

“VELLUM HOSPITALITY SERVICES SKILLS”
Υπηρεσίες υποδοχής και ψηφιακές δεξιότητες

SYLLABUS

Vellum Global Educational Services

Έκδοση 4.1



Πνευματικά Δικαιώματα

Το παρόν έγγραφο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Vellum Global Educational Services και όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και προστατευμένα από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του σχετικού εγγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Vellum Global Educational Services. Η διάθεσή του επιτρέπεται μόνο ως αυτούσιου και για ενημερωτικούς σκοπούς.

Αποκήρυξη Ευθυνών

Η Vellum Global Educational Services προετοιμάζοντας το παρόν σχήμα πιστοποίησης και διενεργώντας συστηματικούς ελέγχους ώστε να καλύπτει την εγκυρότητα του περιεχομένου του, καμία ευθύνη ωστόσο δεν φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο.

Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

Εξεταστέα Ύλη

Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο δικτυακό τόπο της Vellum Global Educational Services, **www.vellum.org.gr**, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “Υπηρεσίες υποδοχής και ψηφιακές δεξιότητες”	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	7
2.1 Σκοπός	7
2.2 Ομάδα στόχος.....	7
2.3 Δομή του πιστοποιητικού	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ	10
3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης	10
3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ.....	22

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πιστοποίηση «Υπηρεσίες υποδοχής και ψηφιακές δεξιότητες»

Οι τουριστικές εγκαταστάσεις αποτελούν ένα από τα σημαντικότερα συστατικά στοιχεία της τουριστικής μετακίνησης, καθώς το σύνολο σχεδόν των τουριστών καταλύουν στη διάρκεια των διακοπών τους σε αυτές. Σε όλες τις τουριστικές εγκαταστάσεις παρέχονται υπηρεσίες, το σύνολο των οποίων θα καθορίσει και την ικανοποίηση των πελατών.

Σημαντικό παράγοντα ικανοποίησης αποτελεί το προσωπικό που απασχολείται σε αυτές τις επιχειρήσεις, το οποίο οφείλει να είναι άρτια εκπαιδευμένο, τόσο σε λειτουργικά ζητήματα, όσο και στο πολύ σημαντικό κομμάτι της εξυπηρέτησης των πελατών. Στον κεντρικό άξονα του ξενοδοχείου βρίσκεται η Υποδοχή και το προσωπικό της, η εκπαίδευση του οποίου παίζει καθοριστικό ρόλο στην παροχή των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών.

Η Ελλάδα εμφανίζει υψηλά ποσοστά απασχόλησης στο τουριστικό οικοσύστημα, με το συνολικό ανθρώπινο δυναμικό να ξεπερνάει το 1 εκατ. Επιπλέον, αναμένεται περαιτέρω αύξηση των θέσεων απασχόλησης στον τομέα των καταλυμάτων και της εστίασης, καθώς και ευρύτερα των θέσεων υψηλής ειδίκευσης στον τουρισμό μέχρι το 2030, και μία από αυτές τις θέσεις ειδίκευσης αφορά στο Υπάλληλο Υποδοχής Ξενοδοχείου.

Η ανάπτυξη έχει ήδη ξεκινήσει σε έναν κλάδο ο οποίος είναι «εντάσεως εργασίας», δηλαδή, όσο αυξάνει η ζήτηση για το ελληνικό τουριστικό προϊόν, τόσο περισσότερες είναι και οι θέσεις που δημιουργούνται.

Ο κομβικός ρόλος του Στελέχους στον χώρο της υποδοχής στον ευρύτερο τομέα της φιλοξενίας, είναι αυτός που θα καθορίσει την πρώτη εντύπωση του πελάτη για τις υπηρεσίες που θα απολαύσει. Είναι το καλωσόρισμα, η ενίσχυση του αισθήματος της ικανοποίησης των πελατών, η «βιτρίνα» του ξενοδοχείου. Και είναι δεδομένο πόσο δύσκολα αλλάζει η πρώτη εντύπωση!

Το πιστοποιητικό «Υπηρεσίες υποδοχής και ψηφιακές δεξιότητες» της Vellum, στοχεύει όχι απλά στην πιστοποίηση των απαραίτητων εργασιών για την υποδοχή των πελατών σε κάποιο τουριστικό κατάλυμα, αλλά στην πλήρη ενημέρωση, εξοικείωση και προσομοίωση των καθημερινών εργασιών που έχει να διαχειριστεί το Στέλεχος σ' αυτή τη θέση.

Οι κάτοχοι του πιστοποιητικού «Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου» της Vellum, θα είναι σε θέση:

- ✂ Να χρησιμοποιούν την ξενοδοχειακή ορολογία και να είναι εξοικειωμένοι με τους βασικούς τουριστικούς ορισμούς
- ✂ Να γνωρίζουν τη ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων
- ✂ Να γνωρίζουν τη θεωρία που αφορά στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις
- ✂ Να διακρίνουν τα είδη των επιχειρήσεων, των παροχών, των συνεργασιών
- ✂ Να περιγράφουν τις εργασίες των υπαλλήλων της υποδοχής
- ✂ Να περιγράφουν και να διαμορφώνουν το οργανόγραμμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης
- ✂ Να προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες των Τμημάτων της Διεύθυνσης Δωματίων
- ✂ Να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τα υπόλοιπα τμήματα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης
- ✂ Να συντονίζουν την επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων
- ✂ Να ερμηνεύουν τη νομοθεσία που αφορά στο θέμα σχέσεων ξενοδόχων πελατών
- ✂ Να ερμηνεύουν τους όρους συνεργασίας μεταξύ ξενοδοχείων και τουριστικών πρακτορείων
- ✂ Να κατανοούν τον τρόπο διαμόρφωσης Ξενοδοχειακών συμβάσεων μεταξύ ξενοδοχείων και τουριστικών πρακτόρων
- ✂ Να εφαρμόζουν στις ξενοδοχειακές μονάδες τα συστήματα λειτουργίας της Υποδοχής
- ✂ Να σχεδιάζουν την πολιτική κρατήσεων- πωλήσεων
- ✂ Να καταχωρούν και ταξινομούν τα στοιχεία κράτησης στην ηλεκτρονική βάση του συστήματος
- ✂ Να αντλούν από το σύστημα τις κατάλληλες πληροφορίες για τους πελάτες και τη Διοίκηση
- ✂ Να συμμετέχουν και να συντελούν στη βελτίωση και την προώθηση της ξενοδοχειακής επιχείρησης με αποτελεσματικό τρόπο
- ✂ Να υλοποιούν τις απαραίτητες σε κάθε στάδιο εξυπηρέτησης διαδικασίες
- ✂ Να υιοθετήσουν την τουριστική συνείδηση και τη σημασία της άρτιας εξυπηρέτησης
- ✂ Να διευκολύνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας
- ✂ Να παρακολουθούν τις χρεώσεις των λογαριασμών των πελατών και να εκδίδουν λογαριασμούς
- ✂ Να κάνουν τους απαραίτητους χειρισμούς ανοίγματος φακέλου πελάτη και καταχώρησης στοιχείων κίνησης λογαριασμού

- ✚ Να εφαρμόζουν τις Αρχές Φιλοξενίας και να παρέχουν όλες τις προσφερόμενες, από την επιχείρηση, εξυπηρετήσεις προς τους πελάτες
- ✚ Να εξυπηρετούν άτομα με αναπηρία
- ✚ Να συμμετέχουν σε ενδεδειγμένες πρακτικές για θέματα ασφάλειας
- ✚ Να προτιμούν ανάλογα με τις συνθήκες που επικρατούν στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις τη χρήση των συστημάτων και διαδικασιών που αφορούν στην εξυπηρέτηση των πελατών
- ✚ Να υποστηρίξουν τη σημαντικότητα του τμήματος της Υποδοχής στην λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων

Το συγκεκριμένο πιστοποιητικό, αποτελεί μία ολοκληρωμένη πρόταση για όσους θέλουν να εργαστούν, στο πιο νευραλγικό τμήμα ενός ξενοδοχείου, που δεν είναι άλλο από το τμήμα της Υποδοχής.

Η παρούσα Πιστοποίηση εξετάζει τις βασικές γνώσεις και τα εφόδια τα οποία οφείλει να κατέχει ο υποψήφιος ώστε να εκτελεί απρόσκοπτα τα καθήκοντα που απορρέουν από την ενασχόληση του σε αντίστοιχα τμήματα υποδοχής.

Επίσημες προαπαιτήσεις τις οποίες πρέπει να πληρούν οι υποψήφιοι για να κάνουν αίτηση για το πιστοποιητικό, είναι:

- Η ηλικία των 18 ετών και άνω ΚΑΙ
- Απόφοιτος/η Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης

Είτε

- Σχετική με το αντικείμενο επαγγελματική εμπειρία

Είτε

- Συμμετοχή, σχετική με το αντικείμενο, σε σεμινάριο – εκπαιδευτικό πρόγραμμα κατ' ελάχιστο 50 ωρών

Τα εξεταστικά κέντρα για να διεξάγουν εξετάσεις για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης της Vellum, πρέπει να έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό και το λογισμικό που χρειάζεται για την αξιολόγηση των υποψηφίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.1 Σκοπός

Σκοπός του πιστοποιητικού είναι να αξιολογήσει τις γνώσεις ενός υποψηφίου σε βασικές έννοιες της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, των τουριστικών καταλυμάτων και των διακρίσεων αυτών, της οργάνωσης του τμήματος της υποδοχής, του κανονισμού που εφαρμόζεται, των λειτουργιών του τμήματος της υποδοχής, καθώς και τις ενέργειες του τμήματος κρατήσεων – πωλήσεων, όπως και τις αντίστοιχες εργασίες της Υποδοχής, καθώς και τη χρήση προγραμμάτων PMS.

2.2 Ομάδα στόχος

Το πιστοποιητικό “Υπηρεσίες υποδοχής και ψηφιακές δεξιότητες” αφορά όλους τους εργαζόμενους στον κλάδο του Τουρισμού και σε όσους θέλουν να εργαστούν στον κλάδο του Τουρισμού. Είναι ιδανικό για ιδιοκτήτες μικρών και μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων και καταλυμάτων, αυτοαπασχολούμενους στον τουριστικό τομέα και εργαζόμενους ή δυνητικά εργαζόμενους στον τομέα της υποδοχής, της οργάνωσης, των κρατήσεων και της εξυπηρέτησης πελατών τουριστικών επιχειρήσεων.

2.3 Δομή του πιστοποιητικού

Ο Υποψήφιος για να αποκτήσει το Πιστοποιητικό εξετάζεται σε όλες τις ενότητες. Οι ενότητες που διατίθενται στο πιστοποιητικό είναι οι παρακάτω:

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
1. Η Τουριστική και Ξενοδοχειακή Βιομηχανία	Βασική Ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Τουριστικά Καταλύματα και Διακρίσεις Τουριστικών Καταλυμάτων	Βασική Ενότητα	
3. Η Οργάνωση του Τμήματος Υποδοχής, Εργασιακές Σχέσεις, Υγιεινή –Ασφάλεια Εργαζομένων	Βασική Ενότητα	
4. Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων -Πελατών αυτών και Όροι συνεργασίας μεταξύ ξενοδοχείων και τουριστικών πρακτορείων	Βασική Ενότητα	
5. Λειτουργίες Υποδοχής και Αρχές Φιλοξενίας	Βασική Ενότητα	
6. Κρατήσεις – Πωλήσεις -Συστήματα Η/Υ και εφαρμογές λογισμικού Front and Back office για την ηλεκτρονική διαχείριση των κρατήσεων δωματίων	Βασική Ενότητα	
7. Εργασίες Υποδοχής, Επικοινωνία - Εξυπηρέτηση πελατών και εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία	Βασική Ενότητα	
8. Αγγλικά	Βασική Ενότητα	

Η βάση ερωτήσεων (QDB) αποτελείται από 320 κρυπτογραφημένες με σύγχρονο αλγόριθμο (MD5) ερωτήσεις και πιθανές απαντήσεις (δολώματα).

Το εξεταστικό σύστημα της Vellum ακολουθεί την τυχαία λήψη 30 ερωτήσεων, από το σύνολο των παραπάνω ενοτήτων εφαρμογής, διαδικτυακά, χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή τρίτου μέρους, και τις ανακατεύει. Από τις 30 αυτές ερωτήσεις, επιλέγει ισόποσα Εύκολες, Μέτριες και Δύσκολες.

Αυτές οι δεξιότητες εξετάζονται στον υπολογιστή με τη μορφή ερωτήσεων πολλαπλών επιλογών.

Για να πάρει το πιστοποιητικό ο υποψήφιος θα πρέπει να επιτύχει στην εξεταστική διαδικασία πιστοποίησης, με ποσοστό επιτυχίας 70%, στο σύνολο των ενοτήτων. Επισημαίνεται πως σε περίπτωση αποτυχίας, ο κάθε υποψήφιος έχει δικαίωμα επανάληψης της εξεταστικής διαδικασίας.

Εξέταση σε Εξεταστικό Κέντρο: Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, **όπως κάποιες από αυτές αναφέρονται στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α)**, η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, για να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ως προς τον ειδικό εξοπλισμό που ίσως χρειαστεί να προμηθευτεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να συμμετείχε σε οποιαδήποτε πιθανή εκπαιδευτική διαδικασία με τον υποψήφιο.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Συγκεκριμένα οι «εξεταζόμενοι»:

α. που έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής (κωφοί, βαρήκοοι) σε ποσοστό 67% και πάνω εξετάζονται κανονικά με την παρουσία ατόμου που γνωρίζει τη νοηματική μέθοδο για την παροχή οδηγιών και διευκρινήσεων προς τον εξεταζόμενο.

β. που έχουν αδυναμία αντίληψης των χρωμάτων, όλες οι ερωτήσεις που αφορούν σε χρώματα, αναφέρονται και ονομαστικά στο ζητούμενο χρώμα. Για την ορθή απάντηση στην αντίστοιχη ερώτηση οι εξεταζόμενοι επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν τις ετικέτες των χρωμάτων που εμφανίζονται στα αντίστοιχα μενού.

γ.1 που είναι τυφλοί, σύμφωνα με το ν.958/79 (ΦΕΚ 191 Α) ή έχουν ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67% ή είναι αμβλύωπες με ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67%, ή

γ.2 έχουν κινητική αναπηρία τουλάχιστον 67% μόνιμη ή προσωρινή που συνδέεται με τα άνω άκρα, ή

γ.3 πάσχουν από σπαστικότητα των άνω άκρων, ή

γ.4 πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή

γ.5 παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνωσία, δυσορθρογραφία και

γ.6 παρουσιάζουν το φάσμα αυτισμού,

εξετάζονται με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάζει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Σημείωση: Οι «εξεταζόμενοι» της περίπτωσης γ.1 αν δεν υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό λογισμικό (Screen magnification software) μπορούν να χρησιμοποιήσουν επίσης από τα Βοηθήματα των Windows τον Μεγεθυντικό φακό.

Σε όλους τους «εξεταζόμενους» παρέχεται επιπλέον χρόνος εξέτασης 30 λεπτών.

Οι ανωτέρω περιπτώσεις εξυπηρετούν τον εξεταζόμενο ως προς τη διαδικασία διεξαγωγής της εξέτασης η οποία γίνεται μέσω του Η/Υ, σε θεωρητικό επίπεδο εξέτασης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης

Ακολουθούν λεπτομέρειες για τις εξεταζόμενες ενότητες. Για κάθε ενότητα, προσδιορίζονται τα σχετικά Αντικείμενα αξιολόγησης που αντιστοιχούν και στις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν σε κάθε ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης, ενώ κατά την εξεταστική διαδικασία μπορεί να μην εξεταστούν απευθείας σε όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποιντικού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Οι εξετάσεις (τα κουμπιά ελέγχου της εφαρμογής εξέτασης) διατίθενται στα Ελληνικά.

*Η εξεταστέα ύλη (οι ερωτήσεις στις οποίες εξετάζεται ο Υποψήφιος) είναι στην **ελληνική γλώσσα**, ενώ ένα μέρος της στην **αγγλική**. **Συστήνεται η βασική γνώση και κατανόηση της Αγγλικής γλώσσας**.*

Οι τελικές εξετάσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να δίνουν στους υποψήφιους τη δυνατότητα να δείξουν ότι μπορούν να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που παρουσιάζονται στην εξεταστέα ύλη.

Σημαντική σημείωση: Όπως περιγράφεται στην αρχή των ξεχωριστών ενοτήτων, από τους υποψηφίους ζητείται να γνωρίζουν όλα τα αντικείμενα αξιολόγησης της εξεταστέας ύλης, προκειμένου να αξιολογηθούν σε μία εξεταστική ώρα, στις ενότητες εφαρμογής.

3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης

Ενότητα 1^η: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Στην εισαγωγική αυτή ενότητα θα εξεταστούν βασικοί ορισμοί που αφορούν στον Τουρισμό, το Ταξίδι, την ιστορική εξέλιξη του τουρισμού, τις διακρίσεις του, καθώς και της οικονομικής συνεισφοράς του σε παγκόσμιο και εγχώριο επίπεδο. Επίσης εξετάζονται το Τουριστικό Σύστημα, στο οποίο εντάσσεται η Ξενοδοχειακή Βιομηχανία, τα βασικά στατιστικά στοιχεία και η ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων από την Αρχαία Ελλάδα στο σήμερα . Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1 Η έννοια του τουρισμού	Δεξιότητες: - Να αναγνωρίζουν τη σπουδαιότητα του τουρισμού σε Εθνικό και Παγκόσμιο Επίπεδο - Να γνωρίζουν την ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων - Να γνωρίζουν την ιστορική εξέλιξη του τουρισμού - Να διακρίνουν τις διαφορές μεταξύ καταγωγή, πανδοχεία, καπηλειά, χάνια και караβάν σεράϊα. - Να αντιλαμβάνονται τις ιδιαιτερότητες του τουριστικού και ξενοδοχειακού προϊόντος Ικανότητες: - Να κατανοούν από τι αποτελείται το τουριστικό σύστημα - Να αναφέρουν τις αρμοδιότητες του ΞΕΕ και το σκοπό του - Να αξιοποιούν τα διαφορετικά επίπεδα του ξενοδοχειακού προϊόντος - Να εντοπίζουν τις εξελίξεις στον τουρισμό
1.2 Η ιστορική εξέλιξη του Τουρισμού	
1.3 Η έννοια του Ταξιδιού	
1.4 Οι ταξιδιώτες, επισκέπτες, τουρίστες, εκδρομείς	
1.5 Οι φορείς του τουρισμού	
1.6 Το ξενοδοχειακό προϊόν	
1.7 Ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων από την Αρχαία Ελλάδα έως σήμερα	

Ενότητα 2^η: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ

Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται οι διακρίσεις των τουριστικών καταλυμάτων, σύμφωνα με τη νομοθεσία, η κατάταξη αυτών, καθώς και το καθεστώς ιδιοκτησίας που συναντάται στην ξενοδοχειακή βιομηχανία. Στην συγκριμένη ενότητα εξετάζονται οι προδιαγραφές κατηγοριοποίησης σε αστέρια και κλειδιά, η λειτουργική και οργανωτική διάρθρωση μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης, οι νέες μορφές καταλυμάτων του 21ου αιώνα και τα ιδιαίτερα καταλύματα στην Ελλάδα και παγκοσμίως. Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
2.1 Ορισμός Τουριστικού Καταλύματος	Δεξιότητες: ▪ Να περιγράφουν τις κατηγορίες και τις διακρίσεις των τουριστικών καταλυμάτων ▪ Να περιγράφουν το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης ▪ Να γνωρίζουν τα κύρια και τα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα ▪ Να διακρίνουν τις διαφορές των τουριστικών καταλυμάτων ▪ Να αντιλαμβάνονται τις νέες τάσεις στα τουριστικά καταλύματα Ικανότητες: ▪ Να προσδιορίζουν τα κριτήρια και τις παραμέτρους ίδρυσης μιας ξενοδοχειακής μονάδας ▪ Να αναφέρουν τις προδιαγραφές κατάταξης σε αστέρια και κλειδιά ▪ Να αξιοποιούν τις δυνατότητες που δίνουν οι συμβάσεις μάνατζμεντ, δικαιοχρησίας και κοινοπραξίας.
2.2 Τα τουριστικά καταλύματα στην Ελλάδα	
2.3 Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα	
2.4 Τα Κύρια Ξενοδοχειακά καταλύματα	
2.5 Κατάταξη ξενοδοχείων	
2.6 Νέες μορφές τουριστικών καταλυμάτων και ιδιαίτερα καταλύματα	
2.7 Καθεστώς ιδιοκτησίας	

Ενότητα 3^η: Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ- ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ, ΥΓΙΕΙΝΗ – ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η συγκεκριμένη ενότητα εξετάζει αρχικά τις γνώσεις που αφορούν στα τμήματα ενός ξενοδοχείου, αναλύοντας πιο ειδικά το τμήμα Διαχείρισης Δωματίων και της Υποδοχής, τα χαρακτηριστικά των υπαλλήλων του και τις αρχές Φιλοξενίας που πρέπει να εφαρμόζει το προσωπικό που απασχολείται σε αυτό. Στην συγκεκριμένη εξέταση συμπεριλαμβάνεται η γνώση των βασικών κανόνων εμφάνισης, ικανοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων στον χώρο της υποδοχής, καθώς και των θεμελιωδών εννοιών που αφορούν στις Εργασιακές Σχέσεις και στη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού. Επίσης, η ενότητα αφορά σε γνώσεις σχετικά με τα μέτρα υγιεινής τα οποία θα πρέπει να εφαρμόζουν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Εξετάζεται η εφαρμογή των μέτρων ασφαλείας που συμβάλλουν στην αποτροπή κάθε είδους ατυχήματος, αλλά και στην αντιμετώπιση αυτών.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
3.1 Τα τμήματα του ξενοδοχείου	Δεξιότητες: ▪ Να περιγράφουν και να διαμορφώνουν το οργανόγραμμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης ▪ Να γνωρίζουν την ιεραρχία στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ▪ Να κατανοούν το ρόλο του εργαζομένου μέσα στην εργασιακή ομάδα ▪ Να γνωρίζουν τους κανόνες εμφάνισης και συμπεριφοράς. ▪ Να κατανοούν την ανθρώπινη συμπεριφορά και σημασία των καλών σχέσεων στον εργασιακό χώρο ▪ Να γνωρίζουν τα συστημάτων εκπαίδευσης, αξιολόγησης και παρακίνησης προσωπικού ▪ Να κατανοήσουν τους κανόνες Υγιεινής και να εφαρμόζουν τα μέτρα Ασφάλειας Ικανότητες: ▪ Να προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες των Τμημάτων της Διεύθυνσης Δωματίων ▪ Να κατανοούν, να οργανώνουν και να συμμετέχουν στις διαδικασίες του Τμήματος Υποδοχής ▪ Να διευκολύνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας ▪ Να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τα υπόλοιπα τμήματα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης ▪ Να τηρούν τον κώδικα ένδυσης και συμπεριφοράς. ▪ Να εφαρμόζουν τους κανόνες συνεργασίας με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους ▪ Να αξιοποιούν τις ευκαιρίες απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο ▪ Να τηρούν τους εργασιακούς νόμους και το εργατικό δικαίον ▪ Να συντάσσουν βιογραφικό σημείωμα ▪ Να παρέχουν τις πρώτες βοήθειες σε όσους έχουν ανάγκη ▪ Να αντιμετωπίζουν τις πυρκαγιές και να χρησιμοποιούν τα πυροσβεστικά μέσα.
3.2 Το τμήμα Διαχείρισης Δωματίων (Rooms Division)	
3.3 Το τμήμα της Υποδοχής	
3.4 Χαρακτηριστικά υπαλλήλων τμήματος	
3.5 Το προσωπικό του τμήματος της Υποδοχής	
3.6 Ανάλυση καθηκόντων των υπαλλήλων του τμήματος	
3.7 Τμήμα Υποδοχής: Χώρος - Σημασία	
3.8 Εργασιακές Σχέσεις	
3.9 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	
3.10 Υγιεινή και Ασφάλεια εργαζομένων	

Ενότητα 4^η: ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΥΤΩΝ ΚΑΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ

Σε αυτή την ενότητα εξετάζεται ο Κανονισμός που διέπει τις σχέσεις ξενοδόχων και Πελατών αυτών, και η εφαρμογή του στις διάφορες μελέτες περιπτώσεις. Η ενότητα αυτή εμπεριέχει την εξέταση του Κώδικα Συμπεριφοράς που διέπει τις σχέσεις μεταξύ διοργανωτών ταξιδιωτικών πρακτόρων και ξενοδόχων στην Ε.Ε., καθώς και την ορολογία Υποδοχής και Κρατήσεων.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
4.1 Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών Αυτών	Δεξιότητες: ▪ Να γνωρίζουν τη νομοθεσία που διέπει τις σχέσεις Ξενοδόχων Πελατών ▪ Να γνωρίζουν τον Κώδικα Συμπεριφοράς που διέπει τις σχέσεις διοργανωτών ταξιδιών και ξενοδόχων ▪ Να γνωρίζουν την ξενοδοχειακή Ορολογία ▪ Να διακρίνουν τις διαφορές μεταξύ των διαφόρων ορισμών ▪ Να αντιλαμβάνονται τις υποχρεώσεις ξενοδόχων και πελατών ▪ Να αντιλαμβάνονται τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα που απορρέουν από τον Κώδικα Συμπεριφοράς που διέπει τις σχέσεις μεταξύ ταξιδιωτικών πρακτόρων και ξενοδόχων της ΕΕ Ικανότητες: ▪ Να κατανοούν τη σημασία εφαρμογής των Κανονισμών ▪ Να εφαρμόζουν τα σχετικά άρθρα των Κανονισμών ▪ Να αξιοποιούν την ξενοδοχειακή ορολογία ▪ Να συμμορφώνονται με τις σχετικές οδηγίες του Κανονισμού και του Κώδικα Συμπεριφοράς
4.2 Μελέτες Περίπτωσης	
4.3 Όροι Συνεργασίας μεταξύ Ξενοδοχείων και Τουριστικών Πρακτόρων	
4.4 Ξενοδοχειακή Ορολογία Υποδοχής και Κρατήσεων	

Ενότητα 5^η: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ ΑΡΧΕΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται οι λειτουργίες του τμήματος της υποδοχής, η γνώση των συστημάτων, των εντύπων που χρησιμοποιούνται, καθώς και των όρων παραμονής πελατών. Οι συμμετέχοντες καλούνται να εξεταστούν σε όλες τις λειτουργίες του τμήματος, γνωρίζοντας τις παροχές ενός ξενοδοχείου, όπως δωμάτια και τύποι αυτών. Τέλος η εξέταση περιλαμβάνει τη γνώση των βασικών αρχών της Φιλοξενίας, όπως εμφάνιση, γλώσσα σώματος κλπ. Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
5.1 Συστήματα και έντυπα Υποδοχής	Δεξιότητες: ▪ Να γνωρίζουν τα συστήματα και τα έντυπα της Υποδοχής ▪ Να γνωρίζουν τις διακρίσεις των δωματίων ▪ Να γνωρίζουν την ορολογία σχετικά με την κατάσταση των δωματίων και την απεικόνιση αυτών στο πλάνο δωματίων ▪ Να διακρίνουν τους όρους arrangement ▪ Να αντιλαμβάνονται τις διαφορές μεταξύ των διαφορετικών τύπων δωματίων ▪ Να αναγνωρίζουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας Ικανότητες: ▪ Να χρησιμοποιούν τα συστήματα και τα έντυπα της Υποδοχής ▪ Να προτείνουν τύπους δωματίων με βάση τις ανάγκες των πελατών ▪ Να εφαρμόζουν τις Αρχές Φιλοξενίας και να παρέχουν όλες τις προσφερόμενες από την επιχείρηση, εξυπηρετήσεις προς τους πελάτες.
5.2 Τύποι δωματίων	
5.3 Κατάσταση δωματίων και Πλάνο Υποδοχής	
5.4 Παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας	
5.5 Αρχές Φιλοξενίας	

Ενότητα 6^η: ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ – ΠΩΛΗΣΕΙΣ -ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Η/Υ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ FRONT AND BACK OFFICE ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Μία από τις βασικότερες λειτουργίες του τμήματος είναι οι κρατήσεις – πωλήσεις, οι οποίες εξετάζονται στην συγκεκριμένη ενότητα. Η εξέταση αφορά στα είδη πελατών, των τρόπων κράτησης, των ειδών κρατήσεων, της τιμολογιακής πολιτικής, των κρατήσεων με τη σύναψη συμβολαίων, της πολιτικής Overbooking, καθώς και των δεξιοτήτων πωλήσεων. Εξετάζονται επίσης οι γνώσεις που αφορούν στις ομαδικές κρατήσεις, την ακύρωση και την αρχειοθέτηση μιας κράτησης, της ενημέρωσης δεδομένων του λογισμικού συστήματος, των κινήσεων ανοίγματος κάρτας κράτησης και ενημέρωση της, αλλά και διαδικτυακής σύνδεσης εντός ξενοδοχείου και ενημέρωσης πληροφοριών από το διαδίκτυο. Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
6.1 Πωλήσεις δωματίων	Δεξιότητες: ▪ Να γνωρίζουν την πολιτική και τους στόχους του τμήματος Κρατήσεων ▪ Να εντοπίζουν τα απαραίτητα στοιχεία πωλήσεων, extra, facilities, amenities, παροχές. ▪ Να γνωρίζουν τους βασικούς τρόπους πραγματοποίησης μίας κράτησης ▪ Να ορίζουν τι είναι το overbooking και τους τρόπους αντιμετώπισης του ▪ Να περιγράφουν τη διαδικασία της μαζικής κράτησης ▪ Να αναλύουν τα συμβόλαια allotment, Guarantee, On request ▪ Να γνωρίζουν τα έντυπα που αφορούν στις κρατήσεις (forecast, group order, waiting list) ▪ Να εξηγούν τις διαφορές των εγγυημένων και μη εγγυημένων κρατήσεων Ικανότητες: ▪ Να κατανοούν τον τρόπο διαμόρφωσης Ξενοδοχειακών Συμβάσεων μεταξύ ξενοδοχείων και τουριστικών πρακτορείων ▪ Να καθορίζουν τον τρόπο διαμόρφωσης της τιμολογιακής πολιτικής ▪ Να καταχωρούν και να ταξινομούν τα στοιχεία της κράτησης στην ηλεκτρονική βάση δεδομένων ▪ Να κάνουν τους απαραίτητους χειρισμούς ανοίγματος φακέλου πελάτη και καταχώρησης στοιχείων κίνησης λογαριασμού ▪ Να αντλούν από το σύστημα τις κατάλληλες πληροφορίες, ώστε να τις παρέχουν στους πελάτες και στη διοίκηση
6.2 Είδη πελατών και τρόποι κράτησης	
6.3 Είδη κρατήσεων	
6.4 Τιμολογιακή Πολιτική	
6.5 Κρατήσεις με Συμβόλαια	
6.6 Κράτηση Group & Voucher	
6.6 Πολιτική Overbooking και ακυρώσεις κρατήσεων	
6.7 Διαδικασίες και έντυπα κρατήσεων	
6.8 Δεξιότητες Πωλήσεων	
6.9 Συστήματα Διαχείρισης Κρατήσεων- PMS	
6.10 Βασικές λειτουργίες των πληροφοριακών συστημάτων ξενοδοχείων	
6.11 Διαδικτυακή σύνδεση εντός ξενοδοχείου και ενημέρωση πληροφοριών από το διαδίκτυο	

Ενότητα 7^η: ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ – ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Στην τελευταία ενότητα εξετάζονται η χρήση εντύπων και οι βασικές εργασίες του τμήματος της υποδοχής, οι οποίες αφορούν αρχικά στην Άφιξη - Check in (C/in), στις ενέργειες κατά την παραμονή των πελατών, στην τήρηση Λογαριασμών Πελατών / Main Courante, και στις αναχωρήσεις – Check out (C/out). Η εξέταση περιλαμβάνει τις γνώσεις που αφορούν στην επικοινωνία (τηλεφωνικό κέντρο), στην εξυπηρέτηση πελατών και ατόμων με Αναπηρία, καθώς και σε θέματα ασφάλειας των πελατών των ξενοδοχείων. Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
7.1 Αφίξεις - Check in (C/in)	Δεξιότητες: ▪ Να αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά του σημερινού ταξιδιώτη- πελάτη ▪ Να γνωρίζουν τις ενέργειες άφιξης walk in πελάτη, άφιξη ατόμου, day use, άφιξη γκρουπ, express check in ▪ Να αντιλαμβάνονται τις ανάγκες των πελατών κατά την παραμονή τους ▪ Να γνωρίζουν τα έντυπα και τις ενέργειες που απαιτούνται για την υπηρεσία αφύπνισης των πελατών ▪ Να εξηγούν τους τρόπους εξόφλησης των λογαριασμών των πελατών ▪ Να εξηγούν τη διαδικασία της αναχώρησης ▪ Να αντιλαμβάνονται τα είδη αναχωρήσεων και τις ιδιαιτερότητες αυτών ▪ Να εξηγούν τι είναι η main Courante ▪ Να γνωρίζουν τη χρησιμότητα των διαχωριστικών καταστάσεων των τμημάτων ▪ Να αναγνωρίζουν τα είδη της αναπηρίας και να εντοπίζουν τα εμπόδια που συναντούν τα άτομα με Αναπηρία Ικανότητες: ▪ Να κατανοούν το τη σπουδαιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στο ξενοδοχείο. ▪ Να παρακολουθούν τις χρεώσεις των λογαριασμών των πελατών και να εκδίδουν τους λογαριασμούς ▪ Να κάνουν τους απαραίτητους χειρισμούς κατά τη διαδικασίας άφιξης και αναχώρησης των πελατών του ξενοδοχείου ▪ Να ενημερώνουν με ορθότητα την main courante. ▪ Να εφαρμόζουν με ιδιαίτερη προσοχή τις ενέργειες που αφορούν την αφύπνιση πελατών ▪ Να εκτελούν με επιτυχία τις απαραίτητες ενέργειες για το «Κλείσιμο Ημέρας». ▪ Να εξυπηρετούν τα άτομα με αναπηρία
7.2 Ενέργειες κατά την παραμονή των πελατών	
7.3 Εγερτήρια & Εισερχόμενες κλήσεις, Κανόνες Χειρισμού Τηλεφωνικών Κλήσεων, Πληροφόρηση Πελατών	
7.4 Παρεχόμενες Υπηρεσίες Φιλοξενίας	
7.5 Τήρηση Λογαριασμών Πελατών / Main Courante	
7.6 Αναχωρήσεις – Check out (C/out)	
7.8 Θέματα Ασφάλειας	
7.9 Εξυπηρέτηση Πελατών	
7.10 Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή /και χρόνιες παθήσεις	

Ενότητα 8^η: ΑΓΓΛΙΚΑ

Σε αυτή τη θεματική ενότητα εξετάζονται ορολογίες βασικών εργασιών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης αλλά και η εφαρμογή αυτών, στην Αγγλική γλώσσα. Αναλύεται η σημασία των F & B Managers / Front Office / Organization Housekeeping Chart αλλά και τα καθήκοντα τους σ' ένα ξενοδοχειακό κατάλυμα. Η εξέταση περιλαμβάνει ορολογία που χρησιμοποιείται στον τουριστικό κλάδο ανάλογα με τη κάθε περίπτωση (check in , check out, αερομεταφορές, διαχείριση παραπόνων και ζητήματα που αφορούν μια θέση εργασίας) αλλά και θέματα που αφορούν το προσωπικό γενικότερα. Πιο συγκεκριμένα:

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
8.1 Hotel F & B / Front Office / Housekeeping Organization Chart 8.2 Making a Room Reservation – Confirming a Reservation 8.3 Checking in. 8.4 Concierge – Airport Transfers 8.5 Checking – out 8.6 Reservation problems / Dealing with complaints 8.7 Cleaning guest rooms 8.8 Turndown 8.9 Dealing with complaints in Housekeeping / Special Requests 8.10 Job interviews	Δεξιότητες: ▪ Να αναγνωρίζουν την ορολογία που χρησιμοποιείται σε χώρους εστίασης και υποδοχής. ▪ Να γνωρίζουν το απαραίτητο λεξιλόγιο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τις βασικές εργασίες σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση. ▪ Να αντιλαμβάνονται την τουριστική ορολογία τόσο γραπτά όσο και προφορικά. ▪ Να διεκπεραιώνουν επικοινωνίες χρησιμοποιώντας εξειδικευμένη ορολογία στα αγγλικά. ▪ Να υιοθετούν ρόλους μέσα από διαλόγους και να δίνουν οδηγίες. ▪ Να ορίζουν, περιγράφουν και να εφαρμόζουν όπου απαιτείται το οργανόγραμμα ενός ξενοδοχείου χρησιμοποιώντας την αντίστοιχη ορολογία στα αγγλικά. ▪ Να αναγνωρίζουν και να ερμηνεύουν στα αγγλικά τη διαδικασία του check in. ▪ Να χρησιμοποιούν μελλοντικούς και παρόντικούς χρόνους αναφερόμενοι στις αερομεταφορές. ▪ Να αναγνωρίζουν και να ερμηνεύουν στα αγγλικά τη διαδικασία του check out. ▪ Να μπορούν να διαχειριστούν τις κρατήσεις αλλά και τυχόν παράπονα των πελατών ▪ Να χρησιμοποιήσουν το απαραίτητο λεξιλόγιο για τη παροχή υπηρεσιών καθαριότητας σε μια ξενοδοχειακή μονάδα. ▪ Να αντιληφθούν την έννοια του “Turndown” και τις παροχές που περιλαμβάνονται. ▪ Να μπορούν να χρησιμοποιήσουν επαρκώς την αγγλική γλώσσα για τη συμμετοχή τους σε μια συνέντευξη για μια θέση εργασίας. Ικανότητες: ▪ Να διαβάζουν και να κατανοούν οποιαδήποτε μορφής τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα. ▪ Να διεκπεραιώνουν επικοινωνίες που αφορούν τον

	τουριστικό κλάδο. ▪ Να κάνουν τους απαραίτητους χειρισμούς σχετικά με τη σωστή διαχείριση παραπόνων των πελατών τους. ▪ Να ενημερώνουν το αρμόδιο τμήμα για προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι πελάτες και πώς πρέπει να επιλυθούν. ▪ Να εξυπηρετούν επαρκώς πελάτες. ▪ Να παρουσιάσουν τον εαυτό τους σε μια μελλοντική συνέντευξη για μια θέση εργασίας.
--	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Govgr. Προσβάσιμος Τουρισμός. Διαθέσιμο στο <https://www.amea.gov.gr/legislation/21>
- HIT PROTEL MANUAL
- HOTREC / ΕCTAA «ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΠΟΥ ΔΙΕΠΕΙ ΤΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΩΝΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΩΝ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΣΤΗΝ Ε.Ε.». Διαθέσιμο στο https://www.grhotels.gr/app/uploads/2019/07/3_ECTAA_HOTREC_1996.pdf
- <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:6ZTe9hGGUxIJ:ww>
www.petousiscosmetics.com/usefull/marketing/paraponapelatwn.html+&cd=7&hl=en&ct=clnk&gl=gr
- <http://www.grhotels.gr/GR/Pages/default.aspx>
- <http://www.politismospolitis.org/archives/11604>
- <https://myhotelgr.wordpress.com/%CE%B1%CF%80%CE%B5%CF%85%CE%B8%CF%85%CE%BD%CF%8C%CE%BC%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%B5/main-courante-2/>
- Lowspot.gr (2018) Τα δικαιώματα των επιβατών με μειωμένη κινητικότητα, διαθέσιμο στο <https://www.lawspot.gr/nomikes-pliories/voithitika-kemena/ta-dikaiomata-ton-epivatou-me-meiomeni-kinitikotita>
- Ο.Η.Ε.(2017) Σύμβαση του ΟΗΕ για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία και Προαιρετικό Πρωτόκολλο
- Sunsoft (2011) Alexandros Front Office Οδηγίες Χρήσεως
- UNWTO Tourism Highlights, 2015 edition, Εισαγωγή στον Τουρισμό «Παγκόσμια μεγέθη Τουρισμού» (2015)
- Βελισσαρίου, Ε. (2000) Μάνατζμεντ Ειδικών και Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού. Πάτρα: ΕΑΠ.
- Βιτουλαδίτη, Ο. (2000) Εγχειρίδιο Μελέτης του Βιβλίου Marketing in Travel and Tourism. Πάτρα: ΕΑΠ.
- Ε.Ο.Τ. (2007) Συνολικό Σχέδιο Μάρκετινγκ Ιούλιος 2007, στο [http://gnto.gov.gr/sites/default/files/files_basic_pages/ΣΥΝΟΛΙΚΟ%20ΣΧΕΔΙΟ%20MARKETING%20ΕΟΤ%20\(2007\).pdf](http://gnto.gov.gr/sites/default/files/files_basic_pages/ΣΥΝΟΛΙΚΟ%20ΣΧΕΔΙΟ%20MARKETING%20ΕΟΤ%20(2007).pdf)
- ΕΛΚΕΔΙΜ (2016) Εγχειρίδιο σπουδαστή 4^η ενότητα ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΥΠΟΔΟΧΗ
- Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2016) Ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων, η οποία καλύπτει τα προαπαιτούμενα προγράμματα (PRP) και τις διαδικασίες βάσει των αρχών HACCP, συμπεριλαμβανομένης της διευκόλυνσης/ευελιξίας όσον αφορά την εφαρμογή σε ορισμένες επιχειρήσεις τροφίμων. Διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A52016XC0730%2801%29>
- Επίσημος Ιστότοπος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (2023) Υγεία και ασφάλεια στην εργασία Διαθέσιμο στο https://europa.eu/youreurope/business/human-resources/social-security-health/work-safety/index_el.htm
- Ευρωπαϊκή Ένωση Ασφάλεια των τροφίμων. Διαθέσιμο στο https://eur-lex.europa.eu/summary/chapter/food_safety.html?root_default=SUM_1_CODED%3D30&locale=el
- ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ- ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ- ΙΝΣΕΤΕ- ΕΣΠΑ (2016) Εγχειρίδια εκπαιδευομένων «Ο εκπρόσωπος του Τουρισμού» και «Υπάλληλος Υποδοχής /Εξυπηρέτησης Πελατών». Δημιουργήθηκε στο πλαίσιο των Προγραμμάτων: «Επιταγή εισόδου για νέους έως 29 ετών σε ιδιωτικές επιχειρήσεις στον κλάδο του τουρισμού για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας», τα οποία εντάσσονται στο ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ” – ΕΣΠΑ 2007-2013 και χρηματοδοτούνται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο.
- ΕΦΕΤ (2004) Εγχειρίδιο Βασικής Εκπαίδευσης στην Υγιεινή και στην Ασφάλεια των Τροφίμων. Διαθέσιμο στο <http://set-tolo.gr/wp-content/uploads/2018/03/%CE%95%CE%B3%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AF%CE%B4%CE%B9%CE%BF-%CE%92%CE%B1%CF%83%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82-%CE%95%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%83%CE%B7%CF%82-%CE%95%CE%A6%CE%95%CE%A4-1.pdf>
- ΕΦΕΤ (2010) Οδηγός Επιθεώρησης HACCP Διαθέσιμο στο https://www.efet.gr/files/F30427_Odigos_Epith_HACCP.pdf
- ΕΦΕΤ (2019) Οδηγός Υγιεινής και Ασφάλειας Τροφίμων για Ιδιωτικούς Βρεφονηπιακούς – Παιδικούς Σταθμούς & Κέντρα Προσχολικής Αγωγής(1η έκδοση) . διαθέσιμο στο https://www.efet.gr/files/F16616_odigosDS.pdf
- ΕΦΕΤ. Οδηγοί Ορθών Παραγωγικών Πρακτικών. Διαθέσιμο στο <https://www.efet.gr/index.php/el/food-industry/odigoi>
- Ηγουμενάκης, Ν. (1991) Τουριστική Οικονομία. Τόμος Α. Αθήνα: Interbooks

- Θεοχάρης, Ν (2018) Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Αθήνα: Προπομπός
- ΙΝΣΕΤΕ (2023) Απασχόληση και ελλείψεις εργατικού δυναμικού στα ελληνικά ξενοδοχεία στην αιχμή της θερινής σεζόν 2022. Διαθέσιμο στο https://insete.gr/wp-content/uploads/2023/03/23-03_Apasxolhsh_Eleipseis_2022-1.pdf
- Καπίκη-Πιβεροπούλου, Τ., (1998) *Υπηρεσία Υποδοχής*. Αθήνα: Interbooks.
- ΚΕ.Π.Ε.Α. () Εργασιακοί Νόμοι-Εγκύκλιοι. Διαθέσιμο στο <https://www.kepea.gr/aarticle.php?id=124#>,
- Λαλούμης Δ, Ρούπας, Β, (2002) «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» Αθήνα: Σταμούλης
- Λαλούμης, Δ (2015) Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων. Διαθέσιμο στο <https://online.anyflip.com/cevl/bnxi/mobile/#p=1>.
- Λαλούμης, Δ.& Σεργόπουλος, Κ. (2014) Διοίκηση Τμημάτων Υποδοχής Rooms Division Management, I SBN 978-960-93-6140-8
- Μπαδούνης, Χ.- Κατσαΐτης, Α (2009) Ξενοδοχειακή Τεχνική (1ος & 2ος τόμος) Αθήνα: ΟΤΕΚ
- Ρούπας, Β.& Λαλούμης, Δ. (1998) *Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Α. Σταμούλης.
- Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλειας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (2017) *Οδηγός Εκπαίδευσης για το πρόγραμμα «Υπάλληλος Υποδοχής / Εξυπηρέτησης Πελατών ξενοδοχείου»* .
- Δρόσου, Μ Θεοδώρου, Α Φιοράκη, Μ (n.d) Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων. Διαθέσιμο στο https://docplayer.gr/43919558-Meros-eytero-o-tou-eas-douation-rooms-division.html#google_vignette
- <https://www.naftemporiki.gr/finance/economy/1478008/ergasia-oi-49-eidikotites-poy-einai-simantikes-gia-ton-elliniko-toyrismo/>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει το ιστορικό αναθεωρήσεων του παρόντος Syllabus.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΣΧΟΛΙΑ
22/12/20	νέος τίτλος σχ. πισπ.
18/3/21	προαπαιτήσεις, επισήμανση ότι το εξ. συστ. τραβει ερ. από όλες τις ενότητες, φυσικά χαρακτηριστικά, τίτλος πιστοπ.
19/01/24	ανασκόπηση, ανανέωση ύλης παρ. 3.2, εν.1 & αλλαγή τίτλου, εν. 3 (& αλλαγή τίτλου), εν. 4 αλλαγή τίτλου, εν.5 και αλλαγή τίτλου, εν. 6. και αλλαγή τίτλου, εν. 7 και αλλαγή τίτλου, νέα ενότητα 8η αγγλικά, QDB, παρ. 3.1. αναφορά στην αγγλική γλώσσα στις εξ.,
04/11/24	Αλλαγή τίτλου υποσχήματος