά ένα ευρύ φάσμα εξοπλισμού, από τις βασικές συσκευές στα επισιτιστικά τμήματα, όπως φούρνους και πλυντήρια πιάτων, μέχρι και τα εργαλεία καθαριότητας, όπως ηλεκτρικές σκούπες και πλυντήρια ρούχων στο τμήμα οροφοκομίας. Συμμετέχουν σε επιθεωρήσεις ρουτίνας, στην αντιμετώπιση μικροπροβλημάτων και στη διασφάλιση της ασφαλούς και αποδοτικής λειτουργίας του εξοπλισμού κατά την παράδοσή του στην επόμενη βάρδια. Μεριμνούν για τη διαρκή διατήρηση επαρκών αποθεμάτων σε ανταλλακτικά και αναλώσιμα υλικά, καθώς και για τον προγραμματισμό των απαραίτητων συντηρήσεων και επισκευών, με στόχο την ομαλή λειτουργία του αναγκαίου εξοπλισμού σε όλα τα τμήματα των μονάδων φιλοξενίας.

5.1.Θ • ΑΣΚΗΣΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Στη Θ' ενότητα με τίτλο «Άσκηση διοικητικών καθηκόντων στο πλαίσιο της λειτουργίας της μονάδας φιλοξενίας», οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες εμπλέκονται σε όλο το εύρος των διοικητικών καθηκόντων της λειτουργίας των μονάδων φιλοξενίας. Σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη κάθε τμήματος ή λειτουργίας της μονάδας φιλοξενίας, οι ασκούμενοι/-ες εξοικειώνονται με την εκάστοτε εταιρική κουλτούρα και τις διοικητικές πρακτικές που υιοθετούνται στον τομέα της φιλοξενίας. Ελέγχουν και οργανώνουν τις βάρδιες και τις άδειες του προσωπικού στα επιμέρους τμήματα του καταλύματος και επιβλέπουν την ορθή τήρηση της εργατικής Νομοθεσίας, των συλλογικών συμβάσεων και των συνθηκών ασφάλειας και υγιεινής στους χώρους εργασίας για το προσωπικό, καταγράφοντας και υποβάλλοντας τις κατάλληλες προτάσεις αντιμετώπισης των εντοπισμένων παρεκκλίσεων. Συμμετέχουν στην οργάνωση προγραμμάτων κατάρτισης και εκπαίδευσης του υφιστάμενου και του νεοπροσληφθέντος προσωπικού σύμφωνα με τις αρχές και τα πρότυπα της μονάδας φιλοξενίας. Μεριμνούν, ακόμα, για τον έλεγχο της ορθής τήρησης των σχετικών αγορανομικών διατάξεων, των διατάξεων που σχετίζονται με τη διασφάλιση της ποιότητας και της υγιεινής, των περιβαλλοντικών διατάξεων και κανονισμών, καθώς και των διατάξεων ασφάλειας των χώρων μαζικής συγκέντρωσης ατόμων (π.χ. πυρασφάλειας). Παρακολουθούν την ορθή οργάνωση και διαχείριση των επιμέρους αποθηκών της μονάδας φιλοξενίας και συμμετέχουν στις διαδικασίες προγραμματισμού και εκτέλεσης των απαραίτητων παραγγελιών για τη διατήρηση των επιθυμητών επιπέδων αποθεμάτων, ενώ, κατά τη διάρκεια των παραλαβών, πραγματοποιούν τους σχετικούς ελέγχους της ποσότητας και της ποιότητας των προμηθειών. Καταγράφουν και επικαιροποιούν τις ανάγκες για συντήρηση και ανανέωση του πάγιου εξοπλισμού τόσο στους χώρους που έχουν πρόσβαση οι πελάτες/-ισσες όσο και στους βοηθητικούς χώρους που υποστηρίζουν την αδιάλειπτη παροχή ποιοτικών και εξατομικευμένων υπηρεσιών προς τους/τις πελάτες/-ισσες. Τέλος, οι πρακτικά ασκούμενοι/-ες παρακολουθούν, επιβλέπουν και καταγράφουν τις συνθήκες και το επίπεδο εξυπηρέτησης των πελατών/-ισσών από το προσωπικό, διατυπώνοντας τις κατάλληλες προτάσεις για την αντιμετώπιση πιθανών αστοχιών και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στο σύνολο των τμημάτων της μονάδας φιλοξενίας, με στόχο την επίτευξη των εκάστοτε επιχειρηματικών και οικονομικών στόχων και επιδιώξεων.

5.2 • Μεθοδολογία υλοποίησης πρακτικής άσκησης

Για την επιτυχή υλοποίηση της πρακτικής άσκησης, απαιτείται συνέργεια των συστημάτων εκπαίδευσης, κατάρτισης και αγοράς εργασίας, αλλά και συνεργασία του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού που εμπλέκεται στη μαθησιακή διαδικασία

και το οποίο αποτελείται από τον/την εργοδότη/-τρια που προσφέρει τη θέση πρακτικής άσκησης, τον/την εκπαιδευτή/-τρια στον χώρο εργασίας, τους/τις εργαζόμενους/-ες στην επιχείρηση, καθώς και τον/την εκπαιδευτή/-τρια και τον/την επόπτη/-τρια από την πλευρά της εκπαιδευτικής δομής. Η εν λόγω συνεργασία αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την αναβάθμιση της ποιότητας του τρόπου εφαρμογής της πρακτικής άσκησης και για την πραγμάτωση των μαθησιακών αποτελεσμάτων της ειδικότητας.

Στο πλαίσιο της μάθησης στον χώρο εργασίας, ο/η ασκούμενος/-η έρχεται σε επαφή με πραγματικά εργασιακά περιβάλλοντα, ασκείται σε πραγματικές εργασιακές συνθήκες και συνεργάζεται με επαγγελματίες της ειδικότητας ή άλλων ειδικοτήτων που εργάζονται στην ίδια επιχείρηση. Για τον λόγο αυτόν, η ύπαρξη κουλτούρας μάθησης αποτελεί προαπαιτούμενο για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη.

Αναλυτικότερα, κομβικός είναι ο ρόλος του/της εκπαιδευτή/-τριας της επιχείρησης, ο/η οποίος/-α καλείται να λειτουργήσει ως μέντορας, να υποστηρίξει τον/την εκπαιδευόμενο/-η στη διερεύνηση των επαγγελματικών του/της στόχων, να ενθαρρύνει την ανάπτυξη δεξιοτήτων και την απόκτηση νέων εμπειριών, ώστε να εισέλθει στον κόσμο της πραγματικής εργασίας. Επομένως, καλείται να δημιουργήσει ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης και ασφάλειας που παρέχει στον/στην εκπαιδευόμενο/-η τη δυνατότητα δοκιμής και λάθους μέσω της ενθάρρυνσης της ατομικής πρωτοβουλίας. Απαραίτητα μεθοδολογικά βήματα από την πλευρά του/της εκπαιδευτή/-τριας της επιχείρησης για την ομαλή ένταξη των εκπαιδευόμενων στο εργασιακό περιβάλλον και την προώθηση της συνεργασίας με το υφιστάμενο προσωπικό της επιχείρησης είναι η περιγραφή της θέσης πρακτικής άσκησης, ο προσανατολισμός στο έργο και η εναλλαγή των εργασιακών θέσεων.

Ειδικότερα, ως προς την περιγραφή της θέσης πρακτικής άσκησης, ο/η εκπαιδευτής/-τρια καλείται να λάβει υπόψη τη συνοπτική περιγραφή της ειδικότητας και τις αρμοδιότητες/καθήκοντα όπως αποτυπώνονται στον οδηγό κατάρτισης, γεγονός που προϋποθέτει τη συνεργασία με την εκπαιδευτική δομή. Καλείται να τροφοδοτήσει τους/τις ασκούμενους/-ες με τις απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν την εκτελούμενη εργασία, τις ευθύνες, τις δεξιότητες και την εκπαίδευση που απαιτείται, τις συνθήκες κάτω από τις οποίες γίνεται η εργασία και τις σχέσεις της με άλλες εργασίες.

Παράλληλα, απαραίτητος κρίνεται και ο προσανατολισμός στο έργο, με στόχο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι/-ες το εργασιακό περιβάλλον στο οποίο εντάσσονται, να λάβουν υπόψη τα χαρακτηριστικά και τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης, να γνωρίσουν το προσωπικό της και να αναπτύξουν το αίσθημα του ανήκειν. Στο πλαίσιο του προσανατολισμού, οι εκπαιδευόμενοι/-ες ενημερώνονται για την ιστορία της επιχείρησης, την πολιτική της, τα προϊόντα ή υπηρεσίες, την κτιριακή υποδομή, τη γενική δομή, τους κανόνες συμπεριφοράς, την πολιτική προαγωγών, τα συστήματα αξιολόγησης κ.λπ.

Τέλος, προτείνεται η εναλλαγή των εργασιακών θέσεων (job rotation) κατά την οποία ο/η εκπαιδευόμενος/-η περνάει διαδοχικά από όλες τις συναφείς ή συσχετιζόμενες θέσεις εργασίας, μέχρι να ασκηθεί σε όλο τον κύκλο της εργασίας. Η συγκεκριμένη πρακτική μειώνει τη μονοτονία, την κούραση και κατά συνέπεια τα σφάλματα, ενώ αυξάνει την απόδοση και την ικανοποίηση. Ωστόσο δεν συνιστάται για τις ειδικότητες που απαιτούν υψηλή ειδικευση, καθώς απαιτείται χρόνος και άρα ο/η εκπαιδευτής/-τρια πρέπει να λάβει υπόψη του/της το εξάμηνο υλοποίησης της πρακτικής άσκησης. Τέλος, το μικρό μέγεθος της επιχείρησης μπορεί να λειτουργήσει ανασταλτικά στην εφαρμογή της εν λόγω πρακτικής.

Βιβλιογραφία

A | Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με την ειδικότητα

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

Abbott, P. & Lewry, S. (2002). *Δεξιότητες* (μτφρ. Ε. Αντώνογλου). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Ανδριώτης, Κ. (2007). *Μάρκετινγκ τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Αρβανίτης, Κ. & Αρβανίτης, Δ. (2016). *Εστιατόριο: Διοίκηση και οργάνωση επισιτιστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Αρβανίτης, Κ. & Αρβανίτης, Δ. (2021). *Μπαρ – Οινογνωσία: Σχεδιασμός, διαχείριση, ποτά, κοστολόγηση – τιμολόγηση*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Αρβανίτης, Κ. & Κοτσιμάνης, Λ. (2007). *Επαγγελματική κουζίνα: Γενικές αρχές μαγειρικής*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.

Αρβανιτογιάννης, Ι. Σ., Σάνδρου, Δ. & Κούρτης, Λ. (2001). *Ασφάλεια τροφίμων (HACCP): Εφαρμογή της ανάλυσης επικινδυνότητας και κρίσιμων σημείων ελέγχου στις βιομηχανίες τροφίμων και ποτών*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις University Studio Press.

Arera, O. (2014). *Επάγγελμα μπάρμαν 1: Το Μπαρ. Δεξιότητες, εξοπλισμός, οργάνωση, διαχείριση* (μτφρ. Π. Ψαλλίδα). Αθήνα: Εκδόσεις Ίων.

Αυλωνίτης, Δ. Α. & Αυλωνίτης, Σ. Α. (2014). *Προστασία περιβάλλοντος*. Αθήνα: Εκδοτικός Όμιλος Ίων.

Benckendorff, P. J., Sheldon, P. J. & Xiang, Z. (2023). *Πληροφοριακά συστήματα στον τουρισμό* (μτφρ. Α. Α. Παναγόπουλος, Ι. Α. Νίκας & Ι. Θ. Σιμέλη). Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.

Βηδενμπίερ, Δ. (2013). *Γερμανικά για τον τουρισμό (A1-A2)*. Αθήνα: Εκδόσεις Γενικής Γραμματείας Διά Βίου Μάθησης. Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: <https://www.openbook.gr/germanika-gia-ton-tourismo-a1-a2/>

- Γεωργακόπουλος, Λ. & Σωτηρόπουλος, Γ. (2000). *Τουριστική και ξενοδοχειακή Νομοθεσία*. Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- DeCenzo, D. A., Robbins, S. P. & Verhulst, S. L. (2015). *Διοίκηση ανθρώπινων πόρων* (μτφρ. Ε. Πετρίδου & Ν. Κωνσταντόπουλος). Αθήνα: Εκδόσεις Utopia.
- Διακομιχάλης, Μ. Ν. (2021). *Λογιστική του τουρισμού με το ΕΓΛΣ και τα ΕΛΠ*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Επιχειρηματικό σχέδιο δράσης για την προώθηση του συνεδριακού τουρισμού της Ελλάδας*. Αθήνα: Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων. Ανακτήθηκε στις 28 Μαρτίου 2026 από: <https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/Business-Plan-MICE.pdf>
- Ευθυμιάτου-Πουλάτου, Α. (2000). *Εργατικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Ευθυμιάτου-Πουλάκου, Α. (2009). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα.
- Ευσταθίου, Π. Α. (2004). *Υγιεινή και ασφάλεια στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, στα ξενοδοχεία και εστιατόρια στην Ελλάδα*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Ζοπουνίδης, Κ., Κριτσωτάκης, Γ. & Μπατάκης, Δ. Χ. (2024). *Ιατρικός τουρισμός: Η δυναμική των παρόχων υγείας, των ξενοδοχειακών υπηρεσιών και των τουριστών*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Ζυγά, Σ. (επιμ.). (2010). *Εισαγωγή στη Νοσηλευτική Επιστήμη*. Αθήνα: Βήτα Ιατρικές Εκδόσεις.
- Ζωγόπουλος, Ε. Α. (2004). *Υγιεινή και ασφάλεια στην εργασία*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Fyall, A., Legoherel, P., Frochot, I. & Wang, Y. (2020). *Μάρκετινγκ τουρισμού και φιλοξενίας: Συνεργασία, τεχνολογία και εμπειρίες* (μτφρ. Ε. Βλάχου). Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Ηγουμενάκης, Ν. Γ., Κραβαρίτης, Κ. Ν. & Λύτρας, Π. Ν. (1999). *Εισαγωγή στον τουρισμό*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

- Θεοδωρίδου, Χ. & Λαγού, Α. (2019). *Διδακτικό υλικό για τη γερμανική γλώσσα για την ειδικότητα: «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» – Γ΄ τάξη ΕΠΑ.Λ.* Αθήνα: Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων, Ινστιτούτο Εκπαιδευτικής Πολιτικής. Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: https://www.iep.edu.gr/wp-content/uploads/2025/08/2019_10_11_didaktiko_yliko_epal_germanika_1_kef.pdf
- Θεοχάρης, Ν. (2012). *Front Office Management: Οργάνωση, Λειτουργία, Διεύθυνση. Τμήμα υποδοχής ξενοδοχείου.* Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Θεοχάρης, Ν. (2016). *Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων: Υπηρεσία υποδοχής και κρατήσεων, οροφοκομία, επικοινωνίες, ασφάλεια, συντήρηση.* Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Ιορδάνου, Π. Σ. (2011). *Βασικές νοσηλευτικές δεξιότητες και παρεμβάσεις* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις ΙΕΑΝ «Η Ταβιθά».
- Ivanov, S. (2023). *Εφαρμογές της ψηφιακής τεχνολογίας στις τουριστικές επιχειρήσεις.* Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων. Ανακτήθηκε στις 28 Μαρτίου 2026 από: https://insete.gr/wp-content/uploads/2023/02/23_02-Tourism_Technology.pdf
- Καραγιώργος, Θ. (2002). *Εισαγωγή στη Λογιστική.* Πάτρα: Εκδόσεις Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.
- Καρανάσιου, Ε., Κόντης, Α. Π. & Κατσαρού, Σ. (2024). *Οδηγός Κατάρτισης ΙΕΚ. Ειδικότητα: «Στέλεχος Θαλασσοθεραπείας/Λουτροθεραπείας – spa».* Αθήνα: Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας.
- Καταραχιάς, Λ. (2025). *Μάνατζμεντ υποδοχής* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδοτικός Όμιλος Ίων.
- Κατσώνη, Β. Κ. (2013). *Επιχειρηματικότητα και συστήματα επικοινωνίας τουριστικών επιχειρήσεων.* Αθήνα: Εκδόσεις Greenbooks.
- Κατσώνη, Β. Κ. (2017). *Επιχειρηματικότητα και επικοινωνία στον τουρισμό.* Αθήνα: Εκδόσεις Greenbooks.
- Κοκκώσης, Χ. & Τσάρτας, Π. (2019). *Βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη και περιβάλλον* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

- Κοκκώσης, Χ., Τσάρτας, Π. & Γκρίμπα, Ε. (2020). *Ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού: Ζήτηση και προσφορά νέων προϊόντων τουρισμού* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Κονόμος, Γ. & Πατεστής, Ι. (2014). *Έλεγχος και κοστολόγηση για τουριστικές και επισιτιστικές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Εκδόσεις Le Monde/Les Livres du Tourisme.
- Κοσμάτος, Δ. (2004). *CRM, διαχείριση πελατειακών σχέσεων: Η στρατηγική επιλογή*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. & Baloglu, S. (2019). *Μάρκετινγκ τουρισμού και φιλοξενίας*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
- Κουράκου-Δραγώνα, Σ. (1998). *Θέματα οινολογίας: Επιστήμη και τεχνολογία στον τομέα της οινοποιητικής τέχνης*. Αθήνα: Εκδόσεις Τροχαλία.
- Κουσκούκης, Κ. Ε. (2014). *Ιαματικός τουρισμός – Θερμαλισμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Καυκάς.
- Κουφοδόνης, Ι., Μελάς, Χ., Ρίγγας, Δ. & Χριστοπούλου, Ε. (2024). *Τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών στον τουρισμό: Εφαρμογές, συστήματα και e-επιχειρείν*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Κραβαρίτης, Κ. Ν. & Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2007). *Επαγγελματικός τουρισμός εκθέσεων – κινήτρων – επιχειρηματικών ταξιδιών. Οργάνωση συνεδρίων*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Κυρανάς, Ε. Ρ. (2024). *Μονάδες τροφοδοσίας (Catering): Δομές, λειτουργίες και προαπαιτούμενα στην εστίαση* (2η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Κωνσταντινίδης, Α. (1994). *Έλεγχος κόστους στην ξενοδοχειακή βιομηχανία*. Ρόδος: Σημειώσεις Ανώτερης Σχολής Τουριστικής Εκπαίδευσης Ρόδου.
- Λαλούμης, Δ. (2015). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: ΚΑΛΛΙΠΟΣ. Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις.
- Λαλούμης, Δ. & Μαρινάκος, Κ. (2022). *Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού τουριστικών επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

- Λαλούμης, Δ. & Στεφανακίδης, Κ. (2013). *Εστιάτορική τεχνική* (1ος τόμος). Αθήνα: Ιδιωτική έκδοση.
- Λαλούμης, Δ. & Στεφανακίδης, Κ. (2014). *Διοίκηση εστιατορίων*. Αθήνα: Ιδιωτική έκδοση.
- Λαλούμης, Δ. & Σεργόπουλος, Κ. (2017). *Διοίκηση τμημάτων υποδοχής και ορόφων – Rooms Division Management*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Λεκαράκου, Κ. (2016). *Ξενοδοχειακή Λογιστική*. Αθήνα: Εκδόσεις Εξέλιξη.
- Λύτρας, Π. Ν. (2015). *Τουριστική ψυχολογία και συμπεριφορά τουρίστα – καταναλωτή: Διερεύνηση της συμπεριφοράς των τουριστών και των ασχολούμενων με τα τουριστικά επαγγέλματα*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Μαμαλούκος, Ε. (2014). *Οργάνωση και λειτουργία του bar*. Βόλος: Εκδόσεις Ήβη.
- Μάρας, Α. Γ. (2019). *Bar – Ποτά – Οινολογία: Bar ξενοδοχειακών επιχειρήσεων* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Μάρας, Α. Γ. (2019). *Food & Beverage Management: Διοίκηση και Έλεγχος – Τιμολόγηση στον επισιτιστικό τομέα των ξενοδοχείων*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Middleton, V. & Hawkins, R. (2004). *Τουριστικό μάρκετινγκ για βιώσιμη ανάπτυξη* (μτφρ. Ε. Αντώνογλου). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Mondy, R. W. & Martocchio, J. J. (2018). *Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού* (14η έκδοση). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τζιόλα.
- Μυλωνόπουλος, Δ. (2021). *Τουριστικό Δίκαιο* (3η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Νεράντζης, Κ. (2018). *Πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές σε επιχειρήσεις φιλοξενίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Ντόντη, Α. (2001). *Housekeeping: Υπηρεσία ορόφων*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Ολντ, Μ. (2015). *Κρασί, ένα ταξίδι γευσιγνωσίας: Χρώμα, άρωμα, γεύση, υφή* (μτφρ. Α. Αργυρίου). Αθήνα: Εκδόσεις Ψυχογιός.

- Page, S. J. (2006). *Εισαγωγή στον τουρισμό: Το τουριστικό μάνατζμεντ στον 21ο αιώνα* (μτφρ. Θ. Αθανασίου). Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2018). *Οργάνωση συνεδρίων και εκδηλώσεων: Τουρισμός Mice*. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Παπαγεωργίου, Α. Ν. (2023). *Μάνατζμεντ συνεδρίων και εκδηλώσεων: Hybrid, Virtual, In-person*. Λευκωσία: Εκδόσεις Π. Χ. Πασχαλίδη & Broken Hill Publishers.
- Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2015). *Υποδειγματική εξυπηρέτηση πελατών: 60 τρόποι για να δημιουργήσετε πιστούς πελάτες*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Reihe, C. (2008). *Γερμανικά στον τουρισμό*. Αθήνα: Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ). Ανακτήθηκε στις 19 Ιουνίου 2024 από: <http://hdl.handle.net/10795/862>
- Σαλεσιώτης, Μ. Π. (2007). *Σύνθεση εδεσματολογίου*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- Σγουρινάκης, Ν. (2018). *Ελληνικά λογιστικά πρότυπα* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη.
- Σεργόπουλος, Κ. Γ. (2017). *Η εφαρμογή του Customer Relationship Management στον ξενοδοχειακό κλάδο: Η περίπτωση ξενοδοχείων της περιφέρειας Αττικής* [Διδακτορική διατριβή]. Αθήνα: Πάντειο Πανεπιστήμιο, Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης.
- Σουφλερός, Ε. Η. (2015). *Οινολογία: Επιστήμη και τεχνογνωσία*. Θεσσαλονίκη: Ιδιωτική έκδοση.
- Σταυρακάκης, Μ. Ν. (2019). *Αμπελουργία*. Αθήνα: Εκδόσεις Έμβρυο.
- Σταυρινούδης, Θ. Α. (2022). *Τουρισμός: Σύγχρονες εκπαιδευτικές ανάγκες και προτάσεις πολιτικής*. Αθήνα: Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων. Ανακτήθηκε στις 23 Ιουνίου 2024 από: https://insete.gr/wp-content/uploads/2023/04/23_01_Tourismos_Ekpaideytikes-Anagkes.pdf
- Σταυρινούδης, Θ. Α. & Κακαρούγκας, Χ. Σ. (2022). *Διοικώντας τις τουριστικές επιχειρήσεις: Ένας επιστημονικός οδηγός για το πώς και το γιατί του τουριστικού επιχειρείν*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Τσαγκαράκης, Κ., Κρουσανιωτάκη, Μ. & Δαρδούφας, Α. (2024). *Οδηγός Κατάρτισης: «Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας»*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.

Τσάρτας, Π., Ζαγκότση, Σ. & Κυριακάκη, Α. (2020). *Τουρίστες, ταξίδια, τόποι: Κοινωνιολογικές προσεγγίσεις στον τουρισμό* (2η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Φουντουλάκης, Γ. (2007). *Αρχές λειτουργίας επισιτιστικών μονάδων: Γνωριμία, πρακτική και θεωρία*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

Χειλαδάκης, Σ. (2014). *Εγχειρίδιο τεχνικού μαγειρικής τέχνης* (4η έκδοση). Αθήνα: Εκδόσεις Επτάλοφος.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Evans, V., Dooley, J. & Garza, V. (2018). *Career Paths: Hotels & Catering*. Newbury: Express Publishing.

Evans, V., Dooley, J. & Garza, V. (2018). *Career Paths: Tourism*. Newbury: Express Publishing.

Fidelio Front Office. *User Manual. Version 6.20*. Ανακτήθηκε στις 28 Μαρτίου 2026 από: <https://foalamanda.wordpress.com/wp-content/uploads/2010/04/foman620.pdf>

Grunwald, A. (2014). *Ja, gerne! Deutsch im Tourismus. A1*. Berlin: Cornelsen Verlag.

Marks, S. (2019). *Mastering grammar for B1 – Greek edition*. Limassol: Burlington Books.

Mol, H. (2008). *English for Tourism and Hospitality*. Reading: Garnet Publishing Ltd.

Puckette, M. & Hammack, J. (2018). *Wine Folly: Magnum Edition. The Master Guide to the World of Wine*. London: Penguin Books Ltd.

Schumann, A., Schurig, C., Schaefer, B. & van der Werff, F. (2014). *Menschen im Beruf – Tourismus. A1*. München: Hueber Verlag.

B | Βιβλιογραφικές αναφορές σχετικές με τη μεθοδολογία ανάπτυξης των εκπαιδευτικών εγχειριδίων

- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Γούλας, Χρ., Θεοδωρή, Ελ. Καρατράσογλου, Ιάκ., Μαρκίδης, Κ., Μπαμπανέλου, Δ. & Νάτσης, Π. (2022). *Πρότυπος οδηγός κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Ανάπτυξη οριζόντιας εκπαιδευτικής μεθοδολογίας/Εκπαιδευτικός σχεδιασμός στο πεδίο της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Πρότυπο εκπαιδευτικό εγχειρίδιο*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- Βαρβιτσιώτη, Ρ., Θεοδωρή, Ελ., Μαρκίδης, Κ. & Μπαμπανέλου, Δ. (2023). *Πρότυπη τράπεζα θεμάτων*. Αθήνα: ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ.
- 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 στις 5 Μαρτίου 2026 από: <https://gsvetlly.minedu.gov.gr/sxoles-anoteris-epaggelmatikis-katartisis-s-a-e-k/odigoi-katartisis-spondon>
- 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* [Εσωτερική έκδοση]. Αθήνα: Ινστιτούτο Εργασίας της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας.
- Δημουλάς, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ. & Σπηλιώτη, Χ. (2007). *Οδηγός Ανάπτυξης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων*. Αθήνα: ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΣΕ.
- ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. (2021). *Νέα βίντεο παρουσίασης επαγγελμαμάτων* [Video]. Ανακτήθηκε από: <https://oasi.inegsee.gr/>

- 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. Ανακτήθηκε στις 15 Μαρτίου 2022 από: 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.
- Cedefop. (2014). *Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση στην 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.
- Cedefop. (2018). *Skills forecast, trends and challenges to 2030*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Ανακτήθηκε από: <https://doi.org/10.2801/4492>
- Kopnov, V. A., Shmurygina, O., Shchipanova, D., Dremina, M. A., Papaloizou, L., Orphanidou, Y. & Morevs, P. (2018). "Functional Analysis and Functional Maps of Qualifications in ECVET Context", in: *The Education and Science Journal*, 20(6), pp. 90-117. Διαθέσιμο σε: https://www.researchgate.net/publication/326242379_Functional_Analysis_and_Functional_Maps_of_Qualifications_in_ECVET_Context
- Mansfield, B. & Schmidt, H. (2001). *Linking Vocational Education and Training Standards and Employment Requirements: An International Manual*. European Training Foundation. Ανακτήθηκε στις 9 Ιουνίου 2020 από: https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/m/C12578310056925BC12571FE00473D6B_NOTE6UAET.pdf
- Μπουραντάς, Δ. Κ. (2002). *Μάνατζμεντ, Θεωρητικό υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Μπένου.

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

Γ | Σχετική εθνική νομοθεσία

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Σύσταση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 18ης Δεκεμβρίου 2006 σχετικά με τις βασικές ικανότητες της διά βίου μάθησης (2006/962/ΕΚ). Ανακτήθηκε στις 15 Μαρτίου 2022 από: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reco/2006/962/oj>

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Σύσταση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 22ας Μαΐου 2018 σχετικά με τις βασικές ικανότητες της διά βίου μάθησης (2018/C 189/01). Ανακτήθηκε 15 Μαρτίου 2022 από: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=PL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=PL)

Νόμος 4276/2014: «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού 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 (ΓΓΔΒΜ).

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 (ΓΓΔΒΜ).

ΦΕΚ 2440/Β/18-7-2017. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. Κ1/118932/2017. Ρύθμιση Θεμάτων Επιδότησης και Ασφάλισης της Μαθητείας των Σπουδαστών των Δημόσιων και Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) και Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ).

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

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

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

ΦΕΚ 566/Β/8-5-2006. Κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. 110998/8-5-2006.
Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΩΝ

Συντακτική ομάδα

Ρένα Βαρβιτσιώτη

Ελένη Θεοδωρή

Κωνσταντίνος Μαρκίδης

Δέσποινα Μπαμπανέλου

Επιμέλεια σύνταξης

Δέσποινα Μπαμπανέλου

Το εκπαιδευτικό εγχειρίδιο συντάχθηκε στο πλαίσιο της Πράξης με τίτλο «Διαμόρφωση οδηγών κατάρτισης και εκπαιδευτικών εγχειριδίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (IEK)» με κωδικό ΟΠΣ (MIS) 5069281 μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση 2014-2020» που συγχρηματοδοτείται από την Ελλάδα και την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο-Ε.Κ.Τ.).



Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

