



Γενική Γραμματεία  
Διά Βίου Μάθησης  
& Νέας Γενιάς

Οδηγός  
Σπουδών

**Ειδικότητα : Τεχνικός Τουριστικών  
Μονάδων & Επιχειρήσεων  
Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής -  
Υπηρεσία ορόφων -  
Εμπορευματογνωσία)**

**Κωδικός: 26-00-01-1**



Έκδοση: Α΄, Απρίλιος 2017

## Περιεχόμενα

1. Γενικές Πληροφορίες.....	3
1.1. Ονομασία Ειδικότητας.....	3
1.2. Ομάδα Προσανατολισμού.....	3
1.3. Προϋποθέσεις εγγραφής.....	3
1.4. Διπλώματα – Βεβαιώσεις – Πιστοποιητικά.....	3
1.5. Διάρκεια Σπουδών.....	4
1.6. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων.....	4
1.7. Πιστωτικές Μονάδες.....	4
1.8. Σχετική Νομοθεσία.....	4
2. Σύνομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Προφίλ Επαγγέλματος).....	5
3. Αναλυτική Περιγραφή των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων (Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για τη συγκεκριμένη ειδικότητα).....	7
3.1. Γενικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες.....	7
3.2. Επαγγελματικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες.....	8
4. Αντιστοιχίσεις Ειδικότητας.....	9
5. Κατατάξεις.....	9
6. Πρόγραμμα Κατάρτισης.....	10
6.1.Ωρολόγιο Πρόγραμμα.....	10
6.2. Αναλυτικό Πρόγραμμα.....	11
Μαθήματα.....	11
Α΄ Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο.....	11
Β΄ Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο.....	25
Γ΄ Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο.....	36
Δ΄ Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο.....	48
Πρακτική Άσκηση ή Μαθητεία.....	50
7. Μέθοδοι Διδασκαλίας, Μέσα Διδασκαλίας, Εξοπλισμός, Εκπαιδευτικό Υλικό.....	51
8. Προδιαγραφές Εργαστηρίων & Εργαστηριακός Εξοπλισμός.....	51
9. Οδηγίες για τις εξετάσεις Προόδου και Τελικές.....	52
10.Οδηγίες για τις Εξετάσεις Πιστοποίησης.....	53
11.Υγιεινή και Ασφάλεια κατά τη διάρκεια της Κατάρτισης.....	53
12. Προσόντα Εκπαιδευτών.....	54
13. Παραπομπές.....	57

## 1. Γενικές Πληροφορίες

Ο παρών Οδηγός Σπουδών αφορά στην ειδικότητα «Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων - Εμπορευματογνωσία)» της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που παρέχεται στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) του Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει, σε αποφοίτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και αποφοίτους Σ.Ε.Κ.

### 1.1. Ονομασία Ειδικότητας

**«Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων - Εμπορευματογνωσία)»**

### 1.2. Ομάδα Προσανατολισμού

Η ειδικότητα ανήκει στην Ομάδα Προσανατολισμού **«Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας»**

### 1.3. Προϋποθέσεις εγγραφής

Προϋπόθεση εγγραφής των ενδιαφερομένων στην ειδικότητα **«Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων - Εμπορευματογνωσία)»** είναι να είναι κάτοχοι απολυτηρίων τίτλων, δομών της μη υποχρεωτικής δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ως ακολούθως : Γενικό Λύκειο (ΓΕΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Λύκειο (ΤΕΛ), Ενιαίο Πολυκλαδικό Λύκειο (ΕΠΛ), Τεχνικό Επαγγελματικό Εκπαιδευτήριο (ΤΕΕ) Β' Κύκλου σπουδών, Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑΛ), Επαγγελματική Σχολή (ΕΠΑΣ), Σχολή Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ). Οι γενικές προϋποθέσεις εγγραφής στα ΙΕΚ ρυθμίζονται στην Υ.Α. 5954 «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Διά Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.)».

### 1.4. Διπλώματα - Βεβαιώσεις - Πιστοποιητικά

Οι απόφοιτοι της ειδικότητας **«Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων - Εμπορευματογνωσία)»** μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής τους στο Ι.Ε.Κ. λαμβάνουν Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (Β.Ε.Κ.) και μετά την επιτυχή συμμετοχή τους στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. λαμβάνουν **Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5**. Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ οι οποίοι πέτυχαν στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. μέχρι την έκδοση του διπλώματος λαμβάνουν Βεβαίωση Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης.

## 1.5. Διάρκεια Σπουδών

Η φοίτηση στα Ι.Ε.Κ. είναι πέντε (5) συνολικά εξαμήνων, επιμερισμένη σε τέσσερα (4) εξάμηνα θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης συνολικής διάρκειας έως 1.200 διδακτικές ώρες ειδικότητας, σύμφωνα με τα εγκεκριμένα προγράμματα σπουδών και σε ένα εξάμηνο Πρακτικής Άσκησης ή Μαθητείας, συνολικής διάρκειας 960 ωρών.

## 1.6. Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων

Το «Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων» κατατάσσει τους τίτλους σπουδών που αποκτώνται στη χώρα σε 8 Επίπεδα. Το Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας, Εκπαίδευσης και Κατάρτισης που χορηγείται στους αποφοίτους ΙΕΚ μετά από πιστοποίηση, αντιστοιχεί στο 5<sup>ο</sup> από τα 8 επίπεδα.

Οι υπόλοιποι τίτλοι σπουδών που χορηγούν τα ελληνικά εκπαιδευτικά ιδρύματα κατατάσσονται στα εξής επίπεδα:

- Επίπεδο 1: Απολυτήριο Δημοτικού.
- Επίπεδο 2: Απολυτήριο Γυμνασίου.
- Επίπεδο 3: Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας που χορηγούν οι Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ).
- Επίπεδο 4: Απολυτήριο Γενικού Λυκείου. Πτυχίο ΕΠΑΣ. Απολυτήριο Επαγγελματικού Λυκείου και Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας που χορηγείται στους αποφοίτους της Γ' τάξης των ΕΠΑΛ.
- Επίπεδο 5: Πτυχίο Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης που χορηγείται στους αποφοίτους της Τάξης Μαθητείας των ΕΠΑ.Λ. μετά από πιστοποίηση.
- Επίπεδο 6: Πτυχίο Ανώτατης Εκπαίδευση (Πανεπιστημίου και ΤΕΙ).
- Επίπεδο 7: Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης.
- Επίπεδο 8: Διδακτορικό Δίπλωμα.

## 1.7. Πιστωτικές Μονάδες

Θα συμπληρωθεί όταν εκπονηθεί το εθνικό σύστημα πιστωτικών μονάδων για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

## 1.8. Σχετική Νομοθεσία

1. Ν. 3879/2010 «Ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 163 /21-09-2010), όπως εκάστοτε ισχύει.
2. Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει.

3. Υ.Α. 5954(Φ.Ε.Κ. Β'1807/2-7-2014) «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.)».

## 2. Σύντομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Προφίλ Επαγγέλματος)

### Επαγγελματικό περίγραμμα ειδικότητας

Η ειδικότητα αποσκοπεί στη δημιουργία άριστα καταρτισμένων στελεχών που θα δραστηριοποιηθούν στο τομέα των επιχειρήσεων φιλοξενίας και εστίασης.

Ο τεχνικός τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας είναι ένας ειδικευμένος εργαζόμενος, ικανός να χειρίζεται υπεύθυνα και αυτόνομα τα ακόλουθα θέματα:

- Υποδοχή των πελατών στο Ξενοδοχείο και εκτέλεση των σχετικών εργασιών στην Υποδοχή.
- Εργασίες στους ορόφους και τα δωμάτια του Ξενοδοχείου.
- Προμήθεια και διαχείριση του αποθέματος εμπορευμάτων και του υλικού.
- Πώληση και σερβίρισμα φαγητών και κρασιών στο Εστιατόριο.
- Παρασκευή και σερβίρισμα κοκτέιλ και αλκοολούχων ή μη ποτών στο Μπαρ.

### Τομείς απασχόλησης

Οι απόφοιτοι της ειδικότητας καλύπτουν θέσεις εργασίας σε όλο το φάσμα των επιχειρήσεων φιλοξενίας και εστίασης. Συμπεριλαμβανομένων ξενοδοχείων, κέντρων διακοπών, εστιατορίων, BAR και επιχειρήσεις catering.

### Επαγγελματικά προσόντα

Τα ειδικά επαγγελματικά προσόντα του αποφοίτου της ειδικότητας συνίστανται στα ακόλουθα:

- σχεδιάζει και καθοδηγεί δραστηριότητες προσωπικού
- διενεργεί απογραφή αποθήκης –πρώτων υλών
- χρησιμοποιεί τις ανθρώπινες σχέσεις και την επικοινωνία
- δέχεται και συνδιαλέγεται για λογαριασμό της επιχείρησης με προμηθευτές
- επιλύει προβλήματα πελατών
- προωθεί το τουριστικό προϊόν

### Επαγγελματικά καθήκοντα

Ο τεχνικός τουριστικών μονάδων και επιχειρήσεων φιλοξενίας βασιζόμενος σε εντολές εργασίας και λαμβάνοντας υπόψη τους ισχύοντες κανόνες, ιδιαίτερα της φιλοξενίας, της αποδοτικότητας, της υγιεινής και της πρόληψης ατυχημάτων, εκτελεί μόνος του ή και σε συνεργασία με άλλον τις ακόλουθες εργασίες:

#### 1. Στο τμήμα υποδοχής:

1. Υποδέχεται, συμβουλεύει τους πελάτες και φροντίζει για τις διατυπώσεις της αναχώρησής τους.
2. Πραγματοποιεί τις κρατήσεις και τις ακυρώσεις και προγραμματίζει τις κρατήσεις των δωματίων.
3. Οργανώνει τη μεταφορά των αποσκευών των πελατών.
4. Κρατάει τα κλειδιά.
5. Εκτελεί υπηρεσίες σχετικές με το τηλεφωνικό κέντρο και διαβιβάζει στους πελάτες την αλληλογραφία ή τα μηνύματα.
6. Καταγράφει τις παραγγελίες για ξύπνημα καθώς και τα αντικείμενα που έχουν ξεχάσει οι πελάτες.
7. Φροντίζει για τη φύλαξη τιμαλφών και χρημάτων πελατών.
8. Συμπληρώνει και ελέγχει τα απαιτούμενα έντυπα του ξενοδοχείου.
9. Καταρτίζει τους λογαριασμούς των πελατών
10. Δέχεται και αντιμετωπίζει τα παράπονα των πελατών ή τα διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες.
11. Συνδιαλέγεται με τους εκπροσώπους των ταξιδιωτικών γραφείων και εξυπηρετεί τους πελάτες στην εξαργύρωση συναλλάγματος, επιταγών, πιστωτικών καρτών κλπ.
12. Προετοιμάζει και διεκπεραιώνει την αλληλογραφία του τμήματος υποδοχής.
13. Συντάσσει στατιστικές και εκθέσεις – αναφορές.
14. Συνεργάζεται στη διαχείριση του ταμείου του ξενοδοχείου.
15. Συνεργάζεται στον υπολογισμό των τιμών δωματίων.
16. Συνεργάζεται στις διαφημιστικές δραστηριότητες.
17. Παρέχει πληροφορίες στους πελάτες για θεάματα, μεταφορικά μέσα, αγορές, τουρισμό, κλπ.

#### 2. Στους ορόφους και τα δωμάτια:

1. Συνεργάζεται στην αγορά και επιλογή λινών, ειδών καθαρισμού και περιποίησης.
2. Συνεργάζεται στον έλεγχο των λινών.
3. Προετοιμάζει την εκτέλεση των εργασιών.
4. Επιβλέπει τον καθαρισμό των δωματίων και συμμετέχει σ' αυτόν κατά περίπτωση.
5. Επιβλέπει την προετοιμασία των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου.
6. Ελέγχει τα δωμάτια, την κατάληψή τους και τους κοινόχρηστους χώρους και αίθουσες.
7. Συντάσσει στατιστικές και εκθέσεις – αναφορές για το τμήμα.
8. Συμμετέχει στην επιλογή των συνεργατών του.

#### 3. Στην αποθήκη υλικού:

1. Συνεργάζεται στον προσδιορισμό των αναγκών σε προμήθειες σύμφωνα με τα αιτήματα των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης.
2. Συνεργάζεται στην επιλογή των διαφόρων προμηθευτών.
3. Συνεργάζεται στην ενημέρωση καταλόγου προμηθευτών και αποθέματος.
4. Συνεργάζεται στην αξιολόγηση των προσφορών στις παραγγελίες και ελέγχει τις ημερομηνίες παραλαβής.
5. Περιλαμβάνει τις προμήθειες που παρήγγειλε και ελέγχει τις ημερομηνίες λήξης, τις ποσότητες, την ποιότητα και τους λογαριασμούς.
6. Εναποθηκεύει και διανέμει τις προμήθειες.
7. Επιβλέπει και ελέγχει τα αποθέματα εμπορευμάτων και υλικού.

#### 4. Στην αίθουσα εστιατορίου:

1. Προετοιμάζει και διακοσμεί τις αίθουσες εστιατορίου και τα τραπέζια.
2. Υποδέχεται και αποχαιρετά τους πελάτες, τους οδηγεί στη θέση τους και τους συμβουλεύει σχετικά με τα γεύματα και τα ποτά.
3. Σερβίρει τα γεύματα και τα ποτά και καθαρίζει τα τραπέζια.
4. Παρέχει συμβουλές στους πελάτες σχετικά με την επιλογή των ποτών, ανάλογα με το γεύμα.
5. Εκτελεί ορισμένες εργασίες στο τραπέζι των πελατών (φλαμπέ, τεμαχισμός κλπ).
6. Συμμετέχει στην κατάρτιση του καταλόγου φαγητών και ποτών.
7. Χειρίζεται και σερβίρει ποτά.
8. Συνεργάζεται στην προπαρασκευή και διεξαγωγή εορταστικών εκδηλώσεων, δεξιώσεων, γευμάτων κλπ.

9. Δέχεται παραγγελίες.
10. Συμμετέχει στις εργασίες της κάβας: παραλαβή, έλεγχος των προμηθειών, έλεγχος της εμφιάλωσης, της επιτυμμάτωσης, επικόλλησης των ετικετών των κρασιών, τακτοποίηση και ταξινόμηση των φιαλών, επίβλεψη των κρασιών.
11. Προετοιμάζει την κάβα της ημέρας.
12. Φροντίζει για την καλή κατάσταση των σκευών (ποτήρια, πιατικά, μαχαιροπίρουνα κλπ).
13. Εναποθηκεύει και ελέγχει τα προϊόντα και τα υλικά που χρησιμοποιούνται για την εξυπηρέτηση των πελατών στην αίθουσα του εστιατορίου.
14. Δέχεται και αντιμετωπίζει τις διαμαρτυρίες των πελατών ή τις διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες.

#### 5. Στο χώρο του Μπαρ:

1. Συνεργάζεται στην τακτοποίηση του μπαρ και φροντίζει για τη συντήρησή του.
2. Χρησιμοποιεί με τον ενδεδειγμένο τρόπο τις συσκευές του μπαρ.
3. Παρασκευάζει ζεστά και κρύα ποτά, αλκοολούχα και μη.
4. Υποδέχεται και αποχαιρετά τους πελάτες, τους οδηγεί στη θέση τους και τους συμβουλεύει.
5. Παρασκευάζει διάφορους τύπους κοκτέιλ και αναμειγνύει διάφορα ποτά.
6. Δέχεται παραγγελίες για ποτά, τα διανέμει και τα σερβίρει με τον ενδεδειγμένο τρόπο.
7. Προετοιμάζει και σερβίρει μια σειρά από ελαφριά εδέσματα.
8. Κάνει εισπράξεις, εκτελεί λογαριασμούς σε ξένο νόμισμα, επιταγές, πιστωτικές κάρτες και συνεργάζεται στη διαχείριση του ταμείου.
9. Συνεργάζεται στην αγορά, παραλαβή και εναποθήκευση των προμηθειών.
10. Επιβλέπει και ελέγχει τα αποθέματα.
11. Συνεργάζεται στην κατάρτιση του καταλόγου ποτών.
12. Δέχεται και αντιμετωπίζει τις διαμαρτυρίες των πελατών ή τις διαβιβάζει στις αρμόδιες υπηρεσίες.

## 3. Αναλυτική Περιγραφή των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων (Απαραίτητες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για τη συγκεκριμένη ειδικότητα)

### 3.1. Γενικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες

Οι γενικές γνώσεις συνίστανται στις ακόλουθες:

- Εξοικείωση και ανάλυση τουριστικού φαινομένου
- Απόκτηση τουριστικών και γεωγραφικών γνώσεων των πέντε ηπείρων
- Εκμάθηση τεχνικών σε θέματα οργάνωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και των λειτουργιών των σημαντικότερων τμημάτων τους
- Γνώση Σύνθεσης εδεσματολογίου
- Καλή γνώση ξένων γλωσσών και ιδιαίτερα της Αγγλικής και της Γερμανικής
- Στοιχεία υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας
- Οργάνωση και λειτουργία του μπαρ
- Βασικά στοιχεία τροφογνωσίας

Οι γενικές δεξιότητες και ικανότητες του αποφοίτου της εν λόγω ειδικότητας είναι οι κάτωθι:

## **ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

- Οργάνωση και εκτέλεση όλων των τμημάτων μιας σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης
- Πωλήσεις των υπνοδωματίων και των λοιπών υπηρεσιών του ξενοδοχείου
- Πραγματοποίηση έρευνας αγοράς, προώθηση του τουριστικού προϊόντος
- Βελτίωση της παροχής των τουριστικών υπηρεσιών και οργάνωση διαφήμισης τουριστικού προϊόντος
- Ενέργειες της υποδοχής κατά την άφιξη και την αναχώρηση των πελατών
- Στοιχεία διοίκησης προσωπικού (διαδικασίες της στελέχωσης πριν και μετά την πρόσληψη προσωπικού)
- Δυνατότητες παραγωγής συνεδριακού προϊόντος
- Εστιατορική τέχνη
- Τεχνική παρουσίασης του κρασιού

## **ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ**

- Δημιουργικότητα
- Καλή μνήμη
- Προσαρμοστικότητα
- Τακτοποίηση και κατηγοριοποίηση πληροφοριών

### **3.2. Επαγγελματικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες**

Οι βασικές και ειδικές επαγγελματικές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες του αποφοίτου της ειδικότητας συνίστανται στις ακόλουθες:

- μελετά τις ανάγκες του τουριστικού κλάδου
- ελέγχει την ποιότητα των πρώτων υλών
- διεκπεραιώνει και επιλύει προβλήματα
- εξυπηρετεί αποτελεσματικά και υπεύθυνα τους πελάτες
- αξιοποιεί τις γνώσεις του σε συνάρτηση με την ποιότητα και το οικονομικό πλαίσιο



## 4. Αντιστοιχίσεις Ειδικότητας

Η ειδικότητα «Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων - Εμπορευματογνωσία)» είναι αντίστοιχη με τις κάτωθι ειδικότητες της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης:

ΕΠΑΛ	
ΤΟΜΕΑΣ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΕΠΑΣ	
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	
ΤΕΕ Β' κύκλου	
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΙΕΚ	
ΕΙΔΙΚΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ (παλαιά ειδικότητα βάσει ν.2009/1992)	

## 5. Κατατάξεις

Στην ειδικότητα «Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων - Εμπορευματογνωσία)» δύνανται να εγγραφούν στο Γ' εξάμηνο κατάρτισης (ως κατάταξη) απόφοιτοι ΤΕΕ Β' κύκλου, ΕΠΑΣ και ΕΠΑΛ ,Πτυχιούχοι των κάτωθι ειδικοτήτων:

ΕΠΑΛ	
ΤΟΜΕΑΣ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΕΠΑΣ	
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	
ΤΕΕ Β' κύκλου	
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## 6. Πρόγραμμα Κατάρτισης

### 6.1.Ωρολόγιο Πρόγραμμα

Ειδικότητα

Τεχνικός Τουριστικών  
Μονάδων & Επιχειρήσεων  
Φιλοξενίας (Υπηρεσία  
υποδοχής - Υπηρεσία  
ορόφων -  
Εμπορευματογνωσία)

Α/Α	ΕΞΑΜΗΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Α			Β			Γ			Δ			
		Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	
1	ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ	2		2										
2	ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	3		3				3		3				
3	ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ Ι,ΙΙ	3		3	2		2							
4	ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΑΓΕΙΡΙΟΥ							3		3				
5	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι, ΙΙ	2		2	2		2							
6	ΑΓΓΛΙΚΑ	2		2	2		2	2		2	2		2	
7	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	2		2	2		2	2		2	2		2	
8	MARKETING	3		3										
9	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ		3	3		3	3		3	3				
10	ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ				1	1	2							
11	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ				1		1							
12	BAR				1	3	4							
13	ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ				2		2							
14	ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ - ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟ							2		2				
15	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ Η/Υ								2	2				
16	ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ							3		3				
17	ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ*												16	16
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>17</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	

\*ΟΙ ΩΡΕΣ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΘΑ ΔΙΕΞΑΓΟΝΤΑΙ ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΑ ΜΕΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ 7η ΕΒΔΟΜΑΔΑ ΤΟΥ ΤΕΤΑΡΤΟΥ ΕΞΑΜΗΝΟΥ, ΑΦΟΥ ΘΑ ΕΧΕΙ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΕΙ Η ΥΛΗ ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΙΠΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΕΞΑΜΗΝΟΥ

## 6.2. Αναλυτικό Πρόγραμμα

### Μαθήματα

#### Α' Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο

**Μάθημα: Αρχές Οικονομικής ( Α' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να μεταδώσει στους καταρτιζόμενους τις βασικές αρχές της οικονομικής επιστήμης, τόσο από άποψη μικροοικονομικής και μακροοικονομικής θεώρησης, όσο και από άποψη διεθνών σχέσεων και συναλλαγών.

#### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

##### **A. Εισαγωγικές έννοιες:**

- Έννοια και αντικείμενο της Οικονομικής Επιστήμης
- Σκοπός και χρησιμότητα της Οικονομικής Θεωρίας
- Διακρίσεις της Οικονομικής Επιστήμης (Μίκρο – Μάκρο)

##### **B. Στοιχεία Μικροοικονομικής θεωρίας**

1. Η ανάλυση της αγοράς
  - Ορισμός της αγοράς και της τιμής
  - Καμπύλες ζήτησης και προσφοράς
  - Προσδιορισμός της τιμής και της ποσότητας ισορροπίας
  - Μετατόπιση του σημείου ισορροπίας
2. Η θεωρία της επιλογής του καταναλωτή
  - Γραμμή του εισοδηματικού περιορισμού
  - Οι προτιμήσεις του καταναλωτή
  - Οι καμπύλες αδιαφορίας
  - Ισορροπία του καταναλωτή
  - Η θεωρία χρησιμότητας (συνολική και οριακή χρησιμότητα )
  - Μεγιστοποίηση της χρησιμότητας του καταναλωτή
3. Μορφές αγοράς των αγαθών
  - Η αγορά του πλήρους ή τέλει ανταγωνισμού
  - Η αγορά του μονοπωλίου
  - Η αγορά του μονοπωλιακού ανταγωνισμού
  - Η αγορά του ολιγοπωλίου

##### **Γ. Στοιχεία Μακροοικονομικής θεωρίας**

1. Συνολικό εθνικό προϊόν και εθνικό εισόδημα
  - Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν
  - Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν
  - Καθαρό Εθνικό Προϊόν
  - Εθνικό Εισόδημα
2. Κατανάλωση και αποταμίευση
  - Συναρτήσεις κατανάλωσης και αποταμίευσης
  - Προσδιοριστικοί παράγοντες της κατανάλωσης
3. Επενδύσεις

- Διακρίσεις των επενδύσεων
- Οριακή αποδοτικότητα των επενδύσεων
- 4. Μακροοικονομική ισορροπία
- Προσδιορισμός του επιπέδου ισορροπίας του Εθνικού Εισοδήματος
- 5. Απασχόληση
- Προσδιορισμός της απασχόλησης
- Απασχόληση και μακροοικονομική ισορροπία
- 6. Η έννοια του Πολλαπλασιαστή
- 7. Μακροοικονομική ισορροπία με Δημόσιο Τομέα
- Δημόσιες δαπάνες και φόροι
- Ο κρατικός προϋπολογισμός
- Το θεώρημα του ισοσκελισμένου προϋπολογισμού

#### **Δ. Θεωρία διεθνούς εμπορίου**

1. Εξωτερικό εμπόριο και εθνικό εισόδημα
2. Ισοζύγιο πληρωμών
- Κατηγορίες ισοζυγίου πληρωμών
- Ισορροπία και ανισορροπία του ισοζυγίου πληρωμών
- Ισοζύγιο πληρωμών και οικονομική πολιτική
3. Συναλλακτικά και νομισματικά μέσα
- Διεθνείς οικονομικές συναλλαγές και διεθνή νομισματικά συστήματα
- Το χρήμα και οι μορφές του χρήματος
- Προσδιορισμός του επιτοκίου
- Τυπικά στοιχεία και είδη επιταγών
- Τυπικά στοιχεία συναλλαγματικής
- Συναλλάγμα
- Αγορές συναλλάγματος
- Συναλλαγματική ισοτιμία
- Θεωρία συγκριτικού πλεονάσματος
- Σύστημα σταθερών συναλλαγματικών ισοτιμιών
- Ο χρυσός κανόνας
- Το καθεστώς του διεθνούς νομισματικού ταμείου

## Μάθημα: Τουρισμός ( Α΄ εξ.)

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 3,0,3

### Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι η εξοικείωση των καταρτιζομένων με τις βασικές έννοιες του τουρισμού, την ανάλυση του τουριστικού φαινομένου και τις επιδράσεις αυτού στην κοινωνική και οικονομική ζωή.

Επίσης, στόχος είναι η απόκτηση των σημαντικότερων γεωγραφικών και τουριστικών γνώσεων σχετικά με τις χώρες των πέντε ηπείρων, της Ευρώπης και ειδικότερα της Ελλάδας.

### Περιεχόμενο του μαθήματος

#### **A. Εισαγωγή στον τουρισμό**

##### 1. Έννοια και ορισμός του τουρισμού

- Ο τουρισμός ως κοινωνικό και οικονομικό φαινόμενο
- Τα κύρια χαρακτηριστικά και η έννοια του σύγχρονου τουρισμού
- Ο τουρισμός ως παράγοντας διεύρυνσης των ανθρωπίνων σχέσεων – γνώσεων και ειρήνης

##### 2. Τουρισμός και τουριστική επιστήμη

- Διαίρεση της τουριστικής επιστήμης (γενικοί – ειδικοί κλάδοι)

##### 3. Σύντομη ιστορική επισκόπηση του τουρισμού

##### 4. Παράγοντες ανάπτυξης του σύγχρονου τουρισμού

- Ανάπτυξη συγκοινωνιακών μέσων και επικοινωνίας
- Βελτίωση των ατομικών εισοδημάτων των εργαζομένων
- Άνοδος του πολιτιστικού επιπέδου των λαών
- Καθιέρωση κοινωνικών παροχών
- Ανάπτυξη μαζικών τουριστικών κέντρων
- Αστυκεντρισμός

##### 5. Διακρίσεις του τουρισμού

- Από άποψη γεωγραφικού περιβάλλοντος (εσωτερικός – εξωτερικός τουρισμός)
- Από άποψη τουριστικού πλήθους (ατομικός – συλλογικός τουρισμός)
- Από άποψη εποχής (συνεχής – εποχιακός τουρισμός)
- Από άποψη αποστολής (ψυχαγωγικός – φυσιολατρικός – μορφωτικός – καλλιτεχνικός – θρησκευτικός – αθλητικός – επαγγελματικός – συνεδριακός τουρισμός)
- Από άποψη χρήσης μεταφορικών μέσων (αεροπορικός – σιδηροδρομικός – ατμοπλοϊκός – με αυτοκίνητο – πεζοπορικός τουρισμός)

##### 6. Ο τουρισμός ως οικονομικό και κοινωνικό φαινόμενο

- Παράγοντες πρόκλησης του τουριστικού φαινομένου από κοινωνική σκοπιά (η τάση φυγής)
- Η τάση για ανθρώπινη επικοινωνία – η τάση για νέες εμπειρίες – η τάση μίμησης
- Ο τουρισμός ως οικονομικό φαινόμενο (τουριστικές ανάγκες – τουριστικά αγαθά – εισαγωγή στην τουριστική ζήτηση και αγορά – προσδιοριστικοί παράγοντες της τουριστικής ζήτησης και αγοράς – τουριστική προσφορά - προσδιοριστικοί παράγοντες της τουριστικής προσφοράς)

#### **B. Τουριστική γεωγραφία και τοπική ιστορία**

##### 1. Περιληπτική εξέταση των χωρών των ηπείρων: Αμερική, Ασία, Αφρική, Αυστραλία.

2. Εξέταση των χωρών της Ευρώπης και της Μεσογείου από τουριστική άποψη: Ιταλία, Γαλλία, Ισπανία, Πορτογαλία, Ελβετία, Αυστρία, Γερμανία, Βέλγιο, Ολλανδία, Μεγάλη Βρετανία, Σκανδιναβικές χώρες, χώρες Ανατολικής Ευρώπης, Βαλκανικές χώρες, Αίγυπτος, Τυνησία, Μαρόκο, Ισραήλ, Τουρκία.

##### 3. Στοιχεία γενικής γεωγραφίας της Ελλάδας

4. Ελληνικός πολιτισμός (γενικά): Αρχαιότητα, Κλασικός, Ελληνιστικός, Βυζαντινός, Νεότερων χρόνων.

5. Τουριστικές περιοχές της Ελλάδας κατά γεωγραφικά διαμερίσματα: Αττική, νησιά Αργοσαρωνικού και Εύβοια, Στερεά Ελλάδα, Ανατολική Πελοπόννησος, Δυτική Πελοπόννησος, Θεσσαλία και Σποράδες, Ήπειρος, νησιά Ιονίου

Πελάγους, Δυτική, Κεντρική Μακεδονία και Χαλκιδική, Θράκη, νησιά ανατολικού Αιγαίου, Δωδεκάνησα, Κυκλάδες, Κρήτη.

6. Έντυπα, χάρτες (γενικοί, κρατών και τοπικοί), στατιστικά στοιχεία, γεωγραφικοί πίνακες – πρακτικές ασκήσεις σε χάρτες κρατών και τοπικούς χάρτες, δρομολόγια.

## Μάθημα: Οργάνωση, λειτουργία ξενοδοχείων I,II ( Α΄ εξ.)

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 3,0,3

### Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τη συγκρότηση μίας σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης και να μπορούν να εκτελούν τις εργασίες του τμήματος υποδοχής κατά την άφιξη, παραμονή και αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο.

### Περιεχόμενο του μαθήματος

- Ιστορική προσέγγιση του ξενοδοχειακού κλάδου.
  - Η φιλοξενία ανά τους αιώνες.
  - Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα, (καταγώνια, πανδοχεία, καπηλειά).
  - Τα καταλύματα στη Ρωμαϊκή Αυτοκρατορία.
  - Οι ξενώνες στο Βυζάντιο.
  - Χάνια και καραβάν σεράγια κατά τη Τουρκοκρατία.
  - Τα πανδοχεία στην Ευρώπη τον μεσαίωνα.
  - Τα πρώτα ξενοδοχεία στην Ευρώπη και στην Αμερική.
  - Ξενοδοχεία στην Ελλάδα,
  - Καινοτόμα ξενοδοχεία.
- Η σύγχρονη ξενοδοχειακή επιχείρηση.
  - Οι παραγωγοί των τουριστικών προϊόντων ή υπηρεσιών.
  - Υπηρεσίες υποστήριξης.
  - Κατηγορίες καταλυμάτων στην Ελλάδα (κύρια και μη κύρια τουριστικά καταλύματα, σύνθετα τουριστικά καταλύματα, ξενοδοχεία συνιδιοκτησίας). Διακρίσεις ξενοδοχείων.
  - Ιδιαίτερα καταλύματα που παρέχουν και υπηρεσίες φιλοξενίας.
- Οργάνωση μίας σύγχρονης ξενοδοχειακής μονάδας.
  - Διαχωρισμός των τμημάτων μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης (σύμφωνα με τη διοικητική ιεραρχία, front of the house & back of the house, σε κέντρα κόστους και εσόδων).
  - Οι διευθύνσεις (τμήματα) μίας ξενοδοχειακής μονάδας.
  - Η ομαδοποίηση του προσωπικού ενός ξενοδοχείου.
  - Τα καθήκοντα και οι δικαιοδοσίες των διευθυντών και λοιπών στελεχών των ξενοδοχείων.
  - Τα προσόντα του προσωπικού του ξενοδοχείου.
- Η Υπηρεσία Υποδοχής του ξενοδοχείου.
  - Σημασία της Υποδοχής.
  - Ο χώρος της Υποδοχής.
  - Οι βασικές εργασίες της Υπηρεσίας Υποδοχής.
  - Τμήματα και αρμοδιότητες της Υπηρεσίας Υποδοχής.
  - Το προσωπικό και ο εξοπλισμός της Υπηρεσίας Υποδοχής.
- Ξενοδοχειακή Ορολογία.
  - Διακρίσεις των δωματίων (Ανάλογα με τον αριθμό των κλινών που διαθέτουν, με τις ανέσεις που προσφέρουν, με τη θέα που προσφέρουν).
  - Ορολογία όρων διατροφής.
  - Ορολογία υποδοχής και κρατήσεων.
- Τα έντυπα και βιβλία που χρησιμοποιούνται στην Υποδοχή.
  - Το Voucher (τα στοιχεία του, τα αντίγραφα, είδη VOUCHER).
  - Δελτίο παραμενόντων πελατών, αφίξεων και αναχωρήσεων.
  - Δελτίο αλλαγής όρων συμφωνίας ή δωματίου.
  - Δελτίο έκτακτης άφιξης και δελτίο έκτακτης αναχώρησης.
  - Δελτίο ενημέρωσης για εκδηλώσεις.

- Δελτίο άφιξης (registration card).
- Βιβλίο υποδοχής πελατών ή βιβλίο κίνησης πελατών.
- Βιβλίο main courante.
- Ξενοδοχειακές συμβάσεις για κρατήσεις δωματίων.
  - Συμφωνία δέσμευσης (Commitment).
  - Βέβαιη ή εγγυημένη κράτηση (Guarantee).
  - Κράτηση υπό προειδοποίηση (Allotment).
  - Συμφωνία κατ' αίτηση (On Request).
- Κανονισμός σχέσεων μεταξύ ξενοδόχων και πελατών του ξενοδοχείου.
- Καθορισμός των τιμών των δωματίων των ξενοδοχείων.
  - Γενικά περί των τιμών των δωματίων.
  - Κατώτατα όρια τιμών ανά περίοδο.
  - Υποβολή των τιμών και των καταλόγων τιμών.
  - Αλλαγές - Τροποποιήσεις.
- Τμήμα κρατήσεων.
  - Οι κρατήσεις δωματίων (Reservations).
  - Η σημασία του τμήματος κρατήσεων. (κράτηση: Ένα συμβόλαιο). Προέλευση των κρατήσεων.
  - Τρόποι κρατήσεων - Είδη κρατήσεων - Μορφές κρατήσεων.
  - Χαρακτηρισμός των δωματίων σε σχέση με την κατάστασή τους.
- Τμήμα κρατήσεων.
  - Διαδικασίες που ακολουθούνται από το τμήμα κρατήσεων.
  - Δελτίο κράτησης (RESERVATION CARD).
  - Ημερολόγιο κρατήσεων και πλάνο κρατήσεων.
  - Αναφορές τμήματος κρατήσεων.
  - Κρατήσεις συνεδριακών εργασιών.
- Υπηρεσία Υποδοχής.
  - Διαδικασίες άφιξης των πελατών (check in). (Διαδικασία πριν από την άφιξη του πελάτη. Διαδικασία κατά την άφιξη του πελάτη - Δελτίο άφιξης. Ικανοποίηση ιδιαίτερων απαιτήσεων του πελάτη. Προσδιορισμός δωματίου. Καθορισμός τρόπου εξόφλησης του λογαριασμού. Παράδοση του κλειδιού του δωματίου. Καταχώρηση του πελάτη στο Βιβλίο Υποδοχής. Ενημέρωση όλων των τμημάτων για την άφιξη του πελάτη).
  - Διαδικασίες κατά την αναχώρηση των πελατών (check out).
  - Εργασίες σε περίπτωση έκτακτης αναχώρησης.
  - Εργασίες για γκρουπ πελατών.
  - Άλλα έντυπα που συμπληρώνονται από την Υποδοχή.
  - Από την κράτηση δωματίου έως το check out - Η εμπειρία του πελάτη. Καινοτομίες στην καταχώρηση πελατών.
- Η πώληση και το marketing στο τμήμα κρατήσεων και την Υποδοχή του ξενοδοχείου.
  - Τεχνικές πώλησης για τον υπάλληλο Κρατήσεων – Υποδοχής. Μέθοδοι πώλησης.
- Όροι που διέπουν την συνεργασία μεταξύ ταξιδιωτικών πρακτόρων και ξενοδόχων.
  - Αίτηση κράτησης - Προκαταβολές. Προμήθειες.
  - Δικαιώματα και υποχρεώσεις του ξενοδόχου.
  - Δικαιώματα και υποχρεώσεις του ταξιδιωτικού πράκτορα. Αντιμετώπιση των παραπόνων των πελατών.
  - Διάθεση δωματίων – Μη εμφάνιση πελατών.
  - Όροι που αφορούν τις διάφορες κατηγορίες πελατών.



## **Μάθημα: Διοίκηση επιχειρήσεων I,II ( Α΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Όπως είναι γνωστό, η παροχή εξυπηρετήσεων, ιδιαίτερα στις ξενοδοχειακές μονάδες, αλλά και γενικότερα στον τριτογενή τομέα (παροχή υπηρεσιών), εξαρτάται κατά μεγάλο μέρος από τον ανθρώπινο παράγοντα για τη δημιουργία των κατάλληλων ανέσεων, διευκολύνσεων, και κυρίως διάθεσης μέσω σωστής ανθρώπινης επαφής. Συχνά μάλιστα, το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό έχει μεγαλύτερη σημασία από τα τεχνικά μέσα που διατίθενται. Πρωταρχικής σημασίας επομένως για τη σωστή διαχείριση των εργαζομένων σε κάθε οικονομική μονάδα είναι η διοίκηση προσωπικού. Στόχος του μαθήματος είναι η μετάδοση γνώσεων πάνω στο γνωστικό αντικείμενο της διοίκησης προσωπικού των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και των σαφών ιδιαιτεροτήτων του κλάδου, όπου η διάθεση και η όλη στάση των εργαζομένων έχει πολύ πιο άμεση επίπτωση στην ποιότητα του παραγόμενου έργου (υπηρεσιών) απ' ότι σε άλλες κατηγορίες επιχειρηματικών μονάδων. Επίσης, απαραίτητη είναι η εκμάθηση τεχνικών σε θέματα οργάνωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και των λειτουργιών των σημαντικότερων τμημάτων τους.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

#### **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

1. Αναγκαιότητα του αποτελεσματικού «διοικείν» και της διοικητικής θεωρίας.
2. Η επιχείρηση σαν πεδίο δράσης της διοικητικής επιστήμης (management):
  - Τα διοικητικά στελέχη και τα διάφορα επίπεδα της διοικητικής ιεραρχίας
  - Οι λειτουργίες (δραστηριότητες) του διοικητικού στελέχους
3. Σχεδιασμός – Προγραμματισμός:
  - Έννοια και αντικείμενο του σχεδιασμού – προγραμματισμού
  - Η σημασία του σχεδιασμού – προγραμματισμού
  - Τα βήματα του σχεδιασμού – προγραμματισμού
  - Βασικοί τύποι προγραμμάτων
4. Αντικειμενικοί σκοποί ή στόχοι της επιχείρησης (M.B.O.):
  - Ιδιότητες και είδη στόχων
  - Διοίκηση με βάση τους αντικειμενικούς σκοπούς
5. Διαδικασία λήψης αποφάσεων:
  - Τα στάδια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων
  - Η ομαδικότητα στη λήψη αποφάσεων
6. Οργάνωση:
  - Έννοια και φύση της οργάνωσης
  - Τυπική και άτυπη οργάνωση
  - Τμηματοποίηση και μορφές αυτής
7. Σχέσεις εξουσίας και ανάθεση δραστηριοτήτων:
  - Μέθοδοι μεταβίβασης εξουσίας και ευθύνης
  - Το συγκεντρωτικό και αποκεντρωτικό σύστημα εξουσίας
8. Στελέχωση:
  - Ο σκοπός και η φύση της στελέχωσης
  - Οι διαδικασίες της στελέχωσης πριν και μετά την πρόσληψη προσωπικού
9. Διεύθυνση και Ηγεσία:
  - Αντικείμενο της Διεύθυνσης και Ηγεσίας
  - Ηγετική συμπεριφορά και τρόποι ηγεσίας
10. Υποκίνηση – δραστηριοποίηση:

- Έννοια της υποκίνησης και δραστηριοποίησης
  - Θεωρίες υποκίνησης
11. Επικοινωνία:
- Έννοια, σημασία και διαδικασία της επικοινωνίας
  - Τρόποι και μέθοδοι επικοινωνίας
12. Η λειτουργία του διοικητικού ελέγχου:
- Η βασική διαδικασία του ελέγχου
13. Τεχνικές ελέγχου
14. Κατηγορίες και προδιαγραφές (βάσει ΕΟΤ) των ξενοδοχειακών μονάδων στην Ελλάδα
15. Χαρακτηριστικά των ξενοδοχείων (πελάτες, αγαθά και υπηρεσίες, εργατικό δυναμικό, οργανωτική δομή των ξενοδοχείων)
16. Οργάνωση και προσωπικό των ξενοδοχείων:
- Τμηματοποίηση ξενοδοχείων
  - Τα κυριότερα τμήματα/ διευθύνσεις
  - Τα διάφορα στελέχη των ξενοδοχείων και τα καθήκοντα της άμεσης εποπτείας τους
17. Περιγραφή των λειτουργιών των κυριότερων τμημάτων/ διευθύνσεων ενός ξενοδοχείου.
18. Ειδικά θέματα ξενοδοχείων:
- Ξενοδοχειακή πολιτική (προσωπικό, τιμές, αγορές, διαφήμιση, άλλες λειτουργίες)
  - Διοίκηση ποιότητας (η έννοια της υπηρεσίας και ο καθορισμός της ποιότητας των υπηρεσιών, προβλήματα και αιτίες κακής ποιότητας υπηρεσιών, στρατηγική βελτίωσης της ποιότητας υπηρεσιών)
  - Συστήματα επικοινωνίας με τους πελάτες (έρευνα βαθμού ικανοποίησης του πελάτη).
  - Διοίκηση Ομάδων

## **Μάθημα: Αγγλικά ( Α΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, γραπτώς και προφορικά.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικά στα αγγλικά
- Διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Γραμματική και σύνθεση φράσεων.
- Ανάπτυξη ικανότητας γραφής και ανάγνωσης.
- Αρχές συνομιλίας.
- Επικοινωνία και δημόσια ομιλία.

## **Μάθημα: Γερμανικά( Α΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση της Γερμανικής ως γλώσσας κύριας τουριστικής αγοράς που εξυπηρετεί το ελληνικό τουριστικό προϊόν και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Χρησιμοποιούν τη γερμανική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων.
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και να διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γερμανική.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

Ανάλυση βασικών θεμάτων της γερμανικής γραμματικής και γλώσσας.

- Αρχές συνομιλίας, γραφής και επικοινωνίας.
- Γραμματική και σύνθεση φράσεων.
- Ανάπτυξη ικανότητας γραφής και ανάγνωσης

## **Μάθημα: Marketing ( Α΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 3,0,3

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η παρουσίαση στο σπουδαστή της θεωρίας του Μάρκετινγκ.

#### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Η ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
  - Κλάδος υπηρεσιών φιλοξενίας.
  - Κλάδος μεταφορών.
  - Κλάδος θεαμάτων.
  - Κλάδος ενδιάμεσων φορέων.
  - Tour Operator
  - Ταξιδιωτικά – Τουριστικά γραφεία
  - Κλάδος εστίασης και αναψυχής.
  - Διάφοροι άλλοι κλάδοι που ενεργοποιούνται εξαιτίας του τουρισμού.
- Η ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΚΑΙ Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
  - Διακρίσεις ξενοδοχείων.
- ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΖΗΤΗΣΗ
  - Το τουριστικό προϊόν
  - Οι διακρίσεις των τουριστικών υπηρεσιών
  - Οι ιδιαιτερότητες του τουριστικού προϊόντος.
  - Το άυλο των τουριστικών υπηρεσιών
  - Η εποχικότητα των τουριστικών υπηρεσιών και προϊόντων
  - Η ετερογένεια των τουριστικών υπηρεσιών
  - Η αλληλεξάρτηση των τουριστικών υπηρεσιών
  - Το αδιαχώριστο των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών
  - Το φθαρτό των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών
  - Το τουριστικό προϊόν είναι έντονα προσωποποιημένο
  - Η δυσκολία του ελέγχου της ποιότητας του τουριστικού προϊόντος
  - Η ευκολία αντιγραφής των τουριστικών προϊόντων
  - Το υψηλό σταθερό κόστος των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΖΗΤΗΣΗ
  - Ζήτηση και προσφορά του τουριστικού προϊόντος.
  - Οι παράγοντες που καθορίζουν τη τουριστική ζήτηση
  - Οι παράγοντες που καθορίζουν την τουριστική προσφορά
  - Το τουριστικό προϊόν της Ελλάδας.
  - Οι ιδιαιτερότητες του ελληνικού τουριστικού προϊόντος
  - Χαρακτηριστικά του ελληνικού τουριστικού προϊόντος
  - Το ξενοδοχειακό προϊόν.
  - Χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού προϊόντος
  - Ιδιαιτερότητες του ξενοδοχειακού προϊόντος
- ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
  - Γενικά – Η έννοια του μάρκετινγκ.
  - Περιβάλλον μάρκετινγκ.
  - Εξωτερικό περιβάλλον μάρκετινγκ
  - Εσωτερικό περιβάλλον μάρκετινγκ
  - Κατηγορίες Μάρκετινγκ
  - Εσωτερικό και εξωτερικό μάρκετινγκ.
  - Εργαλεία μάρκετινγκ.
  - Τουριστικό μάρκετινγκ.
  - Το ξενοδοχειακό μάρκετινγκ.
  - Η αλυσίδα αξίας του Porter.

- Η τεχνική του μάρκετινγκ.
- Εργαλεία μάρκετινγκ.
- ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT
  - Γενικά.
  - Τα δυνατά σημεία μίας επιχείρησης.
  - Τα αδύνατα σημεία μίας επιχείρησης.
  - Οι ευκαιρίες μίας επιχείρησης.
  - Οι κίνδυνοι (απειλές) μίας επιχείρησης.
  - Τα οφέλη που προκύπτουν από μία ανάλυση SWOT.
- ΑΝΑΛΥΣΗ PEST
  - Πολιτικές επιδράσεις.
  - Οικονομικές επιδράσεις.
  - Κοινωνικές επιδράσεις.
  - Τεχνολογικές επιδράσεις.
- Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ Η ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΥΤΗΣ
  - Εννοιολογική προσέγγιση της τουριστικής αγοράς.
  - Η μελέτη της τουριστικής αγοράς.
  - Τα συστατικά στοιχεία της τουριστικής αγοράς.
  - Τα βασικά μεγέθη της τουριστικής αγοράς.
  - Μεθοδολογία μελέτης τουριστικής αγοράς.
- Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ Η ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΥΤΗΣ
  - Τμηματοποίηση της τουριστικής και ξενοδοχειακής αγοράς.
  - Πλεονεκτήματα τμηματοποίησης της τουριστικής και ξενοδοχειακής αγοράς
  - Προϋποθέσεις τμηματοποίησης
  - Κριτήρια τμηματοποίησης τουριστικής αγοράς
  - Προϋποθέσεις αποτελεσματικής τμηματοποίησης
  - Επιλογή της άριστης στρατηγικής της τμηματοποίησης
  - Επιτυχημένη τμηματοποίηση της αγοράς
- Η ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ
  - Οι έρευνες μάρκετινγκ.
  - Η έννοια της έρευνας αγοράς.
  - Η σημασία της έρευνας αγοράς.
  - Είδη (κατηγορίες) της έρευνας αγοράς στο τουριστικό και ξενοδοχειακό μάρκετινγκ.
  - Τύποι της Έρευνας Αγοράς.
  - Τρόποι συλλογής δεδομένων.
  - Διαδικασία της Έρευνας Αγοράς.
  - Σχεδίαση της Έρευνας – Ανάλυση Μεθόδων.
  - Εργαλεία για πρωτογενή έρευνα.
  - Προσδιορισμός μεθόδων – Συλλογή δεδομένων.
  - **Ανάπτυξη ερωτηματολογίου.**
  - Τύποι ερωτηματολογίων
  - Τρόποι αναζήτησης περιεχομένου των ερωτήσεων
  - Είδη ερωτήσεων
  - Δοκιμή ερωτηματολογίου (Questionnaire Testing)
  - Ανάλυση και Ερμηνεία των Στοιχείων.
  - Παρουσίαση – Εφαρμογή.
  - Ανάπτυξη ερωτηματολογίου.
  - Τύποι ερωτηματολογίων
  - Τρόποι αναζήτησης περιεχομένου των ερωτήσεων
  - Είδη ερωτήσεων

- Δοκιμή ερωτηματολογίου (Questionnaire Testing)
- Ανάλυση και Ερμηνεία των Στοιχείων.
- Παρουσίαση – Εφαρμογή.
- ΤΟ ΜΙΓΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ (MARKETING MIX)
- Το marketing mix (μίγμα μάρκετινγκ).
- Στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών υπάρχουν περισσότερα Ps.
- Προϊόν (Product).
- Τιμή (Price).
- Διανομή (Place).
- Προώθηση (Promotion).
  
- Η ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΙ ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΗΝ ΥΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ
  
- ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ, ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ
  
- ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ
  
- ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
  
- ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ (MARKETING PLAN).

## **Μάθημα: Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα ( Α' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ):0,3,3

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων σχετικές με τον τομέα του τουρισμού όπως ομαδικότητα, συνέπεια, τυπικότητα, κοινωνικότητα, σύνθεση και ευγένεια. Η επαφή με τον εργασιακό χώρο και η προετοιμασία για την πρακτική άσκηση.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών
- Συνεργάζονται και αξιοποιούν επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.
- Εξυπηρετούν και κοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
- Αναλαμβάνουν Project και να τα φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης
- Γνωρίζουν το επάγγελμα τους, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους, τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εκπαιδευτικές επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος
- Εργαστηριακές ασκήσεις διαθεματικού περιεχομένου από διαφορετικές μαθησιακές ενότητες
- Προσομοιώσεις συνθηκών εργασίας με χρήση υλικών, μηχανημάτων, προγραμμάτων, εντύπων προσομοίωσης
- Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες (problem solving)
- Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων (role playing)
- Project διεπιστημονικής προσέγγισης με άλλα τμήματα ή σχολές



## Β' Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο

**Μάθημα: Οργάνωση , λειτουργία ξενοδοχείων I,II ( Β' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός του μαθήματος είναι η εκμάθηση της σωστής τήρησης των λογαριασμών των πελατών, να κατανοήσουν την οργάνωση των δωματίων και των ορόφων στο ξενοδοχείο, να εκτελούν τις απαραίτητες εργασίες για την προετοιμασία των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων, να κατανοήσουν τη λειτουργία του πλυντηρίου και της λινόθηκης, να είναι ικανοί να συμμετέχουν στις εργασίες εξυπηρέτησης συνεδρίων και άλλων σχετικών εκδηλώσεων.

### Περιεχόμενο του μαθήματος

- Οργάνωση Συνεδρίων.
  - Διακρίσεις συνεδριακών και λοιπών εκδηλώσεων.
  - Ορολογία.
  - Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των εκδηλώσεων.
- Οι φορείς συνεδρίων (Corporate buyers & Association buyers). Οι προμηθευτές συνεδρίων. Οι μεσάζοντες.
  - P.C.O.: PROFESSIONAL CONFERENCE ORGANIZERS
  - Destination management companies.
  - Conference production companies.
  - Venue finding agencies.
  - Άλλοι μεσάζοντες του συνεδριακού τουρισμού.
- Διοργάνωση συνεδρίων – ημερίδων – διασκέψεων από τις ξενοδοχειακές μονάδες
  - Κατάσταση ενεργειών για τη διοργάνωση Συνεδρίων – Ημερίδων – Διασκέψεων κ.ά.
- Οροφκομία.
  - Στοιχεία διακόσμησης ξενοδοχειακών μονάδων.
  - Αρμοδιότητες του HOUSEKEEPING.
  - Το προσωπικό του HOUSEKEEPING.
  - Καθήκοντα Προσωπικού Housekeeping.
  - Ο δεκάλογος του επαγγελματία HOUSEKEEPER.
  - Η διαδικασία καθαρισμού δωματίων και κοινοχρήστων χώρων.
  - Αποθήκευση και διαχείριση των υλικών του τμήματος HOUSEKEEPING.
  - Πλυντήριο. (Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα).
  - Υπηρεσία ορόφων και άλλα τμήματα.
- Τήρηση λογαριασμών (Main Courante).
  - Ορισμός και σημασία του τμήματος αυτού.
  - Σύγχρονα συστήματα τήρησης λογαριασμών.
  - Κλασική μέθοδος τήρησης λογαριασμών.
  - Καταχωρήσεις μεμονωμένων πελατών και ομάδων και έκδοση λογαριασμών (λεπτομερείς ασκήσεις). Καταχωρήσεις εκτάκτων καταναλώσεων πελατών και τμημάτων εκμετάλλευσης
  - Χρεώσεις και πιστώσεις πελατών στο βιβλίο της Μ/Σ
  - Συμφωνία – κλείσιμο – έλεγχος – ημερήσια αναφορά.
  - Χρεώστες (μεμονωμένοι – πρακτορεία).
  - Ειδικές εγγραφές.
  - Αλλαγή στους όρους διαμονής (DAY – USE, MAISON).

## **Μάθημα: Διοίκηση επιχειρήσεων Ι,ΙΙ( Β΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Όπως είναι γνωστό, η παροχή εξυπηρετήσεων, ιδιαίτερα στις ξενοδοχειακές μονάδες, αλλά και γενικότερα στον τριτογενή τομέα (παροχή υπηρεσιών), εξαρτάται κατά μεγάλο μέρος από τον ανθρώπινο παράγοντα για τη δημιουργία των κατάλληλων ανέσεων, διευκολύνσεων, και κυρίως διάθεσης μέσω σωστής ανθρώπινης επαφής. Συχνά μάλιστα, το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό έχει μεγαλύτερη σημασία από τα τεχνικά μέσα που διατίθενται. Πρωταρχικής σημασίας επομένως για τη σωστή διαχείριση των εργαζομένων σε κάθε οικονομική μονάδα είναι η διοίκηση προσωπικού. Στόχος του μαθήματος είναι η μετάδοση γνώσεων πάνω στο γνωστικό αντικείμενο της διοίκησης προσωπικού των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και των σαφών ιδιαιτεροτήτων του κλάδου, όπου η διάθεση και η όλη στάση των εργαζομένων έχει πολύ πιο άμεση επίπτωση στην ποιότητα του παραγόμενου έργου (υπηρεσιών) απ' ό,τι σε άλλες κατηγορίες επιχειρηματικών μονάδων. Επίσης, απαραίτητη είναι η εκμάθηση τεχνικών σε θέματα οργάνωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και των λειτουργιών των σημαντικότερων τμημάτων τους.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

#### **ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

##### **1. Εισαγωγικές έννοιες:**

- Η σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στη σύγχρονη επιχείρηση
- Ανθρώπινη συμπεριφορά, έννοια αυτής και η σημασία της στην παραγωγική διαδικασία της επιχείρησης
- Κίνητρα ανθρώπινης συμπεριφοράς στον επιχειρησιακό χώρο
- Η ανάπτυξη ανθρώπινων σχέσεων μέσα στην επιχείρηση
- Βασικοί κανόνες και αρχές των ανθρώπινων σχέσεων

##### **2. Στρατολόγηση και επιλογή προσωπικού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις:**

- Ποικιλία και διαθεσιμότητα ανθρώπων για πρόσληψη
- Τρόποι προσέλκυσης του νέου προσωπικού

##### **3. Επιλογή προσωπικού:**

- Διαδικασία και στάδια επιλογής του προσωπικού

##### **4. Η εκπαίδευση του προσωπικού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις:**

- Σκοπός και αναγκαιότητα της εκπαίδευσης
- Η εκπαίδευση των εργαζομένων κατά τη διάρκεια της σταδιοδρομίας τους
- Ο ρόλος και οι ευθύνες των διευθυντικών στελεχών
- Προγράμματα και μέθοδοι εκπαίδευσης
- Τα στάδια και τα μέσα της οργανωμένης εκπαίδευσης
- Η εκπαίδευση στα διάφορα τμήματα
- Τα πλεονεκτήματα και οι επιδράσεις της εκπαίδευσης

##### **5. Συστήματα αμοιβών στα ξενοδοχεία:**

- Οι μισθοί στη ξενοδοχειακή επιχείρηση σε σχέση με τους άλλους τομείς
- Καθορισμός των ανεκτών επιπέδων αμοιβών
- Καθορισμός της αξίας μίας θέσης εργασίας
- Διάφορα ωφελήματα και συμπληρωματικές παροχές

##### **6. Αξιολόγηση απόδοσης του προσωπικού στα ξενοδοχεία:**

- Γενικές έννοιες για την αξιολόγηση της απόδοσης
- Εφαρμογές της αξιολόγησης απόδοσης
- Τεχνικές αξιολόγησης απόδοσης
- Προβλήματα που προκύπτουν κατά την αξιολόγηση της απόδοσης

##### **7. Βελτίωση του ηθικού και παρακίνηση των εργαζομένων:**

- Το ηθικό ως μέτρο των ανθρώπινων σχέσεων

- Υποκινητικοί παράγοντες και θεωρίες παρακίνησης των εργαζομένων
  - Μέτρηση του ηθικού
  - Παράγοντες που επηρεάζουν το ηθικό στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις
8. Η εφαρμογή του management στα ξενοδοχεία:
- Τι είναι management – manager
  - Αποτελεσματικό και αποδοτικό Management
  - Εργασιακοί ρόλοι του manager
  - Το εργασιακό άγχος και η αντιμετώπισή του
9. Η παραγωγικότητα εργασίας και οι τρόποι αύξησης της στις ξενοδοχειακές μονάδες:
- Η ελληνική πραγματικότητα
  - Μέτρηση της παραγωγικότητας εργασίας στα ξενοδοχεία
  - Η παραγωγικότητα εργασίας στα ελληνικά ξενοδοχεία
  - Μέθοδοι αύξησης της παραγωγικότητας

## **Μάθημα: Αγγλικά ( Β΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, γραπτώς και προφορικώς.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά
- Διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις.

- Τουριστικοί Διάλογοι.
- Ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών & ξενοδοχειακών εντύπων.

## **Μάθημα: Γερμανικά ( Β΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση των γερμανικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Κατανοούν τη γερμανική γλώσσα και τη γερμανική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, γραπτώς και προφορικώς.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα γερμανικά
- Διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα γερμανικά

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές επιχειρήσεις.

- Τουριστικοί Διάλογοι.
- Ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών & ξενοδοχειακών εντύπων.

## **Μάθημα: Πρακτική εφαρμογή στην ειδικότητα ( Β΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0,3,3

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων σχετικές με τον τομέα του τουρισμού όπως ομαδικότητα, συνέπεια, τυπικότητα, κοινωνικότητα, σύνθεση και ευγένεια. Η επαφή με τον εργασιακό χώρο και η προετοιμασία για την πρακτική άσκηση.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών
- Συνεργάζονται και αξιοποιούν επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.
- Εξυπηρετούν και κοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
- Αναλαμβάνουν Project και να τα φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης
- Γνωρίζουν το επάγγελμα τους, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους, τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εκπαιδευτικές επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος
- Εργαστηριακές ασκήσεις διαθεματικού περιεχομένου από διαφορετικές μαθησιακές ενότητες
- Προσομοιώσεις συνθηκών εργασίας με χρήση υλικών, μηχανημάτων, προγραμμάτων, εντύπων προσομοίωσης
- Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες (problem solving)
- Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων (role playing)
- Project διεπιστημονικής προσέγγισης με άλλα τμήματα ή σχολές

## **Μάθημα: Υγιεινή και ασφάλεια (Β΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 1,0,1

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι γνώση πάνω σε βασικά θέματα κοινωνικής και ατομικής υγιεινής, αλλά κυρίως να ευαισθητοποιηθούν στην απόλυτη αναγκαιότητα της εφαρμογής των διατάξεων του Υγειονομικού Κώδικα κατά την εκτέλεση των επαγγελματικών τους καθηκόντων, προκειμένου να προστατευθεί η υγεία των ιδίων και των πελατών.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

1. Εισαγωγή στη σημασία της Υγιεινής:
  - Ατομική Υγιεινή
  - Δημόσια και Κοινωνική Υγιεινή
  - Υγιεινή χώρων και καταστημάτων
2. Οι μικροοργανισμοί γενικώς:
  - Κατηγορίες μικροοργανισμών
  - Παράγοντες πολλαπλασιασμού των μικροοργανισμών
  - Τρόποι μετάδοσης των μικροοργανισμών και δράση τους
  - Καταστροφή των μικροοργανισμών
3. Ατομική Υγιεινή σε συνάρτηση με το επάγγελμα:
  - Προληπτική Υγιεινή

Ατομική καθαριότητα

Η ατομική καθαριότητα και η σπουδαιότητά της για το τουριστικό επάγγελμα

Ατομικό βιβλιάριο υγείας των εργαζομένων στο τουριστικό επάγγελμα

4. Υγιεινή των χώρων:

Υποχρεώσεις των τουριστικών καταστημάτων για τη διατήρηση της καθαριότητας των κοινόχρηστων χώρων

Χρήση απορρυπαντικών και απολυμαντικών

Η καταλληλότητα των εγκαταστάσεων και των σκευών

Αποχετευτικό σύστημα (αποθήκες τροφίμων, ποτών, κρεάτων)

Εγκαταστάσεις ψυκτικών θαλάμων. Κανόνες συντήρησης τροφίμων, χορταρικών, τυριών, φρούτων, κ.λπ.

5. Υγιεινή τροφίμων:

Αλλοιώσεις τροφίμων. Τεχνική μακροσκοπικής έρευνας

Τροφοδηλητηριάσεις. Τροφιμογενείς τοξικώσεις

Γενικά για τους μικροοργανισμούς που προκαλούν τροφοδηλητηριάσεις

Σταφυλόκοκκος, σαλμονέλα, βάκιλος ιός, μύκητες, αλλαντίαση (γενικά, πού συναντώνται, συμπτώματα, τρόπος θεραπείας)

Ευαίσθητα τρόφιμα στην ανάπτυξη των ανωτέρω μικροοργανισμών

6. Υγειονομικός έλεγχος και εφαρμογή του κανονισμού. Ποινικές και αστικές ευθύνες:

Αστυνομική υπηρεσία και ελεγκτές

Τρόποι ελέγχου και καταστροφή αλλοιωμένων ειδών

7. Κοινωνική Υγιεινή και κρατική μέριμνα:

- Γενικά περί αφροδίσιων νοσημάτων και μετάδοσή τους
- Γενικά περί ναρκωτικών και συνέπειες στην υγεία των ατόμων
- Ο αλκοολισμός γενικά και η εξάρτηση του ατόμου. Επίδραση στην οικογένεια και στην κοινωνία.
- Το κάπνισμα και η επίδραση του στην υγεία των ατόμων

8. Μόλυνση και προστασία περιβάλλοντος:

- Το περιβάλλον ως ευρύτερος χώρος και σε σχέση με τις ακτές των τουριστικών εγκαταστάσεων
- Ηχορύπανση και ανεκτά όρια

9. Πρώτες βοήθειες: Μαθήματα άμεσου επεμβάσεως σε περιπτώσεις που παρατηρούνται συνήθως σε τουρίστες:

- Οργάνωση πρόχειρου ιατρείου – φαρμακείου
- Μικροτραυματισμοί, εγκαύματα, θερμοπληξία, ηλεκτροπληξία
- Λιποθυμίες και αίτια της

**Μάθημα:Bar (B' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 1,3,4

**Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι καλή γνώση για τα θέματα που αφορούν στην οργάνωση και λειτουργία του μπαρ, να αποκτήσουν δεξιότητες επί των μεθόδων προετοιμασίας, παρασκευής και παρουσίασης των προσφερόμενων ειδών.

**Περιεχόμενο του μαθήματος**

1. Εισαγωγή στο «Μπαρ» ως τμήματος εκμετάλλευσης ή ως αυτοτελούς επιχείρησης:
  - Το Μπαρ ως κλάδος εκμετάλλευσης, προέλευση
  - Άδεια λειτουργίας, υγειονομικοί κανόνες

- Είδη Μπαρ, με έμφαση στο «American Bar»
  - Επιλογή θέσης του τμήματος, εγκατάσταση, χώρος
  - Επίπλωση, διακόσμηση, εγκαταστάσεις
2. Εξοπλισμός του Μπαρ και χρήση αναλυτικά:
- Μηχανήματα και συσκευές
  - Σκεύη, εργαλεία και όργανα
  - Λοιπός εξοπλισμός με έμφαση στα γυάλινα σκεύη
3. Οργανόγραμμα προσωπικού του Μπαρ:
- Οργάνωση εργασίας του προσωπικού
  - Προσόντα και καθήκοντα του προσωπικού
  - Η προσωπικότητα του μπάρμαν (ή bartender ή barkeeper) με αναφορά κυρίως στην εμφάνιση, στην κίνηση, στους τρόπους, στο ντύσιμο. Η barmaid ή barwoman.
4. Η εργασία στο Μπαρ:
- Η προετοιμασία του Μπαρ (Mise en place)
  - Λειτουργία, εξυπηρέτηση
  - Πέρας – κλείσιμο της εργασίας
5. Βασικές αρχές τη εργασίας κατά την πώληση των ποτών και λοιπών ειδών:
- Ανάλυση εργασίας
  - Κανόνες χρήσης των γυάλινων σκευών
  - Πώληση και παρουσίαση στο Μπαρ
  - Θερμοκρασίες των ποτών στα Μπαρ
6. Εισαγωγή στα αλκοολούχα ή οινοπνευματώδη ποτά:
- Χαρακτηριστικά των ποτών, διάκριση (ζύμωση, απόσταξη)
  - Περιεκτικότητα σε οινόπνευμα των ποτών (πίνακας)
  - Μετατροπή proof σε GUY LUSSEC
7. Τα κυρίως οινοπνευματώδη ποτά (SPIRITS) ονομαστικά:
- Παρασκευή των βασικότερων οινοπνευματωδών ποτών
  - Το ουίσκι
  - Το τζιν
  - Το ρούμι
  - Η βότκα
8. Αποστάγματα από κρασί:  
Κονιάκ, μπράντι, αρμανιάκ
9. Διάφορα άλλα αλκοολούχα ποτά (τα κυριότερα που χρησιμοποιούνται π.χ. τεκίλα, ούζο, ακουαβίτ, κλπ)
10. Ορεκτικά και επιδόρπια ποτά και κρασιά (τα κυριότερα, με έμφαση στα βερμούτ, μπίττερ, μαδέρα, πορτό, σέρυ, μαυροδάφνη, κλπ)
11. Τα λικέρ με αναφορά στα κυριότερα από αυτά (πίνακας με την ονομασία, προέλευση, παρασκευή)
12. Η μπύρα: Παρασκευή, προέλευση, τρόπος παρουσίασης
13. Ποτά χωρίς αλκοόλ που πωλούνται στο Μπαρ:
- Αναψυκτικά (χυμοί, ανθρακούχα, νερά)
  - Αφεψήματα (καφές, τσάι, κακάο, κ.λπ.)
14. Βοηθητικά είδη του Μπαρ για την παρουσίαση των ποτών και την παρασκευή κοκτέιλ (π.χ. φρέσκα φρούτα, λεμόνι, σάλτσες, ξηροί καρποί, κ.λπ.).
15. Σύνθετα ποτά και κατηγορίες:

Cocktails  
Long drinks  
Short drinks  
Party drinks

Εισαγωγή στην προέλευση, τη σύνθεση και τις υποκατηγορίες αυτών.

16. Ορολογία: περιληπτική αναφορά στους βασικότερους όρους που χρησιμοποιούνται.

17. Συνταγές και τρόπος παρουσίασης των πλέον διαδεδομένων κοκτέιλ.

18. Παραγγελία ποτών, οργάνωση της αποθήκης, απογραφή ποτών

Κατάρτιση κάρτας Μπαρ και σύνθεση τιμοκαταλόγου

Το μπαρ του δωματίου (mini – bar) και η φροντίδα του.

Παρατήρηση: Πρακτική Άσκηση στις ενότητες 4, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 15, 17

## **Μάθημα: Οινολογία (Β' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να γνωρίσουν τη διαδικασία της παραγωγής, τα χαρακτηριστικά και τη τεχνική παρουσίασης του κρασιού.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

1. Εισαγωγή, ιστορική αναδρομή στη διάδοση της αμπέλου και της εμφάνισης του κρασιού.
2. Καλλιέργεια και ποικιλίες της αμπέλου:  
Συνθήκες κλιματολογικές, εδαφολογικές, κλπ  
Εξελιγμένες μορφές καλλιέργειας της αμπέλου και της βελτίωσης της παραγωγής σταφυλιών
3. Παραγωγή του κρασιού (αναφορά στη χημική διαδικασία παρασκευής):  
Τρύγος, μεταφορά σταφυλιών  
Στάδια οινοποίησης (λευκού, κόκκινου, ροζέ)
4. Διακρίσεις του κρασιού ανάλογα με τη γεύση, το χρώμα, το άρωμα
5. Τυποποίηση των κρασιών:  
  
- Έλεγχος φιάλης, πώματος  
- Επιλογή ετικέτας  
- Παλαίωση κρασιών, συνθήκες που πρέπει να επικρατούν σε μία κάβα  
- Οργάνωση κάβας
6. Κρασιά με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά:  
Αφρώδη κρασιά  
Σαμπάνιες  
Γλυκά
7. Ποιοτική κατάταξη των κρασιών. Κατηγορίες με βάση τις Κοινοτικές Οδηγίες:  
Οι ενδείξεις “reserve”, “grand reserve” και λοιποί διεθνείς όροι
8. Τα χαρακτηριστικά των κρασιών ως προς το χρώμα, άρωμα, γεύση, μπουκέ, σήμα:  
Περιεκτικότητα σε οινόπνευμα



9. Γεύση των κρασιών και πώς ελέγχεται από ειδικούς «degustateurs»:  
Ειδικά σκεύη και ποτήρια που χρησιμοποιούνται στο σερβίρισμα των διάφορων ειδών κρασιών
10. Τεχνική παρουσίασης των κρασιών:  
Μεταφορά και παρουσίαση της φιάλης  
Εκπώμπτωση της φιάλης  
Σερβίρισμα του κρασιού και οι ισχύοντες κανόνες για κάθε είδος  
Μετάγγιση (decantage)  
Απαραίτητα σκεύη και εξοπλισμός για ένα τυπικό σερβίρισμα κρασιού  
Προσόντα οινοχόου, στολή, καθήκοντα
11. Οι κυριότερες οινοπαραγωγικές χώρες (με έμφαση στις Ευρωπαϊκές):  
Οι κυριότερες εταιρείες και τα προϊόντα τους
12. Οινοπαραγωγικές περιοχές της Ελλάδας:  
Εταιρείες και Συνεταιρισμοί παραγωγής οίνου
13. Αντιστοιχία των φαγητών και κρασιών
14. Σύνθεση καταλόγου κρασιών, παρουσίαση και τεχνική πωλήσεων

Πρακτική Άσκηση στις ενότητες 8, 9, 10, 14

## **Μάθημα: Οργάνωση - λειτουργία εστιατορίου (Β' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 1,1,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι γνώσεις και δεξιότητες για τους διάφορους τρόπους παρουσίασης των εδεσμάτων και να εξοικειωθούν με τη χρήση των επίπλων, σκευών, συσκευών και μηχανημάτων του εστιατορίου. Επίσης, να κατανοήσουν τη σημασία της συνεργασίας του εστιατορίου ως τμήματος προώθησης των παρασκευασμάτων με τα λοιπά τμήματα του ξενοδοχείου και κυρίως με τα τμήματα παραγωγής καθώς και τη σύγχρονη οργάνωση του τμήματος και τη διοίκηση του προσωπικού.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

1. Εισαγωγή. Το τμήμα του εστιατορίου ως μονάδα εκμετάλλευσης σε συνάρτηση με την ξενοδοχειακή επιχείρηση και ως αυτόνομη εκμετάλλευση:

Αναφορά στην αρχιτεκτονική δομή του τμήματος

Οι εγκαταστάσεις του τμήματος, ο εξοπλισμός του και οι συναρτώμενοι προς αυτό χώροι. Η ορθή χωροταξική δομή.

Μελέτη σχεδίου

2. Είδη και κατηγορίες εστιατορίων, είτε αυτά λειτουργούν εντός ξενοδοχείων, είτε είναι μεμονωμένες επιχειρήσεις:

Η διακόσμηση του χώρου πελατών, η επιλογή των επίπλων και λοιπών διακοσμητικών στοιχείων. Η σχέση αυτών με το χώρο, την τοποθεσία, το τοπικό χρώμα.

Επίδειξη και αναγνώριση του εξοπλισμού (έπιπλα, λινά, σκεύη πορσελάνης, γυάλινα σκεύη, μεταλλικά σκεύη κλπ) και χρήση τους.

3. Το προσωπικό που εργάζεται στο εστιατόριο και η επιλογή του:

Οργανόγραμμα προσωπικού εστιατορίου

Διεθνής ονοματολογία του προσωπικού

Προσόντα του προσωπικού και καθήκοντα

Συντονισμός του προσωπικού βάσει των καθηκόντων του

Προγραμματισμός εργασίας, καταστάσεις εργασίας όπως επιβάλλονται από το αρμόδιο Υπουργείο.

4. Το ενταγμένο προσωπικό στα δευτερεύοντα τμήματα:

Αναλυτικά οι εκτελούμενες εργασίες. Η προβλεπόμενη στολή εργασίας.

5. Ο εξοπλισμός του εστιατορίου, πώς επιλέγεται και πώς συντηρείται:

Αποθήκευση

Προδιαγραφές εξοπλισμού, ανάλογα με την κατηγορία των εστιατορίων.

Κατάρτιση καταστάσεων απαραίτητου αριθμού των διάφορων ειδών εξοπλισμού

Έρευνα αγοράς. Οι δυνατότητες που παρέχονται εντός και εκτός της χώρας.

6. Απαραίτητες συσκευές και όργανα. Τεχνικές προδιαγραφές και η πρακτική χρήση τους:

Συντήρηση και φροντίδα από το προσωπικό χρήσης και από το προσωπικό συντήρησης.

Αρχείο παρακολούθησης των συσκευών και μηχανών.

7. Προετοιμασία του εστιατορίου (MISE EN PLACE):

Υποδειγματική διάταξη επίπλων

Εργασίες και φροντίδα για την καλή εμφάνιση του τραπεζιού (θέση, στρώσιμο, τοποθέτηση λινών και μολτόν).

Μεταφορά και τοποθέτηση επιτραπέζιων σκευών

Τοποθέτηση των βασικών σκευών (βασικό κουβέρ)

Τοποθέτηση των σκευών με προκαθορισμένο menu (table d'hôte)

Έλεγχος τραπεζιών, σε συνάρτηση με την όλη εμφάνιση του εστιατορίου

8. Η παρουσίαση των εδεσμάτων με διάφορους τρόπους και σύμφωνα με τους ισχύοντες διεθνείς κανόνες:  
Παρουσίαση των εδεσμάτων σε διάφορα σκεύη (με πιάτο, πιατέλα, τραπέζι *queridon*)  
Ισχύοντες κανόνες κατά την παραλαβή των χρησιμοποιηθέντων σκευών κλπ  
Η ευπρεπής στάση του τραπεζοκόμου κατά την εκτέλεση των παραπάνω εργασιών
9. Το εκτελούμενο έργο αναλυτικά στα δευτερεύοντα τμήματα του εστιατορίου και περιγραφή των καθηκόντων των εργαζομένων:  
Περιγραφή των εγκαταστάσεων των δευτερευόντων τμημάτων και η λειτουργία των μηχανημάτων. (Οφίς, θερμοτράπεζες, έλεγχος *tableau*, βεστιάριο, τουαλέτες εστιατορίου, τμήμα πλύσης σκευών, αποθήκες, κάβα κλπ)
10. Διεθνής ορολογία σε ότι αφορά τα κύρια και δευτερεύοντα γεύματα (πρωινό, μεσημβρινό, βραδινό, σουπέ, *brakes*, *brunch*, κλπ) :  
Είδη πρωινού και τρόποι παρουσίασης (στην αίθουσα, στο δωμάτιο, στο μπουφέ κλπ)  
Σύνθεση γευμάτων με βάση τις ισχύουσες διατάξεις ανάλογα με την κατηγορία του εστιατορίου  
Η σύνθεση του καταλόγου κατ' επιλογήν του πελάτη (*à la carte*), τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που παρουσιάζει έναντι των λοιπών καταλόγων.
11. Οι απαραίτητες προϋποθέσεις για άρτια λειτουργία του Εστιατορίου, σε ό,τι αφορά:  
Την ευχάριστη ατμόσφαιρα στους πελάτες  
Την άψογη εμφάνιση των εδεσμάτων  
Την αποφυγή θορύβων και ενοχλήσεων  
Την υποδοχή πελατών και της συνοδείας τους  
Την παρουσίαση καταλόγου και της διευκόλυνσης του πελάτη στην κατανόηση της ονοματολογίας των εδεσμάτων και κρασιών  
Την αντιμετώπιση παραπόνων, κλπ
12. Παράθεση γευμάτων ειδικών εκδηλώσεων:  
- Οργάνωση προσωπικού και καθορισμός καθηκόντων  
- Οργάνωση αίθουσας από πλευράς διευθέτησης των επίπλων και σκευών  
- Έλεγχος σκευών και ιματισμού  
- Τρόπος παρουσίασης των εδεσμάτων  
- Διακόσμηση της αίθουσας και των τραπεζιών ανάλογα με την επισημότητα, κλπ
13. Οργάνωση των χρησιμοποιούμενων εντύπων στα επισιτιστικά τμήματα:  
Τεχνική έκδοσής του από τους αρμόδιους υπαλλήλους  
Παραστατικά (*BONS*)  
Λογαριασμοί (*NOTES*)  
Διαχωριστικές καταστάσεις των εσωτερικών ελέγχων (*TABLEAU*)  
Παρουσίαση των λογαριασμών στους πελάτες προς εξόφληση

Παρατήρηση: Πρακτική άσκηση στις ενότητες 2, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12,13

## Γ' Εξάμηνο - Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα - Περιεχόμενο

**Μάθημα: Τουρισμός ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 3,0,3

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να προσφέρει στους καταρτιζόμενους τις απαραίτητες γνώσεις που θα τους επιτρέψουν να αναλύουν και να ερμηνεύουν σωστά τη συμπεριφορά τόσο των τουριστών, όσο και όλων εκείνων που ασχολούνται με οποιαδήποτε ιδιότητα, με τα λεγόμενα τουριστικά επαγγέλματα.

Επίσης, επιδιώκεται η ανάπτυξη γνώσεων και δεξιοτήτων πάνω στον τρόπο άσκησης αποτελεσματικής πολιτικής, για την επιτυχή αντιμετώπιση των προβλημάτων που ανακύπτουν από την τουριστική ανάπτυξη. Τέλος, η προσέγγιση της πρακτικής εφαρμογής των παραπάνω με τη μελέτη περιπτώσεων που θα αντιμετωπιστούν σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

#### **A. Τουριστική Οικονομία**

Στοιχεία Τουριστικής Οικονομίας

1. Τουριστική Οικονομία σαν ιδιαίτερος κλάδος της Οικονομικής
  - Περιεχόμενο και χρησιμότητα της Τουριστικής Οικονομίας
  - Αντικείμενο και διακρίσεις της Τουριστικής Οικονομίας
2. Βασικές έννοιες της Τουριστικής Οικονομίας
  - Τουριστική αγορά – Τουριστικά προϊόντα
  - Συντελεστές της τουριστικής παραγωγής
  - Κόστος της τουριστικής παραγωγής
  - Τουριστικά κίνητρα – τουριστικές επενδύσεις
3. Η ζήτηση των τουριστικών αγαθών
  - Παράγοντες τουριστικής ζήτησης
  - Η συμπεριφορά του τουρίστα σαν καταναλωτή και χρήση τουριστικών αγαθών
  - Τουριστικό εισόδημα και τουριστική δαπάνη – σχέσεις
4. Η τουριστική παραγωγή
  - Οι τουριστικές επιχειρήσεις
  - Οι βασικοί συντελεστές παραγωγής του τουριστικού προϊόντος
  - Οι συνθήκες παραγωγής της τουριστικής επιχείρησης
  - Η ζήτηση παραγωγικών συντελεστών από την τουριστική επιχείρηση
5. Το κόστος παραγωγής και η προσφορά τουριστικών αγαθών
6. Μέτρηση και πρόβλεψη της τουριστικής ζήτησης
7. Ο προσδιορισμός της τιμής και της ποσότητας ισορροπίας στην αγορά ενός τουριστικού προϊόντος
8. Προγραμματισμός και Ανάπτυξη της τουριστικής οικονομίας

#### **B. Τουριστική Ψυχολογία - Κοινωνιολογία**

1. Εισαγωγή στη Ψυχολογία του Τουρισμού
  - Έννοια και αντικείμενο της σύγχρονης ψυχολογίας
  - Η αξία της τουριστικής ψυχολογίας και η σχέση της με τους άλλους κλάδους της τουριστικής επιστήμης
  - Οι ιδιαιτερότητες της καταναλωτικής συμπεριφοράς στον τουρισμό
  - Μεθοδολογία της Ψυχολογίας του Τουρισμού
2. Βασικές έννοιες της Τουριστικής Ψυχολογίας

- Ο ανθρώπινος παράγοντας στον τουριστικό τομέα
- Ψυχολογικές παράμετροι και επιρροές στον τουρισμό
- Η ψυχολογία των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα

### 3. Γενικά θέματα που αφορούν την Τουριστική Ψυχολογία

- Ευρωπαϊκή κοινοτική πολιτική στον τουρισμό
- Διεθνείς τουριστικοί οργανισμοί και ψυχολογικό κλίμα
- Η σπουδαιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης και η εκπαίδευση
- Τουριστική προβολή: Η σημασία του ψυχολογικού παράγοντα
- Αναφορά στις νέες αγορές και μορφές τουριστικής ανάπτυξης (συνεδριακός, κρουαζιερόπλοια, άτομα με ειδικές ανάγκες)
- Ειδικές τουριστικές επιλογές (αγροτουρισμός, αθλητικός τουρισμός, τα καζίνο, time – sharing και home exchange)

### Γ. Στοιχεία τουριστικής πολιτικής

- Αντικείμενο και χαρακτηριστικά της τουριστικής πολιτικής
- Επιδιώξεις και στόχοι της τουριστικής πολιτικής
- Μέσα και μέτρα άσκησης της τουριστικής πολιτικής
- Προγραμματισμός της τουριστικής πολιτικής
- Διαδικασία λήψης αποφάσεων της τουριστικής πολιτικής
- Φορείς της τουριστικής πολιτικής στην Ελλάδα, στην Ευρώπη και παγκοσμίως
- Τουριστική πολιτική και Ε.Ε.
- Αγροτουριστικοί συνεταιρισμοί (νομικό και κοινωνικό πλαίσιο στην Ελλάδα και την Ε.Ε.)

## **Μάθημα: Οργάνωση - λειτουργία μαγειρείου ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 3,0,3

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι καλή γνώση για θέματα που αφορούν στην οργάνωση και λειτουργία του τμήματος του μαγειρείου, καθώς και να συνειδητοποιήσουν το σημαντικό ρόλο του τμήματος αυτού στην αποδοτικότητα μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης και να εξοικειωθούν με τις βασικές εργασίες που εκτελούνται στο μαγειρείο ενός ξενοδοχείου.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- . Εισαγωγή στην ιστορία, εξέλιξη της μαγειρικής τέχνης.
  - Οι σύγχρονες διαιτητικές συνήθειες.
2. Το μαγειρείο ως τμήμα παραγωγής.
  - Θέση, χώροι, σχεδιάγραμμα και χωροταξικός συσχετισμός των τμημάτων του.
3. Εξοπλισμός. Εγκαταστάσεις, μηχανήματα, συσκευές, σκεύη:
  - Σχετικές προδιαγραφές των βασικότερων μηχανημάτων, συσκευών και σκευών.
4. Το προσωπικό του τμήματος. Σύνθεση της "BRIGADE" αρμοδιότητες:
  - Ο ρόλος της ενδυμασίας του προσωπικού.
5. Εσωτερική οργάνωση εργασίας των τμημάτων:
  - Τμήμα συντήρησης, επεξεργασίας και διάθεσης κρεάτων
  - Τμήμα κύριας παραγωγής ζεστών και κρύων παρασκευασμάτων
  - Τμήμα παραγωγής και διάθεσης πρωινών
  - Τμήμα παραγωγής και διάθεσης γλυκών
  - Τμήμα ημερήσιας αποθήκευσης προϊόντων
  - Διεθνής ορολογία σκευών και μεθόδων της Μαγειρικής Τέχνης
7. Κατηγορίες εδεσμάτων, βασικές αρχές σύνθεσης εδεσματολογίων (MENU)
8. Βασικοί τρόποι παρασκευής κρεάτων
9. Βάσεις και φόντα μαγειρικής
10. Σύνθεση και ονοματολογία των διάφορων κατηγοριών βουτύρων
11. Βασικές σάλτσες και σούπες
12. Παρασκευές αυγών και ζυμαρικών
13. Προμήθεια, προετοιμασία και παρασκευή λαχανικών
14. Υλικά και επεξεργασία αυτών για την παρασκευή διαφόρων ορεκτικών
15. Προμήθεια, συντήρηση και παρασκευή ψαριών
16. Προμήθεια, συντήρηση και τεμαχισμός των βασικών ειδών κρεάτων
17. Οι κυριότερες παρασκευές κρεάτων με τη διεθνή ονομασία τους

## **Μάθημα: Αγγλικά ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ):2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, γραπτώς και προφορικώς.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά.
- Διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα.
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές & ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

- Ταξιδιωτική, Ξενοδοχειακή και Τουριστική αλληλογραφία.
- Εμπορική αλληλογραφία.
- Σύνθεση επιστολών και αναφορών.

## **Μάθημα: Γερμανικά ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ):2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση της Γερμανικής ως γλώσσας κύριας τουριστικής αγοράς που εξυπηρετεί το ελληνικό τουριστικό προϊόν και η χρήση της στο πεδίο εργασίας.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Χρησιμοποιούν τη γερμανική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων.
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γερμανική

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

- Ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών & ξενοδοχειακών εντύπων.
- Εμπορική αλληλογραφία.
- Τουριστική & ξενοδοχειακή ορολογία.



## **Μάθημα: Πρακτική Εφαρμογή στην Ειδικότητα ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ):0,3,3

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων σχετικές με τον τομέα του τουρισμού όπως ομαδικότητα, συνέπεια, τυπικότητα, κοινωνικότητα, σύνθεση και ευγένεια. Η επαφή με τον εργασιακό χώρο και η προετοιμασία για την πρακτική άσκηση.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών
- Συνεργάζονται και αξιοποιούν επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.
- Εξυπηρετούν και κοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
- Αναλαμβάνουν Project και να τα φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης
- Γνωρίζουν το επάγγελμα τους, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους, τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εκπαιδευτικές επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος
- Εργαστηριακές ασκήσεις διαθεματικού περιεχομένου από διαφορετικές μαθησιακές ενότητες
- Προσομοιώσεις συνθηκών εργασίας με χρήση υλικών, μηχανημάτων, προγραμμάτων, εντύπων προσομοίωσης
- Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες (problem solving)
- Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων (role playing)
- Project διεπιστημονικής προσέγγισης με άλλα τμήματα ή σχολές

## **Μάθημα: Τροφογνωσία – Εδεσματολόγιο ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ):2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι καλή γνώση για τα θέματα που αφορούν στην προέλευση των διαφόρων τροφίμων, τα χαρακτηριστικά και τις ιδιότητές τους, ώστε να είναι σε θέση να συνθέσουν εδεσματολόγια (menus) ανάλογα με την εποχή, την εθνικότητα και τις συνήθειες των πελατών, τη σύγχρονη διαιτητική και τις ισχύουσες αγορανομικές διατάξεις.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

#### **A. ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ**

1. Τρόφιμα (Εισαγωγή, αξία για τον άνθρωπο, ταξινόμηση ως φυτικά, ζωικά, απλά και σύνθετα):

Γενικά για τη διατήρηση των τροφίμων και των εφαρμοζόμενων μεθόδων

Έλεγχος τροφίμων (ποιοτικός έλεγχος, φυσικός και χημικός έλεγχος, μικροβιολογικός έλεγχος)

Φυτικά τρόφιμα (δημητριακά)

Εμπορευματολογική εξέταση (π.χ. βάρος, ξένες ύλες, κ.λπ.)

Αναφορά στα πλέον ενδιαφέροντα είδη από πλευράς κατανάλωσής τους στις τουριστικές επιχειρήσεις

(π.χ. όρυζα, σιτάρι, κριθάρι και παράγωγα αυτών, όπως αλεύρι)

Προϊόντα αλεύρων (άρτος, ζυμαρικά - ζαχαροπλαστική)

Εκτενής αναφορά στο κεφάλαιο περί άρτου, δηλαδή της σύστασης, της ιδιότητάς του και των αλλοιώσεων του.

Αρτοσκευάσματα (απλά και ζαχαροπλαστικής)

2. Οπωροκηπευτικά προϊόντα (γενικά τα στάδια που διέρχονται από την ωρίμανση έως την κατανάλωση)

Αναφορά στα κυριότερα είδη που ευδοκιμούν στην Ελλάδα:

Εσπεριδοειδή (είδη και ιδιότητες, εμπορική αξία)

Ελιές (θρεπτική αξία, χημική σύσταση του καρπού)

Λαχανικά (5 βασικές ομάδες, εμπορική αξία και διακίνηση των γεωμήλων και τοματών)

3. Γλυκαντικές ύλες και η εμπορική τους αξία (κυρίως φυτικής προέλευσης):

Ονομαστική αναφορά

Εκτενέστερη αναφορά στη ζάχαρη και τις μεθόδους παρασκευής

4. Προϊόντα ζωικής προέλευσης (εισαγωγή, διάκριση):

Κτηνοτροφικά προϊόντα, κυρίως κρέας

Διάκριση των κρεάτων, κύρια συστατικά του, μέθοδοι συντήρησης

Προϊόντα από το κρέας (αλλαντικά, κονσέρβες, κ.λπ.)

Γάλα και γαλακτοκομικά προϊόντα (γιαούρτι, βούτυρο, τυρί, κ.λπ.): συστατικά, κατάταξη, κατεργασία, μέθοδοι διατήρησης

Λεπτομερής αναφορά στα είδη των Ελληνικών τυριών και των τυριών προέλευσης χωρών της Ε.Ε.

Προϊόντα Πτηνοτροφίας (κρέας, αυγά)

5. Λίπη – Έλαια (Εισαγωγή, διάκριση):

Προέλευση

Εμπορευματολογική ταξινόμηση των ελαίων και λιπών

Αλλοιώσεις

Έλαια προερχόμενα από ελιές

Έλαια προερχόμενα από σπόρους (ονομαστική αναφορά με περιληπτική περιγραφή για την προέλευση και τη σύνθεσή τους)

Ζωικά λίπη και έλαια (περιληπτική αναφορά)

Βούτυρο, μαργαρίνη

6. Αρτύματα και καρυκείματα (γενικά για τη χρησιμότητά τους, νοθείες):

– Διαχωρισμός σε άνθη – φύλλα, καρπούς – σπέρματα, φλοιούς

– Ονομαστική αναφορά και χρησιμότητά τους στη ζαχαροπλαστική, μαγειρική τέχνη, την ποτοποιία κ.λπ.

– Ευφραντικά (τσάι, καφές, κόλα, κακάο, κ.λπ.):

ο Επίδραση αυτών στον ανθρώπινο οργανισμό

ο Εμπορική αξία

ο Χρησιμότητα στην τουριστική επιχείρηση

## Β. ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Εισαγωγή, διεθνής ορολογία (menu, à la carte, κ.λπ.)

2. Οι ισχύουσες διατάξεις και κανόνες (αγορανομικές διατάξεις, κ.λπ.) σχετικά με τις υποχρεώσεις των εστιατορίων για τη σύνθεση εδεσματολογίων.

3. Απαραίτητες προϋποθέσεις για τη σύνθεση εδεσματολογίων:

Κατηγορία εστιατορίων

Εποχικότητα

Κόστος

Αγορά – προϊόντα

4. Βασικοί κανόνες σύνθεσης εδεσματολογίου με βάση τη διαιτητική:

Καθημερινά menu

Επαναλαμβανόμενα menu

Menu υγιεινής διατροφής

Συνθέσεις για buffet

Δίνονται παραδείγματα εδεσματολογίων και οι καταρτιζόμενοι ασκούνται σε παρόμοια θέματα.

5. Βασικοί κανόνες σύνθεσης καταλόγων, ανάλογα με την κατηγορία των εστιατορίων (à la carte).

6. Ορολογία των συνηθέστερων εδεσμάτων και αποτύπωσή τους στους καταλόγους:

Διεθνής ονοματολογία. Κυρίως αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά

7. Σύνθεση εδεσματολογίων ειδικών εκδηλώσεων:

Γαμήλια γεύματα, εορταστικά, κ.λπ.

8. Τα κυρίως παραδοσιακά εδεσματολόγια και τρόπος παρουσίασής τους

9. Ασκήσεις σύνθεσης menu διάφορων κατηγοριών

Παρατήρηση: Πρακτική Άσκηση στις ενότητες B4, B7, B8, B9

## **Μάθημα: Ξενοδοχειακές εφαρμογές με χρήση Η/Υ ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ):0,2,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι γνώση πάνω στο χειρισμό ξενοδοχειακών πακέτων και να είναι σε θέση, αντλώντας πληροφορίες από τις διάφορες καταστάσεις ή στατιστικά στοιχεία ή άλλες πληροφορίες μέσω Η/Υ, να προβούν σε ενέργειες στρατηγικής, προκειμένου να αυξήσουν τις πωλήσεις στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου, ή να βελτιώσουν τη γενική οργάνωση και διοίκηση αυτού.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

#### 1. Κρατήσεις:

- Καταχώρηση κρατήσεων μεμονωμένων και πρακτορειακών πελατών. Αυτόματη τιμολόγηση κρατήσεων, έλεγχος allotment and release period
- Μεταβολές, ακυρώσεις κρατήσεων
- Προβλεπόμενες κινήσεις πελατών, πρακτορείων
- Ηλεκτρονικό room rack
- Πληροφορίες, καταστάσεις και στατιστικά κάθε είδους σχετικά με κρατήσεις

#### 2. Εργασίες αφίξεων:

- Check – in μεμονωμένου πελάτη, πρακτορειακού πελάτη, group
- Άνοιγμα λογαριασμών κατά περίπτωση
- Αλλαγές σε στοιχεία πελατών, δωμάτια, ημερομηνίες, χρεώσεις, κ.λπ.
- Πληροφορίες, καταστάσεις και στατιστικά σχετικά με αναχωρήσεις

#### 3. Εργασίες Main Courante:

- Άνοιγμα λογαριασμών πελατών ή διορθώσεις επί των ήδη υπαρχόντων
- Ενημέρωση λογαριασμών πελατών και πρακτορείων (συμφωνηθέντα, ekiras ή κατά περίπτωση όπου δεν προβλέπεται από τη διαδικασία αυτόματης χρέωσης)
- Πληροφορίες και καταστάσεις, όπως ισοζύγια, ταμειακές καταστάσεις, χρεώσεις ημέρας, υπόλοιπα κ.λπ.
- Συσχετισμός εργασιών main – courante και εργασιών κλεισίματος ημέρας

#### 4. Κλείσιμο ημέρας:

- Μη πραγματοποιηθείσες αφίξεις

- Συμφωνία και έλεγχος αφίξεων – αναχωρήσεων
- Πληροφορίες – καταστάσεις – ενημερώσεις – εκτυπώσεις – στατιστικά, όπως: βιβλίο πόρτας, βιβλίο αστυνομίας, αναμενόμενες αφίξεις, αναχωρήσεις επόμενης μέρας.
- Συμφωνίες πρωινών – γευμάτων, κίνηση ξενοδοχείου – πρακτορείων, maison, non show, στατιστικά πελατών, κ.λπ.

#### 5. Τηλεφωνικό κέντρο:

- On line σύνδεση με Ηλεκτρονικό Υπολογιστή, χρεώσεις, υπηρεσιακές συνδιαλέξεις, πληροφορίες – καταστάσεις – στατιστικά

#### 6. On line σύνδεση με διάφορα τμήματα - point of sales:

- Έλεγχος δικαιούμενων κατά περίπτωση
- Αυτόματη χρέωση λογαριασμών πελατών
- Έκδοση πιστωτικών δελτίων
- Έκδοση δελτίων extras
- Διάφορες εκτυπώσεις – πληροφορίες και στατιστικά
- Κατάσταση πωλήσεων ανά σερβιτόρο, είδος, τιμές ειδών τροφίμων ή ποτών, κ.λπ.

#### 7. Κεντρική αποθήκη υλικών:

- Καρτέλες ειδών
- Ομάδες ειδών τροφίμων και ποτών
- Προμηθευτές
- Τιμολόγια προμηθευτών
- Πληροφορίες – εκτυπώσεις υπολοίπων, ισοζυγίων, καρτελών, κ.λπ.

#### 8. Αποθήκη υλικών τμήματος:

- Καρτέλες ειδών
- Εισαγωγές – εξαγωγές ειδών και αυτόματη ενημέρωση κεντρικής αποθήκης
- Απογραφές: ημερήσιες, εβδομαδιαίες, μηνιαίες κ.λπ.
- Ισοζύγια αναλωθέντων
- Κοστολόγια ανά είδος, ομάδα, επιλεγέν προϊόν (όπως πρωινό ή γεύμα)
- Τιμοκατάλογοι
- Στατιστικά στοιχεία

### **Μάθημα: Λογιστική ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ( Γ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ):3,0,3

#### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι καλή γνώση για να διαχειρίζονται σωστά τις εργασίες μίας ξενοδοχειακής μονάδας, ώστε κάθε στιγμή να γνωρίζουν τη θέση κάθε στοιχείου (λογαριασμού) Ενεργητικού, Παθητικού και της καθαρής θέσης μονάδας, το σύνολο των δαπανών με το οποίο επιβαρύνεται για κάθε εμπόρευμα η επιχείρηση, της οικονομικής θέσης της επιχείρησης κάθε στιγμή. Επίσης, οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζουν το συνολικό αποτέλεσμα (κέρδος ή ζημία) σε όσο το δυνατόν βραχύτερα διαστήματα, τα απαραίτητα στοιχεία για την κατάρτιση του προγράμματος δράσης της επιχείρησης, τα στοιχεία ενός ενιαίου διαχειριστικού ελέγχου του ταμείου, της αποθήκης κλπ.

Ακόμα, στόχος του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι γνώσεις ώστε να μπορούν να εφαρμόζουν πρακτικά συστήματα για τον έλεγχο των καταναλώσεων και την ελαχιστοποίηση του κόστους παραγωγής και διάθεσης των προϊόντων. Ο σωστός προσδιορισμός των τιμών κόστους, όπως διδάσκεται με το παραπάνω μάθημα,

θα δώσει στους καταρτιζόμενους την ευκαιρία να μάθουν να χαράσσουν ρεαλιστική πολιτική τιμών πώλησης των προϊόντων και να ελέγχουν τη κατανάλωση, σαν μελλοντικά στελέχη των επιχειρήσεων.

## Περιεχόμενο του μαθήματος

### **A. ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ**

1. Έννοια και σκοπός της Λογιστικής
2. Ενεργητικό – Παθητικό – Καθ. Θέση – Λογαριασμός
3. Απογραφή – Ισολογισμός
4. Εμφάνιση και λειτουργία λογαριασμών
  - A) Λογαριασμοί Ενεργητικού
  - B) Λογαριασμοί Παθητικού
  - Γ) Λογαριασμοί Καθ. Θέσης
5. Διπλογραφική διατύπωση οικονομικών εξελίξεων
6. Λογιστικά βιβλία (Ημερολόγιο, Καθολικό, Βιβλία τάξης, Υποχρεωτικά βιβλία κατά τον Εμπορικό Κώδικα, ΚΦΣ)  
Θεώρηση Βιβλίων και Στοιχείων
7. Έλεγχος εγγράφων
  - A) Ισοζύγιο λογαριασμών
  - B) Λογιστική κατάσταση
  - Γ) Αριθμοϊσοζύγιο
8. Δαπάνη, έξοδα, έσοδα, κύκλος εργασιών, πρόσοδος
9. Συγκέντρωση λογαριασμών Αποτ/των
  - A) Λογαριασμός αποτελέσματα εκμετάλλευσης.
  - B) Λογαριασμός αποτελέσματα χρήσης
10. Λογαριασμός Εμπορεύματα
11. Αποσβέσεις – Τρόποι και μέθοδοι αποσβέσεων
12. Γενικά περί χρεωστών – Επισφαλείς και ανεπίδεκτοι εισπράξεως χρεώστες
13. Απογραφή τέλους χρήσης. Παραδείγματα: διαφορές απογραφής – εγγραφές τακτοποίησης
14. Συγκέντρωση αποτελεσμάτων, αποτελέσματα χρήσης
15. Σύνταξη ισολογισμού (γενικά – συμπληρωματικά):  
Σύνταξη απογραφής τέλους χρήσης – Εκτίμηση των στοιχείων Ενεργητικού και Παθητικού)
16. Λογαριασμοί αντίθετοι ή αρνητικοί:  
Έννοια και σκοπός  
Εμφάνιση και λειτουργία
17. Λογαριασμοί γραμματίων:  
Λογαριασμός Γραμμάτια εισπρακτέα  
Λογαριασμός Γραμμάτια σε καθυστέρηση  
Λογαριασμός Γραμμάτια μεταβιβασθέντα  
Λογαριασμός Γραμμάτια πληρωτέα
18. Λογαριασμοί τάξης  
Λογαριασμοί τάξης περιουσιακών στοιχείων  
Λογαριασμοί τάξης που εμφανίζουν πρόθεση οικονομικής δράσης  
Λογαριασμοί τάξης που εμφανίζουν αμφοτεροβαρείς συμβάσεις
19. Λογαριασμοί σε ξένο νόμισμα:  
Τήρηση λογαριασμού ξένου νομίσματος με το λογιστικό ισότιμό του  
Τήρηση λογαριασμού ξένου νομίσματος με το ισότιμό σε ευρώ  
Αποτίμηση των στοιχείων σε ξένο νόμισμα
20. Διόρθωση λογιστικών σφαλμάτων:

## **B. ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

1. Τα ξενοδοχεία ανάλογα με τη νομική τους μορφή (ατομική επιχείρηση, Ο.Ε., Ε.Ε., Ε.Π.Ε.)
2. Εγγραφές σύστασης
3. Λογιστικό σχέδιο:
  - Λογιστική οργάνωση ξενοδοχείων
  - Ξενοδοχειακή λογιστική
  - Δομή ξενοδοχειακής επιχείρησης
  - Κύριοι κλάδοι εκμετάλλευσης
  - Βοηθητικοί κλάδοι εκμετάλλευσης
  - Εξαρτημένες δραστηριότητες
  - Τμήματα ξενοδοχειακής επιχείρησης
  - Εφοδιασμός – διάθεση – διοικητική λειτουργία
  - Λογιστική της κυκλοφορίας
4. Έξοδα – αγορές – πληρωμές:
  - Η διάθεση και τα έσοδα (main courante)
5. Λογιστικές εγγραφές ξενοδοχειακές επιχειρήσεων:
  - Εγγραφές εσόδων
  - Εγγραφές εισπράξεων
  - Εγγραφές πληρωμών – δαπανών
  - Εγγραφές εκπτώσεων – προμηθειών
  - Εγγραφές αγορών – διάθεσης
  - Εγγραφές τέλους χρήσης

## **Γ. ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ – ΕΛΕΓΧΟΣ**

1. Εισαγωγή στις βασικές (κλασσικές) μεθόδους τιμών κόστους:
  - Τα κριτήρια επιλογής των τεχνικών
2. Η διάρθρωση της τουριστικής επιχείρησης και η επίδραση της στην επιλογή του συστήματος. Τεχνικές βάσεις, διαδοχικές βάσεις (λογιστικό σχέδιο, κατανομή εξόδων, παραγωγικά τμήματα, υποδιαίρεση της επιχείρησης, καθορισμός των τμημάτων παραγωγής, κατανομή δαπανών, καθορισμός γενικών εξόδων, υπολογισμός τιμών κόστους, βασικό κόστος των προϊόντων, αποκλίσεις στο πρότυπο κόστος, αξιοποίηση των αποκλίσεων).
3. Υποδιαίρεση της επιχείρησης σε ομοιογενή τμήματα:
  - Τμήματα κόστους
  - Τμήματα παραγωγής
  - Τμήματα δραστηριότητας
4. Καθορισμός της κατανομής των δαπανών στα τμήματα μίας επιχείρησης τουριστικής δραστηριότητας.
5. Υπολογισμός των τιμών κόστους μονάδας προϊόντος (τμήματος πωλήσεων).
6. Εφαρμογή της μεθόδου του άμεσου κόστους ενός παρασκευάσματος:
  - Καθορισμός του νεκρού σημείου
7. Προϋπολογιστικός έλεγχος των πωλήσεων και του κόστους διαχείρισης:
  - Εξεύρεση του θεωρητικού κόστους
8. Οργάνωση τμήματος προμηθειών. Προσδιορισμός αναγκών σε προμήθειες:
  - Υπεύθυνοι προσδιορισμού προμηθειών
  - Προσδιορισμός ημερησίων αναγκών των τμημάτων

Μέθοδοι και συστήματα προμηθειών  
Πρακτικοί τρόποι συστημάτων αγορών

9. Έλεγχος τιμολογίων και αιτήσεων προμηθευτών. Δελτία εισαγωγής – εξαγωγής υλικών και έλεγχος:  
Συστήματα παρακολούθησης των εισαγόμενων και καταγραφή (καρτέλες – βιβλία – Κ/Υ κλπ)  
Ποιοτικός και ποσοτικός έλεγχος  
Απογραφές υπολοίπων, προσδιορισμός της αξίας των αποθεμάτων
10. Παραστατικά στοιχεία πωλήσεων στα διάφορα τμήματα:  
Οργάνωση των εντύπων  
Έλεγχος των καταχωρήσεων και των εκδόσεων  
Διαχωριστικές καταστάσεις ελέγχου
11. Ασκήσεις επί των βασικών παρασκευών εδεσμάτων  
Υπολογισμοί καταναλώσεων των ειδών  
Έλεγχος των ποσοτήτων
12. Έλεγχος ποτών στα τμήματα καταναλώσεων με κύριο τμήμα το Μπαρ  
Απόδοση των ποτών και υπολογισμός κατά μεριδολόγιο  
Ορολογία στον έλεγχο των ποτών (beverage cost κλπ)  
Μέθοδοι ελέγχου ποτών (σύστημα κόστους του μπαρ, σύστημα προτύπων εσόδων, απογραφής κλπ)  
Έλεγχος εμφιαλωμένων ποτών
13. Λογιστική παρακολούθηση και έλεγχος των πωλήσεων του Μπαρ:  
Δελτία παραγγελιών (bons)  
Λογαριασμοί (έκδοση ,καταχώρηση στις καταστάσεις)  
Έλεγχος εισπράξεων  
Δείκτες παραγωγικότητας του μπαρ
14. Ημερήσια στοιχεία και πληροφορίες, εβδομαδιαία – μηνιαία-ετήσια αποτελέσματα:  
Προϋπολογισμοί, εισηγητικές εκθέσεις

## Δ' Εξάμηνο – Ώρες-Μαθησιακά Αποτελέσματα – Περιεχόμενο

**Μάθημα: Αγγλικά ( Δ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση των αγγλικών ως βασικής γλώσσας του διεθνούς εμπορίου και του τουρισμού και η χρήση της το πεδίο εργασίας

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Κατανοούν την αγγλική γλώσσα και την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία, γραπτώς και προφορικώς.
- Επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά
- Διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα
- Διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις τουριστικές & ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
- Ταξιδιωτική, Ξενοδοχειακή και Τουριστική αλληλογραφία.
- Εμπορική αλληλογραφία.
- Σύνθεση επιστολών και αναφορών.

**Μάθημα: Γερμανικά ( Δ' εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 2,0,2

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η εκμάθηση της Γερμανικής ως γλώσσας κύριας τουριστικής αγοράς που εξυπηρετεί το ελληνικό τουριστικό προϊόν και η χρήση της στο πεδίο εργασίας

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Χρησιμοποιούν τη γερμανική γλώσσα για συνεννόηση και για σύνταξη εντύπων.
- Διαβάζουν τουριστικά έντυπα και διεκπεραιώνουν εμπορική αλληλογραφία στη γερμανική.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

Εκμάθηση της γλώσσας με έμφαση στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

- Ανάγνωση και σύνταξη τουριστικών & ξενοδοχειακών εντύπων.
- Εμπορική αλληλογραφία.
- Τουριστική & ξενοδοχειακή ορολογία.
- Σύνθεση επιστολών και αναφορών.



## **Μάθημα: Πρακτική άσκηση ( Δ΄ εξ.)**

Ώρες μαθήματος/εβδομάδα (Θ, Ε, Σ): 0,16,16

### **Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα**

Η ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων σχετικών με τον τομέα του τουρισμού όπως ομαδικότητα, συνέπεια, τυπικότητα, κοινωνικότητα, σύνθεση και ευγένεια. Η επαφή με τον εργασιακό χώρο και η προετοιμασία για την πρακτική άσκηση.

Στο τέλος των μαθημάτων οι καταρτιζόμενοι πρέπει να είναι ικανοί να:

- Συνεργάζονται με συναδέλφους, προμηθευτές και πωλητές τουριστικών υπηρεσιών
- Συνεργάζονται και αξιοποιούν επαγγελματίες άλλων ειδικοτήτων.
- Εξυπηρετούν και κοινωνούν με τις πελατειακές ομάδες με τον αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο τρόπο.
- Αναλαμβάνουν Project και να τα φέρνουν εις πέρας στο προκαθορισμένο χρονικό σημείο περάτωσης
- Γνωρίζουν το επάγγελμα τους, τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις τους, τον τρόπο παρουσίας, συναναστροφής και επικοινωνίας στον τομέα του τουρισμού.

### **Περιεχόμενο του μαθήματος**

- Εκπαιδευτικές επισκέψεις σε χώρους εργασίας και σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος
- Εργαστηριακές ασκήσεις διαθεματικού περιεχομένου από διαφορετικές μαθησιακές ενότητες
- Προσομοιώσεις συνθηκών εργασίας με χρήση υλικών, μηχανημάτων, προγραμμάτων, εντύπων προσομοίωσης
- Τεχνικές επίλυσης προβλημάτων σε ομάδες (problem solving)
- Τεχνικές παιχνιδιού ρόλων (role playing)
- Project διεπιστημονικής προσέγγισης με άλλα τμήματα ή σχολές

## Πρακτική Άσκηση ή Μαθητεία

1. Η εξάμηνη Πρακτική Άσκηση ή η Μαθητεία σε χώρους εργασίας, διάρκειας 960 ωρών, είναι υποχρεωτική για τους σπουδαστές των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης. Μέσω της Πρακτικής Άσκησης ή της Μαθητείας, οι καταρτιζόμενοι των Ι.Ε.Κ. ενισχύουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες τους και αποκτούν επαγγελματική εμπειρία σε συναφείς με την κατάρτιση τους κλάδους, σε θέσεις που προσφέρονται από φορείς και επιχειρήσεις του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Η Πρακτική Άσκηση ή η Μαθητεία σε δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς είναι δυνατόν να χρηματοδοτείται από εθνικούς ή/και κοινοτικούς πόρους, σύμφωνα με τις ισχύουσες κάθε φορά διατάξεις .

2. Οι σπουδαστές των Ι.Ε.Κ. που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον 120 ημερομίσθια στην ειδικότητα που εγγράφονται, απαλλάσσονται, εφόσον το επιθυμούν, με υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986 από την υποχρέωση φοίτησης του εξαμήνου Πρακτικής Άσκησης και τους απονέμεται η Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης με την ολοκλήρωση των τεσσάρων εξαμήνων της θεωρητικής και της εργαστηριακής κατάρτισης. Οι σπουδαστές των Ι.Ε.Κ. που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον 40 ημερομίσθια στην ειδικότητα που εγγράφονται, προσμετρούνται αυτά στον χρόνο της Πρακτικής Άσκησης, εφόσον το επιθυμούν, με υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986.

Η Πρακτική Άσκηση, είναι συνολικής διάρκειας 960 ωρών. Η Πρακτική Άσκηση μπορεί να πραγματοποιείται μετά την ολοκλήρωση των δύο πρώτων εξαμήνων.

Οι σπουδαστές Ι.Ε.Κ. δύνανται να πραγματοποιούν την Πρακτική Άσκηση σε φυσικά πρόσωπα, Ν.Π.Δ.Δ., Ν.Π.Ι.Δ. και δημόσιες υπηρεσίες σύμφωνα με τις διατάξεις της παρ. 5 του άρθρου 23 του ν. 4186/2013 (Α' 193), όπως ισχύει, με ευθύνη του Ι.Ε.Κ. στο οποίο φοιτούν. Η περίοδος της πρακτικής άσκησης μπορεί να είναι συνεχιζόμενη ή τμηματική.

Η εποπτεία, ο συντονισμός, η διασφάλιση της ποιότητας και η αξιολόγηση της πρακτικής άσκησης πραγματοποιούνται με ευθύνη του Διευθυντή του Ι.Ε.Κ. ή άλλου οριζόμενου από αυτόν προσώπου ως Συντονιστή Πρακτικής Άσκησης. Ο Συντονιστής Π.Α. είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση της παρουσίας του καταρτιζομένου, τη διασφάλιση της ποιότητας του περιβάλλοντος εργασίας του, τον επιτόπιο έλεγχο της επιχείρησης και την τήρηση ατομικού φακέλου πρακτικής άσκησης με τις σχετικές μηνιαίες εκθέσεις προόδου.

Η Πρακτική Άσκηση, τόσο στους ιδιωτικούς, όσο και στους φορείς του Δημοσίου, είναι δυνατόν να χρηματοδοτείται από εθνικούς ή/και κοινοτικούς πόρους, σύμφωνα με τις ισχύουσες κάθε φορά διατάξεις (Υ.Α. Κ1/54877/31-3-2017/ΦΕΚ 1245 Α').

3. Η Μαθητεία στα Ι.Ε.Κ., η οποία ορίζεται ως «Πρόγραμμα Μαθητείας Ι.Ε.Κ.» αποτελείται από δύο τμήματα: «Πρόγραμμα Μαθητείας στο Ι.Ε.Κ.» και «Πρόγραμμα Μαθητείας στον χώρο εργασίας». Στο Πρόγραμμα Μαθητείας Ι.Ε.Κ. εγγράφονται οι απόφοιτοι του 4ου εξαμήνου φοίτησης, εφόσον δεν έχουν πραγματοποιήσει πρακτική άσκηση.

Η συνολική διάρκεια του Προγράμματος Μαθητείας Ι.Ε.Κ. είναι 960 ώρες και επιμερίζεται σε 192 ώρες κατάρτισης στο Ι.Ε.Κ., και 768 ώρες μαθητείας στον χώρο εργασίας.

Το «Πρόγραμμα Μαθητείας Ι.Ε.Κ.» υλοποιείται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κανονισμού Λειτουργίας των Ι.Ε.Κ., όπως κάθε φορά ισχύει.

4. Η παρακολούθηση της υλοποίησης του Προγράμματος Μαθητείας στον χώρο εργασίας και η ευθύνη συντονισμού για την εφαρμογή του Προγράμματος Μαθητείας, ανήκει στο οικείο Ι.Ε.Κ. Η αξιολόγηση του Προγράμματος Μαθητείας Ι.Ε.Κ. αφορά την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων μάθησης των μαθητευομένων και πραγματοποιείται στο Ι.Ε.Κ. και στον χώρο εργασίας.

## 7. Μέθοδοι Διδασκαλίας, Μέσα Διδασκαλίας, Εξοπλισμός, Εκπαιδευτικό Υλικό

### Μέθοδοι Διδασκαλίας

Εφαρμόζονται όλες οι γνωστές μέθοδοι διδασκαλίας.

Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στην εφαρμογή των συμμετοχικών εκπαιδευτικών μεθόδων και των ενεργητικών εκπαιδευτικών τεχνικών σύμφωνα με τις αρχές της εκπαίδευσης ενηλίκων κατά την διδακτική προσέγγιση των καταρτιζομένων από τους εκπαιδευτές.

Επίσης στα πλαίσια της κατάρτισης δύναται να πραγματοποιούνται:

Διαλέξεις από ειδικευμένους επαγγελματίες του κλάδου, εκπαιδευτικές επισκέψεις σε επιχειρήσεις και θεματικές εκθέσεις.

### Εξοπλισμός – Μέσα διδασκαλίας

Τα εποπτικά μέσα διδασκαλίας για τα θεωρητικά μαθήματα συνίστανται στα ακόλουθα:

- Πίνακας κιμωλίας ή μαρκαδόρου, ιδανικά διαδραστικός πίνακας
- Βιντεοπροβολέας (Projector) (Τεχνολογία Προβολής: LCD / LED, Αντίθεση: 2000:1, Φωτεινότητα: 2500 Ansi Lumens)

### Εκπαιδευτικό υλικό

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

## 8. Προδιαγραφές Εργαστηρίων & Εργαστηριακός Εξοπλισμός

Για την καλύτερη και αρτιότερη υλοποίηση του εκπαιδευτικού προγράμματος απαιτείται ο παρακάτω εργαστηριακός εξοπλισμός:

Ένα πλήρως εξοπλισμένο εργαστήριο πληροφορικής που θα περιλαμβάνει απαραίτητα:

- α) Ένα PC, ανά δύο καταρτιζόμενους με τα απαραίτητα προγράμματα επεξεργασίας κειμένου ,λογιστικών φύλλων και ξενοδοχειακών εφαρμογών.
- β) Ένα Printer (κατά προτίμηση εκτυπωτής inkjet) ανά τρεις καταρτιζόμενους

- Μία τηλεόραση και ένα βίντεο για την παρακολούθηση εκπαιδευτικών ταινιών
- Ένα projector
- Εργαστήρια και εγκαταστάσεις τεχνικών μαθημάτων:
- Έπιπλα και σκεύη (πλήρης εξοπλισμός) που χρησιμοποιείται σε μία αίθουσα εστιατορίου, ενός μπαρ, ενός τυπικού δωματίου, μίας μικρής κουζίνας (ως εναλλακτική λύση προτείνεται η μίσθωση των χώρων σε ένα ξενοδοχείο της εγγύς περιοχής).
- Εργαστήρια για Πρακτική Άσκηση στην υγιεινή τροφίμων (Ενδεικνυόμενο, αλλά όχι απαραίτητο)
- Αίθουσα ή χώρος δοκιμής οίνου, με μία υποτυπώδη «κάβα» αντιπροσωπευτικών κρασιών της αγοράς.
- 7-10 ατομικές κουζίνες τεσσάρων εστιών (ημιβιομηχανικές εστίες), με συρτάρι στο κάτω μέρος για εργαλεία και ράφια για την τοποθέτηση σκευών (7 σύνολα από διάφορα ατομικά σκεύη κουζίνας)
- Λοιπά μηχανήματα:
  - 1 Μπεν Μαρί: 0,8x0,9x0,85x0.9
  - 1 Φριτέζα 0,5x0,9x0,85x0,88
  - 1 Τραπέζι εργασίας
  - 1 Γκριλ
  - 1 Σύνθετος φούρνος
  - 1 Φούρνος μικροκυμάτων
  - 1 Κόπτης αλλαντικών
  - 2 Μίξερ 2 λίτρων

## 1 Μηχανή κιμά

1 Ζυγαριά υποδ. γραμ

1 Ζυγαριά kgr

- Μπαρ ή αίθουσα ή χώρος παρουσίασης και ανάμιξης ποτών (οινοπνευματωδών και λοιπών, με πλήρη συλλογή εμφιαλωμένων ποτών, αντιπροσωπευτικών των προσφερόμενων σε Μπαρ, Pub, ή Night Club)
- Σκεύη και μικροσυσκευές του Μπαρ (ποτήρια διαφόρων τύπων, αναμικτήρες, ηλεκτροκίνητη μηχανή παραγωγής παγοκύβων, ψυγείο, κ.λπ.)
- Εργαστήριο ξένων γλωσσών
- Μία βιβλιοθήκη που να περιλαμβάνει βιβλία σχετικά με το αντικείμενο της ειδικότητας και τουλάχιστον όσα αναφέρονται στο βιβλιογραφικό οδηγό και μία πλήρη σειρά ταινιών επαγγελματικού περιεχομένου.

## 9. Οδηγίες για τις εξετάσεις Προόδου και Τελικές

Αναφορικά με τις εξετάσεις προόδου και τις τελικές εξετάσεις των καταρτιζομένων ισχύουν τα όσα ορίζονται στα άρθρα 18-21 του Κανονισμού Λειτουργίας των ΙΕΚ (ΦΕΚ 1807/2.7.2014). Συνοπτικά ισχύουν τα εξής:

Η αξιολόγηση των γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων των καταρτιζομένων ανά μάθημα περιλαμβάνει σε κάθε περίπτωση :

A. Εξέταση προόδου,

B. Τελική εξέταση ή και

Γ. Αξιολόγηση συμμετοχής σε εργασίες ομαδικές και ατομικές, οι οποίες δύνανται να αντικαθιστούν εξέταση έως και το 40% του πλήθους των συνολικών μαθημάτων εκάστου εξαμήνου.

Αναφορικά με τις εξετάσεις προόδου σε όλα τα μαθήματα κάθε εξαμήνου κατάρτισης πραγματοποιείται τουλάχιστον μια εξέταση προόδου, ανά μάθημα, προ της συμπλήρωσης του 70% των ωρών κατάρτισης του εξαμήνου, με εξεταζόμενα θέματα που ορίζονται από τον εκπαιδευτή και βαθμολογούνται από αυτόν.

Αναφορικά με τις τελικές εξετάσεις κάθε εξαμήνου στο τέλος κάθε εξαμήνου πραγματοποιούνται οι τελικές εξετάσεις κάθε μαθήματος. Τα θέματα των τελικών εξετάσεων ορίζονται από τον εκπαιδευτή και βαθμολογούνται από αυτόν και η διάρκεια κάθε εξέτασης είναι δύο (2) ώρες εκτός από τα εργαστήρια.

Η τελική βαθμολογία (τ. Β) του μαθήματος διαμορφώνεται κατά 60% από το βαθμό της γραπτής τελικής εξαμηνιαίας εξέτασης και κατά 40% από το μέσο όρο του βαθμού προόδου (Β.Π.), στρογγυλοποιούμενος στον πλησιέστερο ακέραιο αριθμό.

## 10.Οδηγίες για τις Εξετάσεις Πιστοποίησης

Ο απόφοιτος της ειδικότητας «**Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων - Εμπορευματογνωσία)**» μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της κατάρτισής του στο Ι.Ε.Κ. συμμετέχει στις εξετάσεις πιστοποίησης αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που διενεργεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. σύμφωνα με τις διατάξεις της αριθμ. 2944/2014 Κ.Υ.Α. «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)» (Φ.Ε.Κ. Β' 1098/2014), όπως τροποποιήθηκε και εκάστοτε ισχύει, η οποία εκδόθηκε δυνάμει της διάταξης του άρθρου 25 του Ν. 4186/2013.

Η Πιστοποίηση της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων Ι.Ε.Κ. βασίζεται σε εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους .Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 5 στην ειδικότητα «**Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων - Εμπορευματογνωσία)**» δικαιούται όποιος ολοκληρώσει επιτυχώς και τα δύο μέρη των εξετάσεων.

### Νομοθεσία.

1. Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α' 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει.
2. Αριθμ. 2944/2014 Κ.Υ.Α. «Σύστημα Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης των αποφοίτων των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) και των Σχολών Επαγγελματικής Κατάρτισης (Σ.Ε.Κ.)» (Φ.Ε.Κ. Β' 1098/2014), όπως εκάστοτε ισχύει.
3. Οδηγία 2005/36/ΕΚ.

## 11.Υγιεινή και Ασφάλεια κατά τη διάρκεια της Κατάρτισης

Για την υγιεινή και ασφάλεια των καταρτιζομένων τηρούνται όλες οι προβλεπόμενες διατάξεις. Για την κατάρτιση σε εργαστηριακούς χώρους και σε επιχειρήσεις, τηρούνται οι προϋποθέσεις και οι προδιαγραφές για την ασφάλεια και την υγιεινή στην ειδικότητα και το επάγγελμα. Σε κάθε περίπτωση τόσο για την κατάρτιση στο ΙΕΚ, σε επιχειρήσεις και εργαστηριακούς χώρους όσο και για την πρακτική άσκηση ή τη μαθητεία πέραν της τήρησης των κανόνων ασφαλείας στην ειδικότητα και το επάγγελμα, τηρούνται οι κανόνες ασφαλείας και υγιεινής 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)
- το αρ.2 της υπ. αριθμ. 139931/Κ1 ΚΥΑ «Πρακτική Άσκηση ή Μαθητεία καταρτιζομένων ΙΕΚ» (ΦΕΚ 1953 Β'/2015),
- το υπ. αριθμ. /Κ1/146931/18/09/2015 έγγραφο του ΓΓΔΒΜΝΓ με θέμα «Πρακτική άσκηση καταρτιζομένων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)»
- την παρ.8 του αρ.17 του Ν.4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις.» (ΦΕΚ 193 Α') όπως ισχύει.

## 12. Προσόντα Εκπαιδευτών

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

Η επάρκεια, η διαρκής ανανέωση και η επικαιροποίηση των προσόντων των εκπαιδευτών όπως και η χρήση των κατάλληλων εκπαιδευτικών μεθόδων και εργαλείων, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών εκπαίδευσης ενηλίκων, αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για τη διασφάλιση της υψηλής ποιότητας της παρεχόμενης κατάρτισης. Για το λόγο αυτό, τα προγράμματα σπουδών περιλαμβάνουν σαφείς κατευθύνσεις αναφορικά με τα προσόντα των εκπαιδευτών ανά μάθημα και με τα απαιτούμενα εκπαιδευτικά μέσα, μεθοδολογίες και εργαλεία.

Τα απαιτούμενα προσόντα των εκπαιδευτών ανά μάθημα στην ειδικότητα «**Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων - Εμπορευματογνωσία)**» έχουν ως ακολούθως:

### **ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Α.Ε.Ι./Τ.Ε.Ι. τμημάτων Οικονομικών και Πολιτικών Επιστημών ή Διοίκησης Επιχειρήσεων.

### **ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων ή πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων.

### **ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΟΠΟΧΕΙΩΝ Ι,ΙΙ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων ή πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων με τριετή επαγγελματική εμπειρία στο αντικείμενο.

### **ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Ι, ΙΙ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Α.Ε.Ι./Τ.Ε.Ι. Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας, ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων ή πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων

### **ΑΓΓΛΙΚΑ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Αγγλικής Φιλολογίας για διδασκαλία της αντίστοιχης γλώσσας.

### **ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Γερμανικής Φιλολογίας για διδασκαλία της αντίστοιχης γλώσσας.

### **MARKETING**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας ή ΤΕΙ Τουριστικών Επιχειρήσεων.

### **ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Α.Ε.Ι. Χημικού Τμήματος ή πτυχιούχος ΤΕΙ Τμήματος Δημόσιας και Κοινωνικής Υγείας ή πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τμήματος Τεχνολογίας Τροφίμων.

### **BAR**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων ή πτυχιούχος ΙΕΚ με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

#### **ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων ή πτυχιούχος ΙΕΚ με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

#### **ΟΡΓΑΝΩΣΗ –ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων ή πτυχιούχος ΙΕΚ με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

#### **ΟΡΓΑΝΩΣΗ- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΑΓΕΙΡΙΟΥ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων ή πτυχιούχος ΙΕΚ με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

#### **ΤΡΟΦΟΓΝΩΣΙΑ- ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων ή πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων

#### **ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ Η/Υ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Τ.Ε.Ι. Τουριστικών Επιχειρήσεων, πτυχιούχος Α.Ε.Ι./Τ.Ε.Ι. Πληροφορικής, πτυχιούχος Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων ή πτυχιούχος ΙΕΚ με 5ετή επαγγελματική προϋπηρεσία σε ανάλογο αντικείμενο.

#### **ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Ο εκπαιδευτής να είναι πτυχιούχος Α.Ε.Ι./Τ.Ε.Ι. Τμημάτων Λογιστικής, Οικονομικών ή Διοίκησης Επιχειρήσεων με τριετή επαγγελματική εμπειρία στο αντικείμενο.

Στη σύνταξη του οδηγού σπουδών της ειδικότητας «**Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία υποδοχής - Υπηρεσία ορόφων - Εμπορευματογνωσία)**» συνέβαλαν οι εκπαιδευτές/ριες:  
Δρ Βασιλική Μπρίνια, Σερέμελης Αλέξανδρος, Γαλιατσάτος Πέτρος, Ευστρατία Χρυσού, Αρχοντή Σωπίδου



### 13. Παραπομπές

1. Ν. 3879/2010 «Ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α΄ 163 /21-09-2010), όπως εκάστοτε ισχύει.
2. Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α΄ 193/17-9-2013), όπως εκάστοτε ισχύει.
3. Υ.Α. 5954(Φ.Ε.Κ. Β΄1807/2-7-2014) «Κανονισμός Λειτουργίας Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης (Γ.Γ.Δ.Β.Μ.)».
4. Οδηγός σπουδών της ειδικότητας: «*Ειδικός ξενοδοχειακών υπηρεσιών και τροφοδοσίας* »,ΟΕΕΚ
5. ΕΟΠΠΕΠ, *Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων*,  
ανακτήθηκε 21/2/2017 από: <http://www.nqf.gov.gr/index.php/ethniko-plaisio-prosonton>