



ΕΠΑ.Σ. ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ

**ΣΧΕΔΙΟ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΑΘΗΣΗΣ
ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο σχέδιο προδιαγραφών που ακολουθεί στις επόμενες σελίδες καταγράφεται το σύνολο των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, οι οποίες πρέπει να αποκτηθούν από τους μαθητευόμενους κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης - μαθητείας στα δύο έτη των σπουδών τους και η κατ' έτος χρονική ταξινόμησή τους σύμφωνα με τα αναλυτικά προγράμματα σπουδών της ειδικότητάς τους.

Το παρόν σχέδιο προδιαγραφών αποτελεί αρχική προσέγγιση για την πρακτική – μαθητεία των μαθητών. Το τελικό περιεχόμενό του θα προκύψει από τη συνεργασία των επιχειρήσεων που συμμετέχουν στο πρόγραμμα και των επαγγελματικών τους οργανώσεων με βάση και τις σχετικές τους προτάσεις.

Οι χώροι μαθητείας διαφέρουν από επιχείρηση σε επιχείρηση. Το περιεχόμενο (οι τομείς δραστηριοτήτων / μαθησιακοί στόχοι) είναι κοινός για όλες τις επιχειρήσεις. Η επιχείρηση στην οποία πραγματοποιείται η πρακτική άσκηση είναι αυτή η οποία καθορίζει τη χρονική διάρκεια και τον τόπο εκπαίδευσης στον οποίο θα υλοποιείται η κάθε δραστηριότητα.

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ

Το κύριο αντικείμενο σπουδών της ειδικότητας είναι η παροχή γνώσεων και δεξιοτήτων που αφορούν στη διαχείριση τουριστικών και ξενοδοχειακών μονάδων. Ειδικότερα, οι απόφοιτοι της ειδικότητας δραστηριοποιούνται στους εξής τομείς:

- στον παραγωγικό τομέα του εφοδιασμού όπου απασχολούνται στη διαχείριση (παραγγελία, αποθήκευση, συντήρηση και διακίνηση) υλικών και ποτών των επισιτιστικών τμημάτων και μονάδων,
- στον τομέα της παραγωγής όπου δραστηριοποιούνται στη διοίκηση δωματίων, ορόφων, τροφίμων και ποτών, συνεδριακών χώρων, καθώς και τμημάτων άθλησης και ψυχαγωγίας πελατών,
- στην εφαρμογή επιχειρησιακών και διεθνών ηλεκτρονικών ξενοδοχειακών προγραμμάτων διαχείρισης και λειτουργίας όλων των τμημάτων ενός ξενοδοχείου.

Οι μαθητές της ειδικότητας στα πλαίσια της άσκησης του επαγγέλματος τους μπορούν να ασχολούνται με τα παρακάτω αντικείμενα και δραστηριότητες:

- τροφοδοσία ξενοδοχείων και γενικότερα επισιτιστικών μονάδων
- προμήθεια υλικών και εξοπλισμού
- υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών
- δημόσιες σχέσεις
- εποπτεία ορόφων
- έρευνα αγοράς – πωλήσεων τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών
- διαχείριση επισιτιστικών επιχειρήσεων (εστιατόρια, καφετέριες, μπαρ, κέντρα διασκέδασης και κυλικεία) σε τουριστικούς χώρους που ανήκουν στην κατηγορία Πολυτελείας και Α' κατηγορίας, επιβατικά πλοία και κρουαζιερόπλοια.

Ειδικά όταν αφορούν τουριστικά και ταξιδιωτικά τμήματα, καθώς και τμήματα αεροπορικών, ναυτιλιακών και σιδηροδρομικών εταιρειών οι πτυχιούχοι μπορούν να ασχολούνται με:

- την παροχή τουριστικών πληροφοριών
- την έκδοση εισιτηρίων
- τον σχεδιασμό και σύνθεση τουριστικού πακέτου
- τον σχεδιασμό, προγραμματισμό και εκτέλεση μαζικής διακίνησης ατόμων και
- την καθοδήγηση ταξιδιωτικών ομάδων.

Τέλος, οι πτυχιούχοι της ειδικότητας είναι σε θέση να παρέχουν τις υπηρεσίες τους στη Διεύθυνση Επιθεώρησης του Ε.Ο.Τ. και άλλες διοικητικές και επιτελικές Διευθύνσεις του αλλά και να καλύπτουν όλο το φάσμα της Διοικητικής ιεραρχίας στους τομείς της ειδικότητάς τους.

Επίσης με την απόκτηση του πτυχίου τους ασκούν το επάγγελμα, είτε ως στελέχη μονάδων, είτε ως αυτοαπασχολούμενοι.

ΠΡΩΤΟ ΕΤΟΣ

Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους κατά τη διάρκεια της μαθητείας - πρακτικής άσκησης στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα.

ΓΝΩΣΕΙΣ

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Γνωστικό αντικείμενο: Σύμβαση Εργασίας και Επαγγελματική Εκπαίδευση

- Επεξήγηση Συμφωνητικού Μαθητείας.
- Ανάλυση υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από το Συμφωνητικό Μαθητείας.
- Αναφορά στα σημαντικότερα σημεία του που έχουν σχέση με τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις εργασίας.
- Ανάλυση προοπτικών επαγγελματικής εξέλιξης και περαιτέρω εκπαίδευσης.

Γνωστικό αντικείμενο: Δομή και Οργάνωση Συμβαλλόμενης Επιχείρησης

- Γνωριμία με τα διάφορα τμήματα της επιχείρησης.
- Επεξήγηση της δομής και των βασικών λειτουργιών της επιχείρησης.
- Περιγραφή των υποχρεώσεων των εκπαιδευομένων απέναντι στην επιχείρηση.
- Ανάλυση των βασικών αρχών λειτουργίας των επιμέρους τμημάτων της επιχείρησης.
- Διευκρίνιση των κύριων αρχών που διέπουν τις ξενοδοχειακές / τουριστικές επιχειρήσεις, τον Ε.Ο.Τ. και τις Επαγγελματικές Ενώσεις του τουριστικού / ξενοδοχειακού κλάδου.

- Κατανοούν το θεωρητικό υπόβαθρο των ανθρώπινων και εργασιακών σχέσεων.
- Προσδιορίζουν την έννοια της στελέχωσης και αναφέρουν τον σκοπό και τη σημασία της, καθώς και τα βασικά συστατικά στοιχεία της.
- Εντοπίζουν τις ιδιαιτερότητες της τουριστικής εργασίας και γνωρίζουν τις σύγχρονες μορφές απασχόλησης.
- Γνωρίζουν την έννοια του συνδικαλισμού και επεξηγούν την έννοια και το περιεχόμενο της συλλογικής σύμβασης εργασίας.
- Μαθαίνουν να αναζητούν εργασία, καθώς και να εξετάζουν το ενδεχόμενο να αναπτύξουν τη δική τους επιχείρηση.

- Περιγράφουν τις έννοιες του ξενοδοχείου, του τουρισμού και κατ' επέκταση της Ξενοδοχειακής και Τουριστικής Βιομηχανίας.
- Κατονομάζουν τους τύπους, τις ιδιομορφίες και τις ιδιότητες των ξενοδοχειακών καταλυμάτων.
- Κατατάσσουν τα ξενοδοχεία σε αστέρια ανάλογα με το επίπεδο, τις εγκαταστάσεις και τις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Κατανοούν τον ορισμό της διοίκησης και περιγράφουν τις βασικές λειτουργίες της.
- Εξοικειώνονται με τις έννοιες λήψη αποφάσεων, ηγεσία, υποκίνηση, επικοινωνία, ομάδες, ποιότητα και διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

- Αναπτύσσουν την ικανότητα διαπραγμάτευσης και ανάληψης ευθυνών.
- Καλλιεργούν την ανεξάρτητη σκέψη και την οξυδέρκεια.

- Γίνονται υπεύθυνοι και αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες.
- Συνεργάζονται με τους υφιστάμενους και προϊστάμενους της ξενοδοχειακής / τουριστικής μονάδας.

Γνωστικό αντικείμενο: Καθαριότητα, Υγιεινή και Ασφάλεια στο χώρο εργασίας

- Χρήση κανονισμών και βασικών αρχών υγιεινής.
- Ορθολογική χρήση και διαχείριση απολυμαντικών και καθαριστικών μέσων.
- Ανάλυση χαρακτηριστικών γνωρισμάτων των τροφίμων και των παραγόντων που επιδρούν στην ποιότητά τους.
- Διαχωρισμός κινδύνων σε βιολογικούς, χημικούς και φυσικούς.
- Περιγραφή των διαφόρων συστημάτων διασφάλισης ποιότητας στις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης.
- Αναφορά των επικίνδυνων σημείων στον κάθε χώρο απασχόλησης των εργαζομένων και λήψη μέτρων για την αποφυγή τους.
- Περιγραφή των κανόνων προστασίας σε περίπτωση εργατικού ατυχήματος, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.
- Επεξήγηση του κανονισμού των προληπτικών μέτρων πυρασφάλειας και περιγραφή του σχεδίου δράσης σε περίπτωση πυρκαγιάς.
- Ανάλυση των πρώτων βοηθειών που παρέχονται σε περίπτωση ατυχήματος.

Γνωστικό αντικείμενο: Προστασία του Περιβάλλοντος

- Ανάλυση των κανόνων και των μέτρων που λαμβάνει η επιχείρηση προκειμένου να συμβάλλει στην προστασία

- Διακρίνουν τις λειτουργίες, τα τμήματα και τους κλάδους εκμετάλλευσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης αλλά και το αντικείμενο δράσης τους.
- Συντάσσουν το οργανόγραμμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Διακρίνουν τις κατηγορίες πελατών και τις κυριότερες πηγές προέλευσής τους.

- Κατανοούν τη σημασία της υγιεινής και της ασφάλειας στον εργασιακό χώρο.
- Διαχωρίζουν τα διάφορα είδη απολυμαντικών και καθαριστικών μέσων.
- Περιγράφουν τις κατάλληλες συνθήκες που πρέπει να επικρατούν στους χώρους εργασίας.
- Αναγνωρίζουν τη σημασία του ποιοτικού ελέγχου των τροφίμων.
- Κατονομάζουν τις αλλοιώσεις που μπορεί να υποστούν τα διάφορα τρόφιμα.
- Αναγνωρίζουν τους κινδύνους στους χώρους εργασίας και απαριθμούν τους τρόπους αντιμετώπισής τους.
- Αντιλαμβάνονται τη σημασία της σωστής ανύψωσης και μεταφοράς των φορτίων με ασφάλεια.
- Γνωρίζουν τρόπους αντιμετώπισης των πυρκαγιών και τις αρχές παροχής Α΄ βοηθειών.
- Διακρίνουν τις διάφορες σημανσεις των χώρων εργασίας.
- Αναφέρουν τις κατάλληλες προϋποθέσεις που πρέπει να ισχύουν για ένα καλό εργασιακό περιβάλλον.

- Αναπτύσσουν σωματική και πνευματική αντοχή.
- Αποκτούν ψυχραιμία και οξυδέρκεια.
- Καλλιεργούν την παρατηρητικότητα και την οργάνωση.

- Περιγράφουν τις βασικές αρχές οικολογικής ισορροπίας.
- Αναγνωρίζουν τους φυσικούς πόρους της γης και το βαθμό

- Αποκτούν οικολογική συνείδηση και εντιμότητα.

του φυσικού περιβάλλοντος, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

- Περιγραφή των μέτρων που εφαρμόζει η επιχείρηση προκειμένου να εξοικονομήσει ενέργεια και να διαχειριστεί σωστά τα διάφορα υλικά που χρησιμοποιεί.
- Επεξήγηση του φιλικού προς το περιβάλλον τρόπου διαχείρισης των απορριμμάτων (ανακύκλωση).

εξάντλησής τους.

- Περιγράφουν τα είδη ρύπανσης.
- Εφαρμόζουν μέτρα πρόληψης και αποτροπής της ρύπανσης στην επιχείρηση.
- Διακρίνουν τις μεθόδους εξοικονόμησης ενέργειας στα διάφορα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Εφαρμόζουν εναλλακτικές μορφές ενέργειας.

Γνωστικό αντικείμενο: Προετοιμασία και Διαχείριση Επισιτιστικών Τμημάτων

- Καθαρισμός και συντήρηση σκευών και εξοπλισμού.
- Έλεγχος και παρακολούθηση αναλώσιμων υλικών.
- Αποθήκευση και συντήρηση πρώτων υλών.
- Παραλαβή παραγγελιών.
- Σύνθεση μενού.
- Οργάνωση σέρβις.
- Εφαρμογή διαφόρων τρόπων σερβιρίσματος.
- Εξυπηρέτηση πελατών.
- Διευθέτηση προβλημάτων και καταστάσεων έντασης.
- Έλεγχος και αξιολόγηση εξυπηρέτησης πελατών.
- Έκθεση των πλεονεκτημάτων της ελληνικής και μεσογειακής κουζίνας.
- Σύνθεση μενού.
- Αναγνώριση τύπων και τρόπων παρασκευής κρασιών και άλλων οινοπνευματωδών ποτών.
- Αντιστοίχιση κρασιών και εδεσμάτων.
- Κατανόηση επιπτώσεων υπερβολικής κατανάλωσης οινοπνευματωδών ποτών στην υγεία του ανθρώπου και την κοινωνία γενικότερα.
- Γνώση αλλοιώσεων λόγω κακής αποθήκευσης κρασιών.
- Κατανόηση λόγων σωστής συντήρησης κρασιών.
- Εκμάθηση και εφαρμογή συ-

- Χρησιμοποιούν το βασικό εξοπλισμό των επισιτιστικών τμημάτων.
- Αναγνωρίζουν τις πρώτες ύλες και τη χρήση τους.
- Ενημερώνονται για την ανατομία και τον τεμαχισμό των κρεάτων και των αλιευμάτων που χρησιμοποιούνται στην κουζίνα μιας ξενοδοχειακής μονάδας.
- Χειρίζονται με ευκολία την ορολογία των επισιτιστικών τμημάτων.
- Βοηθούν στην κοστολόγηση, την τιμολόγηση και τον έλεγχο των υλικών των επισιτιστικών τμημάτων.
- Κατανοούν τη σημασία διαχείρισης αποθεμάτων με Η/Υ.
- Συνεργάζονται με το προσωπικό των επισιτιστικών τμημάτων με σκοπό τη μεγαλύτερη δυνατή απόδοση της επιχείρησης και την επίλυση τυχόν προβλημάτων.
- Κατανοούν τις σύγχρονες τάσεις της μαγειρικής τέχνης.
- Απαριθμούν τα ελληνικά και ευρωπαϊκά κρασιά κατά περιοχή.
- Συνδυάζουν τη στολή και την εμφάνιση του προσωπικού με τους κανόνες της υγιεινής και ασφάλειας.
- Συμβάλουν στην καλή λει-

- Αποκτούν αυτοπεποίθηση όσον αφορά τη διαχείριση των επισιτιστικών τμημάτων.
- Γίνονται διαλλακτικοί, ευέλικτοι και προσαρμοστικοί.
- Καλλιεργούν τη δημιουργική αντίληψη και τη διαπροσωπική επικοινωνία.
- Αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες.
- Αναπτύσσουν την προφορική και γραπτή επικοινωνία όχι μόνο στην ελληνική αλλά και στην αγγλική γλώσσα.

στημάτων διασφάλισης ποιότητας και ποιοτικού ελέγχου (HACCP – ISO).

- Ανάπτυξη επικοινωνιακής ικανότητας στην Αγγλική γλώσσα.
- Σύσταση και έκδοση λογαριασμού πελατών.
- Κλείσιμο ταμείου.

τουργία του τμήματος προμηθειών και στην οργάνωση και λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων του ξενοδοχείου.

- Αναπτύσσουν την ικανότητα κατανόησης ανθρώπων που προέρχονται από διαφορετικό εθνικό, κοινωνικό και πολιτιστικό περιβάλλον.
- Εξοικειώνονται με την κατανόηση και την παραγωγή προφορικού και γραπτού λόγου στην Αγγλική και Γαλλική γλώσσα.
- Χρησιμοποιούν σύγχρονο λογισμικό Η/Υ που αφορά στην παρακολούθηση παραγγελιών, στην εξεργασία κειμένων, στη σύνταξη λογιστικών φύλλων και πινάκων, καθώς και στη σύνταξη και έκδοση λογαριασμών.

Γνωστικό αντικείμενο:

Διοργάνωση εκδηλώσεων

- Σχεδιασμός και οργάνωση διαφόρων εκδηλώσεων και catering.
- Σύνταξη συμφωνητικού εκδήλωσης μεταξύ πελάτη και ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Στάδια προγραμματισμού εργασιών των εκδηλώσεων.
- Σύνθεση προσωπικού.
- Είδη μπουφέ.
- Παρασκευές κρύου και ζεστού μπουφέ.
- Τρόπος παρουσίασης παρασκευών και διακοσμητικών στοιχείων.
- Επιλογή οινοπνευματωδών ποτών, αναψυκτικών και φρυσικών χυμών.
- Διαρρύθμιση αίθουσας και τοποθέτηση οπτικοαουστικού εξοπλισμού.
- Σερβίρισμα εδεσμάτων και ποτών.
- Τήρηση εντύπων μαζικών εκδηλώσεων.
- Έκδοση λογαριασμού.

- Ξεχωρίζουν τους διάφορους τύπους μαζικών εκδηλώσεων εστίασης.
- Περιγράφουν τη διαδικασία συμφωνίας-σύμβασης μεταξύ πελάτη και επιχείρησης.
- Ταξινομούν τα εδέσματα και τον εξοπλισμό ενός μπουφέ.
- Περιγράφουν τη σύνθεση του προσωπικού των μαζικών εκδηλώσεων εστίασης.
- Χρησιμοποιούν σύγχρονο λογισμικό Η/Υ που αφορά στην παρακολούθηση και τη διοργάνωση εκδηλώσεων, στη διαχείριση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (για αποστολή και λήψη μηνυμάτων και συνημμένων αρχείων σχετικών με την οργάνωση των εκδηλώσεων), στην επεξεργασία κειμένων, στη σύνταξη λογιστικών φύλλων και πινάκων για τη σύσταση του μπουφέ, καθώς και στη σύνταξη και έκδοση λογαριασμών.
- Τηρούν τα έντυπα των εκδηλώσεων.
- Χρησιμοποιούν με ασφάλεια τον εξοπλισμό του catering.
- Οργανώνουν υπηρεσίες cater-

- Αποκτούν προσαρμοστικότητα και ευελιξία.
- Αναπτύσσουν την ικανότητα διαπραγμάτευσης, οργάνωσης και προγραμματισμού.
- Συμβάλλουν στη λήψη αποφάσεων.

Προετοιμασία Τμήματος Ορόφων

- Κατανόηση της σημασίας του τμήματος των ορόφων στο ρόλο του καθαρού και υγιεινού περιβάλλοντος στην ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Παρουσίαση όλων των λειτουργιών και των προσφερόμενων υπηρεσιών του τμήματος.
- Απόκτηση των απαραίτητων επαγγελματικών γνώσεων και ανάπτυξη τεχνικών και προσωπικών δεξιοτήτων για την παροχή των υπηρεσιών στο τμήμα των Ορόφων.
- Αντίληψη της σπουδαιότητας της ομαδικής εργασίας.
- Ανάπτυξη ικανότητας διαπροσωπικών σχέσεων.
- Γνώση των γενικών αρχών διακόσμησης του ξενοδοχείου.
- Περιγράφουν συνοπτικά το ρόλο και τις βασικές αρμοδιότητες του τμήματος των Ορόφων στην ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Κατονομάζουν το προσωπικό των Ορόφων και περιγράφουν τα βασικά καθήκοντα του.
- Ακολουθούν τους βασικούς κανόνες εμφάνισης, συμπεριφοράς και προσωπικής υγιεινής.
- Συντάσσουν και διεκπεραιώνουν (χειρόγραφα και ηλεκτρονικά) εκθέσεις, αναφορές και κάθε είδους έντυπα.
- Αντιλαμβάνονται τη σπουδαιότητα της σωστής συνεργασίας με τα άλλα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Χειρίζονται το ηλεκτρονικό σύστημα καρτών-κλειδιών και αναγνωρίζουν τα κλειδιά των δωματίων.
- Προσδιορίζουν τις βασικές αρμοδιότητες και το βασικό εξοπλισμό της λινόθηκης και του πλυντηρίου.
- Περιγράφουν τα δωμάτια της επιχείρησης (εγκαταστάσεις, επίπλωση, ιματισμός, σκεύη).
- Περιγράφουν έναν τυπικό όροφο ξενοδοχείου.
- Εξηγούν το μηχανισμό της χημικής απολύμανσης και τις περιπτώσεις που χρησιμοποιείται.
- Προσδιορίζουν τα χαρακτηριστικά των υλικών καθαριότητας και επιλέγουν το κατάλληλο σε κάθε περίπτωση.
- Προσδιορίζουν τη διαδικασία προμήθειας, ελέγχου, μετατροπής ή καταστροφής του ιματισμού.
- Γνωρίζουν τον κύκλο εργασιών του ιματισμού (παράδοση, πλύση, διαλογή, στέγνωμα, σιδέρωμα και παραλαβή).
- Διακρίνουν τα είδη των υφασμάτων του ιματισμού.
- Αναπτύσσουν την αυτοπειθαρχία, τη σωματική και πνευματική αντοχή.
- Καλλιεργούν την παρατηρητικότητα, την εχεμύθεια και τη διακριτικότητα.
- Γίνονται συνεργάσιμοι και υπάκουοι.
- Διεκπεραιώνουν και διευκολύνουν τις εργασίες μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης.

ing.

- Ελέγχουν και εντοπίζουν τις βλάβες στο χώρο της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

ΔΕΥΤΕΡΟ ΕΤΟΣ

Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να μεταδοθούν στους μαθητευόμενους κατά τη διάρκεια της μαθητείας – πρακτικής άσκησης στα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα.

ΓΝΩΣΕΙΣ

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Γνωστικό αντικείμενο: Προετοιμασία Τμήματος Κρατήσεων

- Επεξεργασία εγγυημένων και μη εγγυημένων κρατήσεων.
- Ενημέρωση πλάνου κρατήσεων (χειρόγραφου και ηλεκτρονικού).
- Διεκπεραίωση αλληλογραφίας.
- Παρακολούθηση προκαταβολών και συμβολαίων Allotment.
- Ενημέρωση Booking Position με βάση τις Forecasts.
- Παρακολούθηση προμηθειών των ταξιδιωτικών γραφείων.
- Απολογισμός της συνεργασίας με τα διάφορα ταξιδιωτικά γραφεία και τους διοργανωτές των διαφόρων εκδηλώσεων.
- Στοχευμένη χρήση των μεθόδων πληροφόρησης και επικοινωνίας μεταξύ πελατών και TOUR OPERATORS.
- Κατανοούν και χειρίζονται την κατάλληλη ορολογία του κάθε τύπου κράτησης.
- Ζητούν από τους πελάτες τις κατάλληλες εγγυήσεις ανάλογα με τον τύπο κράτησης.
- Διαχειρίζονται σωστά μία Rooming list ή Voucher.
- Χρησιμοποιούν τους βασικούς όρους ενοικίασης δωματίων.
- Υπολογίζουν τη δύναμη, τη δυναμικότητα και την πληρότητα του ξενοδοχείου.
- Διακρίνουν όλους τους τύπους δωματίων.
- Βοηθούν στο τμήμα κρατήσεων του ξενοδοχείου και χειρίζονται τον σύγχρονο εξοπλισμό του.
- Διακρίνουν τις κατηγορίες πελατών και τις κυριότερες πηγές προέλευσής τους.
- Χρησιμοποιούν με ευχέρεια την ονοματολογία των τύπων δωματίων (Superior, connecting rooms, executive κλπ).
- Κατανοούν το θεσμικό πλαίσιο σύναψης συμβολαίων (π.χ. Allotment, commitment).
- Αναγνωρίζουν τις περιπτώσεις όπου προβλέπονται προσανξήσεις και εκπτώσεις.
- Κατανοούν τη διαδικασία καθορισμού τιμών και τη σύνθεση του ξενοδοχειακού προϊόντος.
- Υπολογίζουν τους διάφορους τρόπους χρέωσης μιας διανυκτέρευσης.
- Κατανοούν τη συμψηφιστική διαδικασία μεταξύ οριστικής κράτησης και booking position.
- Διεκπεραιώνουν και διευκολύνουν τις εργασίες μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης.
- Αποκτούν μαθηματική ευστροφία και συνδυαστική σκέψη.
- Γίνονται αυτόνομοι και ανεξάρτητοι.
- Αναπτύσσουν ευχέρεια στη χρήση ξενοδοχειακών προγραμμάτων μέσω Η/Υ.

**Γνωστικό αντικείμενο:
Προετοιμασία Τμήματος
Υποδοχής (Front Office)
και Τήρησης Λογαριασμών
Πελατών (Main Courante)**

- Διεκπεραίωση Pre allocation.
- Πραγματοποίηση Check in.
- Καταχώρηση χρεωστικών κινήσεων.
- Πραγματοποίηση Check Out.
- Καταχώρηση Passants.
- Παρακολούθηση, εξόφληση και έκδοση λογαριασμών.
- Πραγματοποίηση Night Audit (κλεισίματος ημέρας).
- Παρακολούθηση και εξόφληση Χρεωστών.
- Πραγματοποίηση αντιλογισμών και έκδοση διαφόρων τύπων τιμολογίου.
- Παρακολούθηση και έκδοση συγκεντρωτικών καταστάσεων τμημάτων.
- Κλείσιμο ταμείου και έκδοση ταμειακής κατάστασης.
- Διορθώσεις σε λάθη κλεισίματος.
- Μετατροπή συναλλάγματος.
- Παραλαβή τιμαλφών.
- Διαχείριση μηνυμάτων και τηλεφωνικού κέντρου.
- Τήρηση Ιστορικού Πελατών και Βιβλίου Εντυπώσεων.
- Συνεργασία με τα άλλα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης για την επίλυση προβλημάτων και παραπόνων των πελατών.
- Χρησιμοποιούν ανάλογο ξενοδοχειακό πρόγραμμα Η/Υ για τη διαχείριση των κρατήσεων.
- Αντιλαμβάνονται τη θέση που κατέχει και το ρόλο που διαδραματίζει το τμήμα του Front Office στη λειτουργία και την οργάνωση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Αναγνωρίζουν και περιγράφουν τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό του Front Office.
- Περιγράφουν τη σύνθεση, τα βασικά προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού του τμήματος.
- Διαπραγματεύονται με τους πελάτες τη σωστή πώληση των δωματίων και των λοιπών υπηρεσιών της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Καταρτίζουν διάφορα είδη βραχυχρόνιων και μακροχρόνιων προβλέψεων.
- Συνεργάζονται με την Προϊσταμένη Ορόφων για την καλύτερη διαχείριση τόσο των δωματίων όσο και τον διαφόρων προβλημάτων που απασχολούν τους πελάτες κατά τη διαμονή τους στην ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Κατανοούν τη σπουδαιότητα της εμφάνισης και της καλής συμπεριφοράς του προσωπικού του τμήματος αλλά και την αξία που έχει η καλή πρώτη εντύπωση του πελάτη στη συνέχιση της παραμονής του στο κατάλυμα.
- Συμπληρώνουν τα απαιτούμενα έντυπα, βιβλία και πλάνα.
- Αναλύουν τη σημασία και τη χρησιμότητα του Ιστορικού Πελατών ως εργαλείο Marketing και προώθησης των πωλήσεων.
- Εκτελούν εργασίες για τις αφίξεις και τις αναχωρήσεις μεμονωμένων και groups πελατών, παρέχοντας υπηρεσίες
- Αναπτύσσουν ηγετικές, προγραμματιστικές και οργανωτικές ικανότητες.
- Επιλύουν προβλήματα και λαμβάνουν αποφάσεις.
- Εμπνέουν εμπιστοσύνη και λειτουργούν αυτόνομα.
- Προσέχουν την εμφάνισή τους και την ατομική τους καθαριότητα.
- Συμπεριφέρονται με ευγένεια, χαμόγελο και αυτοπεποίθηση.
- Είναι διακριτικοί και εχέμυθοι.
- Επιδεικνύουν ψυχραιμία και ορθολογική σκέψη.

- υψηλού επιπέδου.
- Ενημερώνουν τους λογαριασμούς των πελατών.
 - Προβαίνουν σε κάθε είδους καταχωρήσεις στο Ισοζύγιο Ημερήσιας Κίνησης Πελατών (Main Courante).
 - Εισπράττουν χρήματα και αποδέχονται πιστωτικές κάρτες για την είσπραξη προκαταβολών ή την εξόφληση λογαριασμών.
 - Παρακολουθούν τους χρεώστες.
 - Μαθαίνουν να κάνουν σωστές συναλλαγές σε συνάλλαγμα και τηρούν τα απαραίτητα βιβλία για την αγορά συναλλάγματος.
 - Διαχειρίζονται ταξιδιωτικές επιταγές.
 - Εκτελούν εργασίες ελέγχου και άλλες εργασίες που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια του νυχτερινού κλεισίματος (Night Audit).
 - Συμμετέχουν στη διενέργεια απογραφής και στην κατάρτιση προϋπολογισμού.
 - Διεκπεραιώνουν κάθε είδους αλληλογραφία και απόδοση μηνυμάτων στους πελάτες.
 - Γνωρίζουν τον τρόπο με τον οποίο εκτελείται η μεταφορά των πελατών και των αποσκευών τους από και προς το σημείο άφιξης τους.
 - Εξυπηρετούν τους πελάτες με εχεμύθεια, διακριτικότητα και ευγένεια.
 - Προσδιορίζουν και χρησιμοποιούν τα διάφορα συστήματα φύλαξης τιμαλφών που χρησιμοποιεί η εκάστοτε ξενοδοχειακή επιχείρηση.
 - Κατανοούν και διαχειρίζονται την ιδιαιτερότητα της έκτακτης αναχώρησης.

Γνωστικό αντικείμενο: Εφαρμογές Η/Υ στην Ξενοδοχειακή Επιχείρηση

- Συνειδητοποίηση του ότι είναι απαραίτητη η άριστη γνώση ενός ξενοδοχειακού προγράμματος (π.χ. Protel, ErmisWin, Alexandros) προκειμένου να εργαστούν στο τμήμα της Υποδοχής ή της Τήρησης Λογαριασμών Πελατών (Main Courante).
- Αντίληψη της διευκόλυνσης που παρέχει η εκτέλεση εργασιών μέσω του Η.Υ.
- Άριστη γνώση του ξενοδοχειακού προγράμματος.
 - Κατανοούν ότι το μηχανογραφημένο σύστημα είναι γρήγορο και εξυπηρετικό στις εργασίες της Υποδοχής και της Main Courante.
 - Γνωρίζουν τα ξενοδοχειακά προγράμματα που υπάρχουν στην αγορά.
 - Εκτελούν εργασίες καταχώρησης:
 - τιμοκαταλόγων
 - συνεργαζόμενων πρακτορείων και εταιριών
 - συμβολαίων Allotment
 - διαφόρων ειδών κράτησης
 - διαφόρων ειδών άφιξης
 - διαφόρων αλλαγών
 - χρεωστικών κινήσεων στους λογαριασμούς των πελατών
 - μετρητών τμημάτων (passants)
 - διαφόρων ειδών αναχώρησης
 - έκδοσης λογαριασμών
 - χρεωστών
 - εξόφλησης χρεωστών
 - κλεισίματος ημέρας (Night Audit).
 - Παρακολουθούν τις κινήσεις των P.O.S. (Point of Sales).
 - Εκτυπώνουν ενημερωτικές καταστάσεις διαφόρων τμημάτων (Housekeeping report, Forecasts, Booking position κ.ά.).
 - Αναπτύσσουν ευχέρεια στη χρήση ξενοδοχειακών προγραμμάτων μέσω Η/Υ.
 - Ανταποκρίνονται στις διαρκώς μεταβαλλόμενες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
 - Επιδιώκουν τη δια βίου μάθηση.
 - Αποκτούν αυτοεκτίμηση και δυνατή προσωπικότητα.
 - Επιλύουν προβλήματα με ψυχραιμία, διπλωματία και διορατικότητα.