

ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
(Δ.ΥΠ.Α.)

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΩΝ ΕΠΑ.Σ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ

*(Άρθρο 41 του Ν. 4763/20, ΦΕΚ Α' 254 / 21-12-2020, "Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης,
Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης")*

ΚΛΑΔΟΣ: ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ & ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Ειδικότητα: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ
ΠΕΛΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Περιεχόμενα

1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	3
ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	3
ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ	3
ΔΙΠΛΩΜΑΤΑ-ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ-ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ.....	3
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΠΟΥΔΩΝ	3
ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	3
ΣΧΕΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ.....	4
ΠΡΟΣΧΟΝΤΑ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ	4
ΜΕΘΟΔΟΙ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	5
ΑΝΑΓΚΑΙΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ-ΜΕΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	5
ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ.....	5
ΜΕΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ.....	6
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ	6
ΓΡΑΠΤΩΣ ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ – ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΤΩΝ ΜΑΘΗΤΩΝ.....	6
ΤΕΛΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	7
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	8
2. ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ (ΠΡΟΦΙΛ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ).....	8
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	8
ΤΟΜΕΙΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	8
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΣΧΟΝΤΑ	8
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ	9
3. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΜΑΘΗΣΙΑΚΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ).....	9
ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΑ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ (ΓΝΩΣΕΙΣ – ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ – ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ)	9
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	11
ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	11
4. ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΑΣ ΔΙΔΑΣΚΟΜΕΝΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ Α΄ ΚΑΙ Β΄ ΤΑΞΗΣ ΤΩΝ Π.ΕΠΑΣ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ ΤΗΣ Δ.Υ.Π.Α (ΠΡΩΗΝ ΟΑΕΔ) – ΚΛΑΔΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΣΕ Α΄ ΚΑΙ Β΄ ΑΝΑΘΕΣΗ.	13
5. ΩΡΟΛΟΓΙΟ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ	17
6. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ.....	108

1. Γενικές Πληροφορίες

Ο παρών Οδηγός Κατάρτισης αφορά στην ειδικότητα «Υπάλληλος Υποδοχής Πελατών Ξενοδοχείου» που παρέχεται στις Πειραματικές Ε.ΠΑ.Σ Μαθητείας της Δημόσιας Υπηρεσίας Απασχόλησης (Δ.ΥΠ.Α) πρώην ΟΑΕΔ, του Ν.1639/2022 “Κανονισμός Λειτουργίας των Πειραματικών Επαγγελματικών Σχολών (Π.ΕΠΑ.Σ) Μαθητείας του ΟΑΕΔ στον κλάδο του τουρισμού και της φιλοξενίας” (ΦΕΚ Β΄1639/05-03-2022).

Ονομασία Ειδικότητας «Υπάλληλος Υποδοχής Πελατών Ξενοδοχείου»

Προϋποθέσεις Εγγραφής

Δικαίωμα εγγραφής στην Α΄ τάξη της ειδικότητας «Υπάλληλος Υποδοχής Πελατών Ξενοδοχείου» έχουν υποψήφιοι/ες που κατέχουν απολυτήριο Γυμνασίου ή άλλο ισότιμο τίτλο. Οι γενικές προϋποθέσεις εγγραφής στις Π.ΕΠΑ.Σ ρυθμίζονται στην Υ.Α 32134 “Κανονισμός Λειτουργίας των Πειραματικών Επαγγελματικών Σχολών (Π.ΕΠΑ.Σ) μαθητείας του ΟΑΕΔ στον κλάδο του τουρισμού και της φιλοξενίας” (ΦΕΚ Β΄ 1639/5-4-2022).

Διπλώματα-Βεβαιώσεις-Πιστοποιητικά

Στους/Στις απόφοιτους/ες της ειδικότητας «Υπάλληλος Υποδοχής Πελατών Ξενοδοχείου» των Π.ΕΠΑ.Σ χορηγείται Βεβαίωση Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Β.Ε.Ε.) από τη Δ.ΥΠ.Α. η οποία δίνει στον/στην κάτοχο το δικαίωμα να συμμετάσχει σε εξετάσεις πιστοποίησης από τον ΕΟΠΠΕΠ για την απόκτηση Πτυχίου Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 3.

Διάρκεια Σπουδών

Στις Πειραματικές Π.ΕΠΑ.Σ Μαθητείας της Δ.ΥΠ.Α. εφαρμόζεται το δυϊκό σύστημα μαθητείας το οποίο συνδυάζει τη θεωρητική και εργαστηριακή εκπαίδευση.

Η φοίτηση είναι διετής και περιλαμβάνει την Α΄ και Β΄ τάξη.

Το πρόγραμμα μάθησης στην εκπαιδευτική δομή, πραγματοποιείται για έξι (6) μήνες ετησίως από τον Νοέμβριο έως και Απρίλιο και περιλαμβάνει από τριάντα δύο (32) έως τριάντα πέντε (35) ώρες εβδομαδιαίας εκπαίδευσης στη σχολή, σύμφωνα με το ωρολόγιο πρόγραμμα της κάθε ειδικότητας.

Το πρόγραμμα μάθησης σε εργασιακό χώρο, πραγματοποιείται στην επιχείρηση έως έξι (06) μήνες ετησίως όπως ορίζεται σύμφωνα με τα άρθρα 4,5,6,7 & 8 της Υ.Α 32134 (ΦΕΚ Β΄1639/05-03-2022).

Θεσμικό Πλαίσιο

Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων

Σύμφωνα με το «Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων» οι τίτλοι σπουδών που αποκτώνται στη χώρα κατατάσσονται σε 8 Επίπεδα, ως εξής:

- **Επίπεδο 1:** Απολυτήριο Δημοτικού.
- **Επίπεδο 2:** Απολυτήριο Γυμνασίου.
- **Επίπεδο 3:** Στους αποφοίτους των Πειραματικών ΕΠΑΣ της Δ.ΥΠ.Α χορηγείται Πτυχίο Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης επιπέδου 3 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παρ.1 & 2, αρθρ. 42.ν.4763,/21/12/2020.
- **Επίπεδο 4:** Απολυτήριο Γενικού Λυκείου.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 Εκπαίδευσης (Πανεπιστημίου και ΤΕΙ).
- **Επίπεδο 7:** Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης.
- **Επίπεδο 8:** Διδακτορικό Δίπλωμα.

Το Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας που χορηγείται στους **αποφοίτους των Πειραματικών ΕΠΑ.Σ (Π.ΕΠΑ.Σ)**, μετά από πιστοποίηση, **αντιστοιχεί στο 3ο επίπεδο.**

Σχετική Νομοθεσία

- ✓ Ν. 3879/2010 «Ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α΄ 163 /21-09-2010), όπως εκάστοτε ισχύει.
- ✓ Ν. 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (Φ.Ε.Κ. Α΄ 193/17-9- 2013), όπως εκάστοτε ισχύει.
- ✓ Ν. 4763/2020 «Εθνικό Σύστημα Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Δια Βίου Μάθησης» (Φ.Ε.Κ Α΄ 254/21-12-2020)
- ✓ ΚΥΑ 102791/2021«Κατάρτιση Κανονισμού Λειτουργίας Επαγγελματικών Σχολών (ΕΠΑ.Σ) Μαθητείας ΟΑΕΔ» (Φ.Ε.Κ Β΄, 5832/14-12-2021)
- ✓ Υ.Α 32134 «Κανονισμός Λειτουργίας των Πειραματικών Επαγγελματικών Σχολών (Π.ΕΠΑ.Σ) μαθητείας του ΟΑΕΔ στον κλάδο του τουρισμού και της φιλοξενίας» (ΦΕΚ Β΄ 1639/5-4-2022).

Προσόντα των εκπαιδευτικών

Σύμφωνα με τον Κανονισμό Λειτουργίας των Πειραματικών Επαγγελματικών Σχολών (Π.ΕΠΑ.Σ) Μαθητείας (άρθρο 10, ΥΑ 32134, του ν.1639/2022 τ. Β΄), “η επιλογή των εκπαιδευτικών για τη διδασκαλία των ενδοσχολικών (θεωρητικών και εργαστηριακών) μαθημάτων γίνεται από το μόνιμο εκπαιδευτικό προσωπικό του ΟΑΕΔ και από έκτακτο εκπαιδευτικό προσωπικό”, σύμφωνα με την εκάστοτε ισχύουσα Υπουργική Απόφαση που εκδίδεται κατ’ εξουσιοδότηση της παρ. 2 του άρθρου 3 του ν.2336/1995 (Α΄189).

Σε εφαρμογή των ανωτέρω εκδίδεται σχετική προκήρυξη για υποβολή αιτήσεων έκτακτου εκπαιδευτικού προσωπικού στις Π.ΕΠΑ.Σ. Μαθητείας της Δ.ΥΠ.Α (πρώην Ο.Α.Ε.Δ.) για κάθε Σχολικό Έτος. Στην προκήρυξη εξειδικεύονται οι κλάδοι και οι ειδικότητες των εκπαιδευτικών που ζητούνται για την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών των προγραμμάτων ειδικοτήτων που λειτουργούν σε κάθε Π.ΕΠΑΣ και ρυθμίζεται κάθε άλλη λεπτομέρεια.

Όσον αφορά το πρόγραμμα μάθησης σε εργασιακό χώρο, ο/η εκπαιδευτής ορίζεται από την επιχείρηση (παρ.3 αρθρ.4,ΥΑ 32134, του ν.1639/2022 τ. Β΄) ο/η οποίος/α είναι υπεύθυνος/νη για την εφαρμογή του «προγράμματος μάθησης στον εργασιακό χώρο», την παρακολούθηση της προόδου του μαθητευόμενου και την ανατροφοδότηση του/της υπεύθυνου εκπαιδευτικού στη σχολική μονάδα.

Μέθοδοι διδασκαλίας

Εφαρμόζονται όλες οι γνωστές μέθοδοι διδασκαλίας με ιδιαίτερη έμφαση στην εφαρμογή των συμμετοχικών εκπαιδευτικών μεθόδων και των ενεργητικών εκπαιδευτικών τεχνικών σύμφωνα με τις αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων.

Οι εκπαιδευτικές τεχνικές δύναται να είναι: Εισήγηση, ομάδες εργασίας, παίξιμο ρόλων, μελέτη περίπτωσης, καταιγισμός ιδεών, προσομοίωση, ερωτήσεις-απαντήσεις (συζήτηση).

Προτείνονται συνεργατικές εκπαιδευτικές και μαθησιακές μέθοδοι (μέθοδος project, συζήτηση, μάθηση βασισμένη σε πρόβλημα, μάθηση μέσω παρατήρησης, βιωματικές προσεγγίσεις, παιχνίδια ρόλων, προσομοιώσεις, δραματοποίηση κ.λπ.) και αναλόγως των εκπαιδευτικών αναγκών επιλογή της ενδεδειγμένης.

Η διδασκαλία να προσανατολίζεται σε βιωματικού χαρακτήρα στρατηγικές π.χ. εργαστηριακές ασκήσεις, επίδειξη, projects, επίλυση προβλήματος, σύμφωνα με τις αρχές της επιστημονικής μεθοδολογίας.

- ☐ Η πραγματοποίηση εργασιών τύπου projects που δεν θα περιλαμβάνουν μόνο συλλογή πληροφοριών με ορθό και δεοντολογικό τρόπο (αποφυγή λογοκλοπής) αλλά θα αναδεικνύουν συνθετικό και δημιουργικό τρόπο σκέψης.
- ☐ Να ενθαρρύνονται διοργανώσεις σεμιναρίων, συμμετοχές σε διαγωνισμούς και εκδηλώσεις και γενικότερα δράσεων με επαφή με το κοινωνικό σύνολο.
- ☐ Αξιοποίηση της τεχνολογίας κατά τη μαθησιακή διαδικασία π.χ. πλατφόρμες εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (e-learning), εργασίες με χρήση Η/Υ, βίντεο-μαθήματα.
- ☐ Μαθητεία σε χώρους εργασίας

Αναγκαίος εξοπλισμός-Μέσα διδασκαλίας

Εργαστηριακός Εξοπλισμός

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

1. Έπιπλα που χρησιμοποιούνται στον χώρο υποδοχής ξενοδοχείου (minimal έκδοση)
2. Επιτραπέζιοι Η/Υ (PC), με τα απαραίτητα προγράμματα ξενοδοχειακών εφαρμογών, κυρίως προγράμματα υποδοχής για έκδοση παραστατικών με ταχύτητα και αξιοπιστία (για παράδειγμα: Λογισμικό πρόγραμμα Protel Hotel Software ή/και Ermis pro PMS Hotel Software)
3. Εκτυπωτής (Printer)
4. Εργαστήριο ξένων γλωσσών
5. 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.
6. Υλικό, σχετικό με την ειδικότητα, σε ηλεκτρονική μορφή (πχ βίντεο από το διαδίκτυο με συνεντεύξεις υπαλλήλων του κλάδου και της ειδικότητας)

Μέσα διδασκαλίας

Τα εποπτικά μέσα διδασκαλίας για τα θεωρητικά μαθήματα συνίστανται σε:

- Πίνακα κιμωλίας ή μαρκαδόρου ή/και διαδραστικό πίνακα
- Βιντεοπροβολέα
- Τηλεόραση 50΄ ιντσών -SMART TV
- Πλατφόρμα σύγχρονης και ασύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης
- Επιτραπέζιος Υπολογιστής ή Ταμπλέτα (Tablet)

Εκπαιδευτικό υλικό

Για την υποστήριξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας παρέχονται διδακτικά βιβλία (συγγράμματα) τα οποία πρέπει να καλύπτουν το σύνολο της διδασκόμενης ύλης σύμφωνα με το πρόγραμμα σπουδών της ειδικότητας και να είναι στοχευμένα σε κάθε διδασκόμενη ενότητα.

Η προμήθεια των διδακτικών βιβλίων γίνεται από το:

1. ΙΤΥΕ Διόφαντος (για όσα βιβλία είναι ο αποκλειστικός εκδότης & προμηθευτής)
2. Ίδρυμα Ευγενίδου (για όσα βιβλία είναι ο αποκλειστικός εκδότης & προμηθευτής)
3. Εμπόριο (για όλα τα υπόλοιπα βιβλία, μέσω ανοικτού ή διεθνή διαγωνισμού)

Ως συμπληρωματικό εκπαιδευτικό υλικό, παρέχονται σημειώσεις εκπαιδευτικών και προτεινόμενη βιβλιογραφία ανά μάθημα κατάρτισης.

Επίσης παρέχονται ηλεκτρονικοί σύνδεσμοι με παραπομπές σε διαθέσιμες διαδικτυακές πηγές σχετικά με το αντικείμενο της ειδικότητας (π.χ. φωτόδεντρο κλπ).

Γραπτώς εξεταζόμενα μαθήματα – Τρόπος εξέτασης των μαθητών

- ❑ Για την εξέταση των Θεωρητικών μαθημάτων καθώς και του Θεωρητικού μέρους των μικτών μαθημάτων δίνονται στους/στις μαθητές/τριες τέσσερα (4) θέματα με τα οποία εξετάζεται το μεγαλύτερο δυνατό ποσοστό της ύλης ώστε να επιτυγχάνεται αντικειμενική βαθμολόγηση. Τα θέματα είναι κλιμακούμενης δυσκολίας και βαθμολογικά ισοδύναμα. Δύνανται να έχουν έως τέσσερα ερωτήματα το καθένα και να έχει οριστεί ο βαθμός κάθε υποερωτήματος.
- ❑ Οι μαθητές/τριες έχουν την υποχρέωση να απαντήσουν και τα τέσσερα θέματα. Η βαθμολογία γίνεται στην κλίμακα 0-100 και ο τελικός βαθμός ανάγεται στην εικοσάβαθμη κλίμακα.
- ❑ Κατά τα λοιπά οι προαγωγικές και τελικές εξετάσεις καθώς και ο τρόπος διεξαγωγής τους καθορίζονται στα άρθρα 22, 23, 24, 25, 26 και 27 του Κανονισμού Λειτουργίας των ΕΠΑ.Σ.
- ❑ Σχετικά με την ποσόστωση, σύμφωνα με το άρθρο 27 παρ. 1 της Απόφασης 102791/14-12-2021 (ΦΕΚ 5832/Β/14-12-2021), οι συντελεστές βαρύτητας διατηρούνται ως έχουν και ως εκ τούτου ισχύει η αναλογία 80% - 20% όπως αναλύεται στο προαναφερθέν άρθρο.

Τελικές Εξετάσεις

- Στο τέλος κάθε εξαμήνου πραγματοποιούνται οι τελικές εξετάσεις κάθε μαθήματος
- Σύμφωνα με την παρ. 1, αρθ. 3, Υ.Α 32134, ν.1639/2022 (τ.Β΄) “η αξιολόγηση των μαθητών των Πειραματικών Ε.ΠΑ.Σ Μαθητείας, η προαγωγή και η αποφοίτηση τους γίνονται σύμφωνα με τις διατάξεις του εκάστοτε ισχύοντα Κανονισμού Λειτουργίας των Ε.ΠΑ.Σ Μαθητείας του ΟΑΕΔ)”.
- Το πρόγραμμα των εξετάσεων ορίζεται από τον Σύλλογο Διδασκόντων και ανακοινώνεται από τον/την Διευθυντή της Π.Ε.ΠΑ.Σ στους/στις μαθητές/τριες, πέντε (5) τουλάχιστον ημέρες πριν από τη λήξη των μαθημάτων.
- Στους/στις μαθητές/τριες που αποτυγχάνουν στις γραπτές προαγωγικές ή τελικές εξετάσεις των μαθημάτων του προγράμματος μάθησης στην εκπαιδευτική δομή τόσο της Α΄ όσο και της Β΄ τάξης δίδεται δυνατότητα επαναληπτικών εξετάσεων εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την έκδοση των αποτελεσμάτων.
- Σύμφωνα με το άρθρο 25 παρ. 4 της Απόφασης 102791/14-12-2021 (ΦΕΚ 5832/Β/14-12-2021), σχετικά με την εξέταση των **θεωρητικών** μαθημάτων: οι μαθητές/τριες εξετάζονται γραπτά και προφορικά. Ο μέσος όρος (Μ.Ο.) του γραπτού και του προφορικού βαθμού, αποτελεί τον ετήσιο βαθμό (Ε.Β.) του μαθήματος.
- Σύμφωνα με το άρθρο 25 παρ. 4 της Απόφασης 102791/14-12-2021 (ΦΕΚ 5832/Β/14-12-2021), σχετικά με την εξέταση των **εργαστηριακών** μαθημάτων: οι μαθητές/τριες εξετάζονται γραπτά ή προφορικά με επίδειξη των δεξιοτήτων τους στο εργαστήριο και εκτέλεση συγκεκριμένου έργου, ανάλογα με τη φύση του αντικειμένου του μαθήματος. Η μορφή της εξέτασης ορίζεται με απόφαση του Διευθυντή μετά από εισήγηση των εκπαιδευτικών που διδάσκουν το εργαστηριακό μάθημα και μπορεί να επιλεγεί μία μορφή εξέτασης ή και συνδυασμός αυτών.

Ειδικότερα: αα) Αν επιλεγεί μόνο γραπτή μορφή εξέτασης στο εργαστηριακό μάθημα, ακολουθείται η ίδια διαδικασία εξέτασης με τα μαθήματα θεωρητικού περιεχομένου. Ο γραπτός βαθμός της εξέτασης αποτελεί τον Ε.Β. ββ) Όταν το εργαστηριακό μάθημα διδάσκεται από ένα/μία εκπαιδευτικό και επιλεγεί η προφορική διαδικασία εξέτασης, για την εξέταση του εργαστηριακού μαθήματος συγκροτείται επιτροπή αποτελούμενη από τον Διευθυντή της ΕΠΑ.Σ, τον/την διδάσκοντα/σκουσα και έναν/μία άλλο/η εκπαιδευτικό της ίδιας ειδικότητας ή άλλης ειδικότητας που έχει σε ανάθεση το εξεταζόμενο μάθημα. Αν επιλεγεί η προφορική εξέταση, βαθμός του μαθήματος είναι ο Μ.Ο. των βαθμών των δύο (2) βαθμολογητών, ο οποίος αποτελεί και το Ε.Β. στο μάθημα. Αν επιλεγεί η προφορική εξέταση, βαθμός του μαθήματος είναι ο Μ.Ο. των βαθμών των δύο (2) βαθμολογητών, ο οποίος αποτελεί και το Ε.Β. στο μάθημα.

Σύμφωνα με το άρθρο 27 παρ. 1,3,4 της Απόφασης 102791/14-12-2021 (ΦΕΚ 5832/Β/14-12-2021):

1. Η τελική αξιολόγηση των μαθητών αφορά στα μαθησιακά αποτελέσματα και πραγματοποιείται:
 - α. Στη σχολική μονάδα ΕΠΑ.Σ (Π.ΕΠΑ.Σ) από τους διδάσκοντες με βάση την αξιολόγηση του συνόλου των θεωρητικών εργαστηριακών και μικτών μαθημάτων σε βαθμολογική κλίμακα 0-20, με συντελεστή βαρύτητας 80% στην τελική αξιολόγηση του μαθητή.
 - β. Στο χώρο εργασίας, με βάση την αξιολόγηση του “Προγράμματος μάθησης σε εργασιακό χώρο” σε βαθμολογική κλίμακα 0-20, με συντελεστή βαρύτητας 20% στην τελική αξιολόγηση.
2. Οδηγίες για την αξιολόγηση στο χώρο εργασίας προβλέπονται στο “Πρόγραμμα μάθησης σε εργασιακό χώρο” της αντίστοιχης ειδικότητας και βασίζεται:
 - α. στο Ημερολόγιο Μάθησης του προγράμματος
 - β. στην πρόοδο υλοποίησης των αυτοτελών εργασιών που αποτυπώνονται περιληπτικά στο Ημερολόγιο Μάθησης
 - γ. στην τελική εξέταση, επίδειξη δεξιοτήτων και παρουσίαση των αυτοτελών εργασιών σε πραγματική ή ψηφιακή μορφή.
3. Κατά την αξιολόγηση του “Προγράμματος μάθησης σε εργασιακό χώρο” είναι απαραίτητη τόσο η παρουσία του/της εκπαιδευτή/τριας στο χώρο εργασίας όσο και του επόπτη εκπαιδευτικού της

οικείας σχολικής μονάδας και συντάσσεται έκθεση που περιλαμβάνει την αιτιολόγηση της αξιολόγησης για τον κάθε μαθητευόμενο.

Διαδικασία πιστοποίησης

Για τη χορήγηση Πτυχίου Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης απαραίτητη προϋπόθεση είναι η επιτυχής συμμετοχή στις εξετάσεις πιστοποίησης που πραγματοποιούνται από τον ΕΟΠΠΕΠ, σύμφωνα με το άρθρο 42 του ν. 4763/2020 (Κανονισμός Λειτουργίας των Π.ΕΠΑ.Σ παρ.6, αρθ.3, Υ.Α 32134,ν.1639/22. τ.Β').

2. Σύντομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Προφίλ Επαγγέλματος)

Επαγγελματικό Περίγραμμα Ειδικότητας

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

Ο/Η υπάλληλος υποδοχής πελατών ξενοδοχείου είναι ένας/μία ειδικευμένος/η εργαζόμενος/η, ικανός/η να χειρίζεται τα ακόλουθα θέματα:

- Υποδοχή των πελατών στο Ξενοδοχείο και εκτέλεση των σχετικών εργασιών
- Εφαρμογή διαδικασιών κράτησης στα πλαίσια της πολιτικής βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών υποδοχής
- Συνεργασία με όλα τα τμήματα της επιχείρησης για καλύτερη ενημέρωση, απόδοση και παραγωγικότητα
- Επικοινωνία με πελάτες και επιχειρήσεις τουρισμού
- Επιτήρηση εκδηλώσεων που λαμβάνουν χώρα στην επιχείρηση

Τομείς Απασχόλησης

Οι απόφοιτοι/ες της ειδικότητας δύναται να εργαστούν σε επιχειρήσεις φιλοξενίας και εστίασης.

Επαγγελματικά Προσόντα

Τα επαγγελματικά προσόντα του αποφοίτου/ης της ειδικότητας συνίστανται στα ακόλουθα:

- Σχεδιάζει και καθοδηγεί δραστηριότητες προσωπικού
- Πραγματοποιεί απογραφή αποθήκης –πρώτων υλών
- Χρησιμοποιεί τις ανθρώπινες σχέσεις και την επικοινωνία
- Δέχεται και συνδιαλέγεται με προμηθευτές για λογαριασμό της επιχείρησης
- Επιλύει προβλήματα πελατών
- Προωθεί το τουριστικό προϊόν

Επαγγελματικά Καθήκοντα

- Υποδέχεται, πληροφορεί και φροντίζει για την αναχώρηση των πελατών.
- Πραγματοποιεί και προγραμματίζει κρατήσεις και ακυρώσεις κρατήσεις δωματίων.
- Διαχειρίζεται διαδικτυακές και τηλεφωνικές κρατήσεις.
- Οργανώνει τη μεταφορά των αποσκευών των πελατών.
- Μεριμνά για την φύλαξη των κλειδιών/καρτών δωματίων.
- Ασχολείται με υπηρεσίες σχετικές με το τηλεφωνικό κέντρο και διαβιβάζει στους πελάτες την αλληλογραφία ή τα μηνύματα.
- Καταγράφει αιτήματα για υπηρεσία αφύπνισης .
- Φροντίζει για τη φύλαξη τιμαλφών και χρημάτων πελατών.
- Συμπληρώνει και ελέγχει τα απαιτούμενα έντυπα του ξενοδοχείου.
- Καταρτίζει τους λογαριασμούς των πελατών.
- Δέχεται, αντιμετωπίζει και διαβιβάζει στους αρμόδιους τα παράπονα των πελατών.
- Ανταποκρίνεται στα παράπονα πελατών με έγκαιρο και επαγγελματικό τρόπο.
- Συνδιαλέγεται με τους εκπροσώπους των ταξιδιωτικών γραφείων και εξυπηρετεί τους πελάτες στην εξαργύρωση συναλλάγματος, επιταγών, πιστωτικών καρτών κλπ.
- Προετοιμάζει και διεκπεραιώνει την αλληλογραφία του τμήματος υποδοχής.
- Συντάσσει εκθέσεις και αναφορές.
- Συνεργάζεται στη διαχείριση του ταμείου του ξενοδοχείου.
- Ενημερώνει τους πελάτες για τις μεθόδους πληρωμών και επαλήθευσης στοιχείων της πιστωτικής τους κάρτας.

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

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα (γνώσεις – ικανότητες – δεξιότητες)

Γνώσεις:

- ☐ Εξοικείωση με τις διαστάσεις του τουριστικού φαινομένου
- ☐ Απόκτηση γεωγραφικών γνώσεων
- ☐ Απόκτηση τουριστικών γνώσεων
- ☐ Γνώση συστημάτων κρατήσεων δωματίων
- ☐ Γνώσεις σε οικονομικά και λογιστικά θέματα ξενοδοχειακών μονάδων
- ☐ Οργάνωσης και λειτουργίας τουριστικών γραφείων
- ☐ Εκμάθηση τεχνικών οργάνωσης και λειτουργιών τουριστικών μονάδων και των επιμέρους τμημάτων αυτών

- ☐ Γνώσεις σύνθεσης εδεσματολογίου
- ☐ Οργάνωση και λειτουργία των μπαρ
- ☐ Βασικά στοιχεία τροφογνωσίας
- ☐ Γνώση ξένων γλωσσών
- ☐ Γνώση σε θέματα επιχειρηματικότητας και καινοτομίας
- ☐ Στοιχεία υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους εργασίας

Ικανότητες:

- ☐ Δημιουργικότητα
- ☐ Προσαρμοστικότητα
- ☐ Τακτοποίηση & κατηγοριοποίηση πληροφοριών
- ☐ Τακτοποίηση & κατηγοριοποίηση πληροφοριών
- ☐ Χειρισμού συστημάτων κρατήσεων δωματίων
- ☐ Επαγωγική σκέψη
- ☐ Συμπερασματική σκέψη
- ☐ Καλή μνήμη
- ☐ Γραπτή και προφορική έκφραση
- ☐ Ευελιξία
- ☐ Αντίληψη και επίλυση προβλημάτων
- ☐ Ταχύτητα αντίδρασης
- ☐ Διαπροσωπική επικοινωνία
- ☐ Ενεργή ακρόαση
- ☐ Προγραμματισμός εργασιών
- ☐ Δημιουργικότητα και προσαρμοστικότητα

Δεξιότητες:

- Οργάνωση 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
- Εφαρμογή εστιατορικής τέχνης
- Νοοτροπία εξυπηρέτησης
- Διαχείριση χρόνου
- Κοινωνική διορατικότητα
- Ευελιξία και προσαρμοστικότητα
- Παρακολούθηση και έλεγχος
- Κοινωνική αντίληψη

Επαγγελματικές Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες

Οι βασικές και ειδικές επαγγελματικές γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες των αποφοίτων της ειδικότητας συνίστανται στις ακόλουθες:

- Αποτελεσματική και υπεύθυνη εξυπηρέτηση πελατών
- Αξιοποίηση γνώσεων
- Μελέτη αναγκών του τουριστικού κλάδου και συγκεκριμένα των επιχειρήσεων φιλοξενίας και εστίασης
- Έλεγχο της ποιότητας πρώτων υλών
- Διεκπεραίωση και επίλυση προβλημάτων
- Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών
- Γνώσεις χειρισμού του εξοπλισμού υποδοχής
- Βασικές αρχές ξενοδοχειακής φιλοξενίας
- Εφαρμογές υπηρεσίας υποδοχής πελατών
- Βασικές γνώσεις ξενοδοχειακής νομοθεσίας
- Γνώσεις ορολογίας τουριστικών υπηρεσιών

Υγιεινή και Ασφάλεια στους χώρους Εκπαίδευσης και Κατάρτισης

Για την υγιεινή και ασφάλεια των μαθητών/τριών 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 στις Π.ΕΠΑΣ, σε αίθουσες και εργαστηριακούς χώρους όσο και για τη μαθητεία στις επιχειρήσεις 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 ανδρών και γυναικών (βλ.Ν.3850/2010, όπως ισχύει),
- ☐ Το άρθρο 153 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπου έχει θεσπισθεί ένα ευρύ φάσμα κοινοτικών μέτρων στον τομέα της ασφάλειας και της υγείας στην εργασία με ευρωπαϊκές οδηγίες που θεσπίζουν ελάχιστες απαιτήσεις και θεμελιώδεις αρχές, όπως η αρχή της πρόληψης και εκτίμησης κινδύνων, καθώς και υποχρεώσεις για τους εργοδότες/τριες και τους/τις εργαζόμενους/ες.
- ☐ Τον κανονισμό λειτουργίας των ΕΠΑ.Σ (ΦΕΚ 5832/Β/14-12-2021), όπως ισχύει.
- ☐ Τις διατάξεις του κτιριοδομικού κανονισμού (βλ. Ν.4495/2017-Φ.Ε.Κ 167/Α/3-11-2017 & ΥΠΕΝ/ΔΕΣΕΔΠ/65826/699, Φ.Ε.Κ 2998/Β/ 20-7-20) όπως ισχύει.
- ☐ Το ΦΕΚ 4146/Β/9-9-2021, κοινή Υπουργική Απόφαση υπ' αριθμ. ΦΒ7/108652/Κ3, με θέμα το «Πλαίσιο Ποιότητας Μαθητείας», όπως ισχύει.
- ☐ Την παρ.8 του αρ.17 του Ν.4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις.» (ΦΕΚ 193 Α΄) όπως ισχύει.
- ☐ Τα ειδικά πρωτόκολλα υγειονομικού περιεχομένου βάσει των οποίων λειτουργούν οι τουριστικές επιχειρήσεις (ΦΕΚ 2084 Β΄/30.05.2020)

4. Πίνακας αντιστοιχίας Διδασκομένων μαθημάτων της Α΄ και Β΄ Τάξης των Π.ΕΠΑΣ Μαθητείας της Δ.ΥΠ.Α (πρώην ΟΑΕΔ) – Κλάδων και Ειδικοτήτων εκπαιδευτικών σε Α΄ και Β΄ Ανάθεση.

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Α/Α	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Α΄ ΕΤΟΣ		
		ΩΡΕΣ	Α΄ ΑΝΑΘΕΣΗ	Β΄ ΑΝΑΘΕΣΗ
1.	Αρχές Οικονομίας	2Θ	ΠΕ80 (Οικονομολόγοι)*	ΠΕ78 ΠΕ80(Λογιστικής)*
2.	Αρχές Λογιστικής	2Θ	ΠΕ80 (Οικονομολόγοι, Λογιστικής)*	ΠΕ80 (Διοίκηση Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών, Εμπορίας & Διαφήμισης- Marketing, Οικιακής Οικονομίας)*
3.	Εργασιακές Σχέσεις – Εργατική Νομοθεσία	2Θ	ΠΕ78 (Νομικών & Πολιτικών Επιστημών)*	ΠΕ78 (Κοινωνιολόγοι)* ΠΕ80
4.	Τουριστική Γεωγραφία	2Θ	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)*	ΠΕ80 (Οικονομολόγοι, Διοίκηση Επιχειρήσεων, Λογιστικής, Εμπορίας & Διαφήμισης- Marketing, Οικιακής Οικονομίας)* ΠΕ78
5.	Ασφάλεια - Υγιεινή	2Θ	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)* ΠΕ88.01 ΠΕ88.04 Διατροφής	
6.	Χρήση Η/Υ	2Ε	ΠΕ86	
7.	Υπηρεσία Υποδοχής	4Ε	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)*	
8.	Υπηρεσία Ορόφου - Οροφοκομία	2Ε	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)*	
9.	Οργάνωση και Λειτουργία Εστιατορίου – Βασικές Αρχές Εστιατορικής	2Ε	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)*	
10.	Εμπορευματογνωσία – Προμήθειες	1Θ+2Ε	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)*	
11.	Αγγλική Ορολογία Ειδικότητας	2Θ	ΠΕ06	
12.	Γερμανική Ορολογία Ειδικότητας	2Θ	ΠΕ07	
13.	Νέα Ελληνικά	2Θ		
14.	Άλγεβρα	2Θ		

15.	Γεωμετρία	1Θ		
16.	Φυσική	1Θ		
17.	Ιστορία	1Θ		
18.	Αγγλικά	1Θ		

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Β' ΕΤΟΣ		
		ΩΡΕΣ	Α' ΑΝΑΘΕΣΗ	Β' ΑΝΑΘΕΣΗ
1.	Αγγλική Ορολογία Ειδικότητας	2Θ	ΠΕ06	
2.	Γερμανική Ορολογία Ειδικότητας	2Θ	ΠΕ07	
3.	Κοινωνιολογία και Ψυχολογία του Τουρισμού	2Θ	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)*	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)* ΠΕ78 (Κοινωνιολόγοι)
4.	Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικών Γραφείων	2Ε	ΠΕ80 (Οικονομολόγοι, Διοίκηση Επιχειρήσεων Τουριστικών Επιχειρήσεων)*	ΠΕ80 (Λογιστικής, Εμπορίας & Διαφήμισης- Marketing, Οικιακής Οικονομίας)* ΤΕ02.04
5.	Διαχειριστική Λογιστική Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Επιχειρήσεων	4Ε	ΠΕ80 (Οικονομολόγοι, Λογιστικής, Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)*	ΠΕ80 (Διοίκηση Επιχειρήσεων, Εμπορίας & Διαφήμισης- Marketing, Οικιακής Οικονομίας)*
6.	Τήρηση Λογαριασμών Πελατών	3Ε	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)*	ΠΕ80 (Οικονομολόγοι, Διοίκηση Επιχειρήσεων, Εμπορίας & Διαφήμισης- Marketing, Οικιακής Οικονομίας)*
7.	Σύνθεση Μενού	2Θ	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)*	ΠΕ80 (Οικιακής Οικονομίας)*
8.	Κοστολόγηση Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών και Τροφίμων – Ποτών με Η/Υ	3Ε	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)*	ΠΕ80 (Οικονομολόγοι, Διοίκηση Επιχειρήσεων, Εμπορίας & Διαφήμισης- Marketing, Οικιακής Οικονομίας)*
9.	Οργάνωση και Λειτουργία Μπαρ – Ποτά και Οινολογία	4Ε	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)* ΠΕ88.01 (Γεωπόννοι Επιστήμης & Τεχνολογίας Τροφίμων)* ΠΕ88.04 Διατροφής	
10.	Μάρκετινγκ Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων – Πωλήσεις – Δημόσιες Σχέσεις	2Θ	ΠΕ80 (Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)*	ΠΕ80 (Διοίκηση Επιχειρήσεων, Εμπορίας & Διαφήμισης- Marketing, Οικιακής Οικονομίας)*
11.	Καινοτομία - Επιχειρηματικότητα	1Θ	ΠΕ80 (Οικονομολόγοι, Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τουριστικών Επαγγελματιών)	-

			Διοίκηση Επιχειρήσεων, Εμπορίας & Διαφήμισης- Marketing, Οικιακής Οικονομίας)*	
12.	Νέα Ελληνικά	2Θ		
13.	Άλγεβρα	1Θ		
14.	Γεωμετρία	1Θ		
15.	Φυσική	1Θ		
16.	Χημεία	1Θ		
17.	Βιολογία	1Θ		
18.	Αγγλικά	1Θ		

Σχετικά με τις αναθέσεις των μαθημάτων Γενικής Παιδείας ισχύουν τα οριζόμενα από τις αναθέσεις των μαθημάτων Γενικής Παιδείας στην Α΄ τάξη ΕΠΑΛ.

(*) Το περιεχόμενο των παρενθέσεων αναφέρεται σε πτυχία

ΔΗΜΟΣΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

(Δ.ΥΠ.Α)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ & ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, ΜΕΘΟΔΩΝ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ & ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ (Δ2)

ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΕΣ

ΕΠΑ.Σ. ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

(ΩΡΟΛΟΓΙΟ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ)

Ειδικότητα:

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Αθήνα 2023

Π. ΕΠΑ.Σ. ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ

Ειδικότητα : **ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ**

ΩΡΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ (35 ΩΡΩΝ/ΕΒΔ - BLOCK SYSTEM)

Α/Α	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Α' ΕΤΟΣ			Β' ΕΤΟΣ		
		Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1.	ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ	2		2			
2.	ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ	2		2			
3.	ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ – ΕΡΓΑΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ	2		2			
4.	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	2		2			
5.	ΑΣΦΑΛΕΙΑ - ΥΓΙΕΙΝΗ	2		2			
6.	ΧΡΗΣΗ Η/Υ		2	2			
7.	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ		4	4			
8.	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΟΥ - ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ		2	2			
9.	ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ – ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ		2	2			
10.	ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ - ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ	1	2	3			
11.	ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	2		2	2		2
12.	ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ	2		2	2		2
13.	ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ				2		2
14.	ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ					2	2
15.	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ & ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ					4	4
16.	ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ					3	3
17.	ΣΥΝΘΕΣΗ ΜΕΝΟΥ				2		2
18.	ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ & ΤΡΟΦΙΜΩΝ – ΠΟΤΩΝ ΜΕ Η/Υ					3	3
19.	ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΠΑΡ – ΠΟΤΑ & ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ					4	4
20.	ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΠΩΛΗΣΕΙΣ – ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ				2		2

21.	ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ – ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ				1		1
22.	ΝΕΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ	2		2	2		2
23.	ΑΛΓΕΒΡΑ	2		2	1		1
24.	ΓΕΩΜΕΤΡΙΑ	1		1	1		1
25.	ΦΥΣΙΚΗ	1		1	1		1
26.	ΧΗΜΕΙΑ				1		1
27.	ΒΙΟΛΟΓΙΑ				1		1
28.	ΙΣΤΟΡΙΑ	1		1			
29.	ΑΓΓΛΙΚΑ	1		1	1		1
ΣΥΝΟΛΟ ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΩΝ ΩΡΩΝ		23	12	35	19	16	35

ΜΑΘΗΜΑ : ΑΡΧΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΕΤΟΣ: Α' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΘΕΩΡΙΑ

ΓΕΝΙΚΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η κατανόηση των βασικών οικονομικών εννοιών, του τρόπου λειτουργίας των οικονομικών μονάδων και των προβλημάτων που προκύπτουν στην οικονομία.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

- ☐ Οι ανάγκες και οι ιδιότητες τους.
 - ☐ Οι διακρίσεις των αγαθών.
 - ☐ Οι συντελεστές της παραγωγής.
 - ☐ Ο ορισμός του οικονομικού προβλήματος.
 - ☐ Η συμπεριφορά του καταναλωτή.
 - ☐ Η καμπύλη των παραγωγικών δυνατοτήτων.
- Το οικονομικό κύκλωμα

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ορίζουν τις έννοιες των αναγκών, των αγαθών και των συντελεστών παραγωγής,
- εξηγούν τις ιδιότητες των αναγκών και τις διακρίσεις των συντελεστών παραγωγής,
- διατυπώνουν τον ορισμό και τη βασική αιτία δημιουργίας του οικονομικού προβλήματος,
- περιγράφουν τη συμπεριφορά του καταναλωτή,
- σχεδιάζουν και περιγράφουν το οικονομικό κύκλωμα,
- περιγράφουν το ρόλο που διαδραματίζουν τα νοικοκυριά, οι επιχειρήσεις και το κράτος στην οικονομία,
- απεικονίζουν και περιγράφουν διαγραμματικά την πραγματική χρηματική ροή του οικονομικού κυκλώματος

ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

- ☐ Η έννοια της παραγωγής και του κόστους.
- ☐ Η συνάρτηση της παραγωγής

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ορίζουν την έννοια της παραγωγής και του κόστους,
- διατυπώνουν με σύμβολα τη γενική μορφή της συνάρτησης,
- σχεδιάζουν και περιγράφουν τις καμπύλες του συνολικού, μέσου και οριακού προϊόντος, τόσο χωριστά την κάθε μία όσο και σε συνδυασμό μεταξύ τους.

ΖΗΤΗΣΗ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- ☐ Ο νόμος και η καμπύλη της ζήτησης.
- ☐ Οι προσδιοριστικοί παράγοντες της ζήτησης.
- ☐ Η ελαστικότητα της ζήτησης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- διατυπώνουν το νόμο της ζήτησης,
- σχεδιάζουν την καμπύλη της ζήτησης,
- αναλύουν και παρουσιάζουν διαγραμματικά πως ο κάθε ένας από τους προσδιοριστικούς παράγοντες επιδρούν στη ζήτηση,
- ορίζουν τα υποκατάστατα και συμπληρωματικά αγαθά,
- διατυπώνουν την έννοια και υπολογίζουν την ελαστικότητα της ζήτησης

ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- ☐ Ο νόμος και η καμπύλη της προσφοράς.
- ☐ Οι προσδιοριστικοί παράγοντες της προσφοράς.
- ☐ Η ελαστικότητα της προσφοράς.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- διατυπώνουν το νόμο της προσφοράς και να σχεδιάζουν την καμπύλη της,
- αναλύουν και παρουσιάζουν διαγραμματικά πως ο κάθε ένας από τους προσδιοριστικούς παράγοντες επιδρούν στην προσφορά,
- εξηγούν την έννοια της ελαστικότητας της προσφοράς, την υπολογίζουν και να τη σχεδιάζουν.

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΤΙΜΩΝ

- ☐ Η σύντομη περιγραφή της έννοιας και της λειτουργίας της αγοράς.
- ☐ Η τιμή και η ποσότητα ισορροπίας (μεταβολές και διαγραμματική παρουσίαση).
- ☐ Η κρατική παρέμβαση στην αγορά μέσω ανώτατων και κατώτατων τιμών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ορίζουν την έννοια της αγοράς και περιγράφουν τη λειτουργία της,
- προσδιορίζουν τη θέση ισορροπίας αριθμητικά σε ένα πίνακα και γραφικά σε ένα διάγραμμα με καμπύλες ζήτησης και προσφοράς,
- αναφέρουν τους παράγοντες που προκαλούν τις μεταβολές στην τιμή και στην ποσότητα της ισορροπίας,
- κατανοούν τις επιπτώσεις των κρατικών παρεμβάσεων στην αγορά με επιβολή ανώτατων ή κατώτατων τιμών.

ΜΟΡΦΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

- ☐ Οι μορφές οργάνωσης της αγοράς – οι παράγοντες που την καθορίζουν.
- ☐ Ο πλήρης ή τέλει ανταγωνισμός.
- ☐ Το μονοπώλιο.
- ☐ Το олиγοπώλιο.
- ☐ Η συμπεριφορά της επιχείρησης στις διάφορες μορφές αγοράς.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατονομάζουν τις μορφές και τους παράγοντες που καθορίζουν την οργάνωση της αγοράς,
- περιγράφουν τα χαρακτηριστικά κάθε μορφής αγοράς και τη συμπεριφορά των επιχειρήσεων σε αυτές,
- αναγνωρίζουν τη σημασία του βαθμού ανταγωνισμού των επιχειρήσεων στις διάφορες μορφές αγοράς.

ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

- ☐ Ο ορισμός, οι λειτουργίες και τα είδη του χρήματος.
- ☐ Οι εμπορικές τράπεζες.
- ☐ Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Αναγνωρίζουν τις λειτουργίες και τα είδη του χρήματος,
- περιγράφουν τη λειτουργία των τραπεζών,
- αναγνωρίζουν τη λειτουργία και το ρόλο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.

ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΕΓΧΩΡΙΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ ΕΙΣΟΔΗΜΑ

- ☐ Το Ακαθάριστο Εθνικό και Εγχώριο προϊόν.
- ☐ Το Καθαρό Εθνικό προϊόν.
- ☐ Το Εθνικό Εισόδημα.
- ☐ Το Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν ως δείκτης οικονομικής ευημερίας.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ορίζουν το Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν και το Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν,
- αναφέρουν τις μεθόδους υπολογισμού τους και τα οικονομικά μεγέθη που λαμβάνονται υπόψη σε κάθε μέθοδο,

❑ Η διανομή του εισοδήματος.

- εξηγούν τη σημασία της χρησιμοποίησής της προστιθέμενης αξίας στον υπολογισμό του Α.Ε.Π.,
- ορίζουν το Καθαρό Εθνικό Προϊόν και το Εθνικό κατά Κεφαλήν Εισόδημα,
- κατανοούν τα προβλήματα που επιφέρει η άνιση κατανομή εισοδήματος.

ΜΑΘΗΜΑ : ΑΡΧΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΕΤΟΣ: Α' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 2 ΘΕΩΡΙΑ

ΓΕΝΙΚΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η εκμάθηση των βασικών αρχών της σύγχρονης λογιστικής και η απόκτηση λογιστικής σκέψης.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

- ☐ Οι οικονομικοί οργανισμοί και τα μέσα που χρησιμοποιούν.
- ☐ Οι παραγωγικοί συντελεστές.
- ☐ Οι βασικές διακρίσεις των οικονομικών μονάδων με βάση τη λογιστική.
- ☐ Η έννοια, τα χαρακτηριστικά και οι διακρίσεις των επιχειρήσεων.
- ☐ Η έννοια και οι διακρίσεις της Περιουσίας.
- ☐ Οι διακρίσεις του Ενεργητικού και του Παθητικού.
- ☐ Η έννοια της διαχειριστικής περιόδου ή χρήσης.
- ☐ Η έννοια, οι σκοποί και οι διακρίσεις της λογιστικής.
- ☐ Ο ρόλος του λογιστή.

ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΗΣ Ή ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

- ☐ Η εμφάνιση της περιουσιακής συγκρότησης της επιχείρησης.
- ☐ Η έννοια, τα είδη και ο τρόπος καταχώρησης της Απογραφής.
- ☐ Η έννοια, το υπόδειγμα και οι μορφές του Ισολογισμού.

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΩΝ ΜΕΤΑΒΟΛΩΝ ΤΩΝ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

- ☐ Η έννοια του Λογαριασμού.
- ☐ Η γραφική παράσταση του λογαριασμού.
- ☐ Οι τεχνικοί όροι τήρησης των λογαριασμών.
- ☐ Οι βασικές κατηγορίες των λογαριασμών.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τις διακρίσεις των οικονομικών μονάδων με βάση τη λογιστική,
- αναφέρουν τα μέσα δράσης των οικονομικών οργανισμών και τις διακρίσεις των επιχειρήσεων,
- ορίζουν την έννοια, τα χαρακτηριστικά και τις διακρίσεις της επιχειρησιακής περιουσίας,
- προσδιορίζουν την επιχειρησιακή Περιουσία κατατάσσοντας τα επιμέρους στοιχεία της σύμφωνα με τις υποδιαίρεσεις του Ενεργητικού και του Παθητικού,
- ορίζουν την έννοια της διαχειριστικής περιόδου,
- ορίζουν την έννοια της λογιστικής,
- αναφέρουν τους σκοπούς και τις διακρίσεις της λογιστικής,
- περιγράφουν το ρόλο του λογιστή στην εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ορίζουν την έννοια και τους λόγους που πραγματοποιείται η απογραφή των περιουσιακών στοιχείων της επιχείρησης,
- αναφέρουν τα είδη της Απογραφής,
- καταχωρούν τα δεδομένα της απογραφής στο Βιβλίο Απογραφών και Ισολογισμών,
- ορίζουν την έννοια του Ισολογισμού.
- διακρίνουν τις μορφές του Ισολογισμού,
- συντάσσουν τον Ισολογισμό της επιχείρησης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τι είναι Λογαριασμός, ποια στοιχεία περιλαμβάνει, τι μορφές γραφικής παρουσίασης έχει συνήθως, ποιοι είναι οι τεχνικοί όροι τήρησης των λογαριασμών,

- ❑ Η Χρέωση και η Πίστωση των Λογαριασμών.
- ❑ Η σχέση Ισολογισμού και Λογαριασμών.
- ❑ Οι κανόνες λειτουργίας των λογαριασμών.
- ❑ Τα παραδείγματα τήρησης των λογαριασμών.
- ❑ Ο τρόπος μεταφοράς ενός λογαριασμού σε έναν άλλο.
- ❑ Οι βασικές αρχές της Διπλογραφικής Μεθόδου.
- ❑ Τα χαρακτηριστικά και ο τρόπος τήρησης του Ημερολογίου.
- ❑ Ο τρόπος τήρησης του Γενικού Καθολικού.
- ❑ Το Ισοζύγιο Λογαριασμών Γενικού Καθολικού.

- ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες λογαριασμών που υπάρχουν στη λογιστική και πότε χρεώνονται και πιστώνονται,
- αναλύουν τη σχέση του Ισολογισμού με τους λογαριασμούς και πως θα πρέπει να τους «ανοίγουν» από τον ισολογισμό,
 - αναφέρουν τους κανόνες λειτουργίας των λογαριασμών,
 - αναλύουν κάθε λογιστικό γεγονός ώστε να προσδιορίζουν ποιους λογαριασμούς θα χρεώνουν και ποιους θα πιστώνουν,
 - γνωρίζουν τον τρόπο μεταφοράς ενός λογαριασμού σε έναν άλλο,
 - εντοπίζουν τα χαρακτηριστικά της Διπλογραφικής Μεθόδου,
 - αναφέρουν τι είναι Ημερολόγιο, ποια είναι τα απαραίτητα στοιχεία κάθε ημερολογιακού άρθρου και πως εφαρμόζεται η διπλογραφική μέθοδος,
 - αναφέρουν την έννοια του Γενικού Καθολικού, τα χαρακτηριστικά του και τον πιο συνηθισμένο τρόπο γραμμογράφησης των λογαριασμών του,
 - μεταφέρουν τις μεταβολές των περιουσιακών στοιχείων από το Ημερολόγιο στους λογαριασμούς του Γενικού Καθολικού,
 - αναφέρουν τι είναι Ισοζύγιο λογαριασμών Γενικού Καθολικού, ποια είναι η μορφή του, σε τι χρησιμεύουν τα ισοζύγια λογαριασμών και ποια λέγονται Ισοζύγια περιόδου και Ισοζύγια ανακεφαλαιωτικά,
 - συντάσσουν Ισοζύγια Λογαριασμών Γενικού Καθολικού, επαληθεύουν τις απαραίτητες αριθμητικές συμφωνίες στα ισοζύγια και στο ημερολόγιο.

ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΣΕ ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΜΑΔΕΣ – ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΚΑΘΑΡΗΣ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΣ

- ❑ Οι λογαριασμοί Ενεργητικού
- ❑ Οι λογαριασμοί πραγματικού Παθητικού.
- ❑ Οι λογαριασμοί Καθαρής Περιουσίας.
- ❑ Η ανάγκη διάσπασης στη διάρκεια της χρήσης του μοναδικού λογαριασμού «Κεφάλαιο» σε περισσότερους λογαριασμούς (Εξόδων, Εσόδων, Εκτάκτων Κερδών και Ζημιών, Ατομικό Λογαριασμό Επιχειρηματία).
- ❑ Η λειτουργία των λογαριασμών Καθαρής Περιουσίας στο Τέλος της Χρήσης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- απαριθμούν τις γενικές ομάδες λογαριασμών.
- αναφέρουν λογαριασμούς του Ενεργητικού.
- αναφέρουν λογαριασμούς του πραγματικού Παθητικού,
- κατανοήσουν την αναγκαιότητα της διάσπασης του λογαριασμού «Κεφάλαιο» κατά τη διάρκεια της χρήσης,
- χειρίζονται τους λογαριασμούς Καθαρής Περιουσίας στους οποίους διασπάται ο μοναδικός λογαριασμός «Κεφάλαιο» στη διάρκεια και στο Τέλος της Χρήσης,
- διεκπεραιώνουν ένα ολοκληρωμένο κύκλωμα λογιστικών εργασιών.

ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΤΑ ΜΕΓΕΘΟΣ

Οι διακρίσεις των λογαριασμών κατά μέγεθος (γενικοί, περιληπτικοί, ειδικοί, αναλυτικοί, πρωτοβάθμιοι, δευτεροβάθμιοι, τριτοβάθμιοι)

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Διακρίνουν τους λογαριασμούς ανάλογα με το μέγεθός τους.

ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΑΙ ΒΙΒΛΙΑ

- ☐ Τα παραστατικά στοιχεία ή δικαιολογητικά έγγραφα.
- ☐ Τα λογιστικά βιβλία.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- εξηγούν τι είναι τα δικαιολογητικά έγγραφα ή παραστατικά στοιχεία και σε ποιες κατηγορίες διακρίνονται,
- αναφέρουν τα κύρια βιβλία που τηρούν οι επιχειρήσεις

ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ ΔΙΟΡΘΩΣΗΣ

- ☐ Οι περιπτώσεις των λογιστικών σφαλμάτων.
- ☐ Η ανακάλυψη των λογιστικών σφαλμάτων.
- ☐ Ο τρόπος διόρθωσης των λογιστικών σφαλμάτων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τα πιθανά λάθη που ενδέχεται να συμβούν στο Ημερολόγιο, το Γενικό Καθολικό ή τα αναλυτικά καθολικά, καθώς και στην Απογραφή ή τον Ισολογισμό,
- αναφέρουν τους τρόπους εντοπισμού των λογιστικών σφαλμάτων,
- έχουν τη δυνατότητα να διορθώνουν τα λογιστικά σφάλματα.

ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΕΛΟΥΣ ΧΡΗΣΗΣ

- ☐ Η αυτοτέλεια των διαχειριστικών χρήσεων.
- ☐ Η χρονική τακτοποίηση των λογαριασμών Εξόδων και Εσόδων.
- ☐ Η προσαρμογή των λογαριασμών στην Απογραφή.
- ☐ Η αποτίμηση των περιουσιακών στοιχείων κατά την απογραφή:
 - Γενικά,
 - Αποτίμηση πάγιων στοιχείων,
 - Αποτίμηση αποθεμάτων:
 - ✓ τιμή κτήσης,
 - ✓ κόστος παραγωγής,
 - ✓ τρέχουσα τιμή,
 - ✓ καθαρή ρευστοποιήσιμη αξία,
 - ✓ μέθοδοι αποτίμησης (μέθοδος του μέσου σταθμικού κόστους, του κυκλοφοριακού μέσου όρου ή των διαδοχικών υπολοίπων, F.I.F.O., L.I.F.O., του βασικού αποθέματος, του εξατομικευμένου κόστους).
 - Αποτίμηση συμμετοχών και χρεογράφων.
 - Αποτίμηση απαιτήσεων, υποχρεώσεων, διαθεσίμων και λοιπών περιουσιακών στοιχείων που εκφράζονται σε ξένο νόμισμα.
- ☐ Η λογιστική εργασία στο Τέλος της διαχειριστικής Χρήσης.
- ☐ Η σειρά των λογιστικών εργασιών στο τέλος της διαχειριστικής χρήσης.
- ☐ Η ανάλυση των λογιστικών εργασιών που γίνονται στο Τέλος της Χρήσης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τις δύο βασικές λογιστικές καταστάσεις που συντάσσονται στο Τέλος της διαχειριστικής Χρήσης,
- εξηγούν την αυτοτέλεια κάθε χρήσης ως προς τα Έσοδα και τα Έξοδα,
- εξηγούν τη χρονική τακτοποίηση των λογαριασμών εξόδων και εσόδων και αναφέρουν τις περιπτώσεις χρονικής τακτοποίησης που είναι δυνατόν να προκύψουν,
- χειρίζονται λογιστικά τους μεταβατικούς λογαριασμούς για τη χρονική τακτοποίηση των εσόδων και των εξόδων,
- εξηγούν τους λόγους για τους οποίους δεν ανταποκρίνονται τα δεδομένα των λογιστικών βιβλίων στην πραγματική οικονομική κατάσταση της επιχείρησης,
- ορίζουν τι είναι Αποτίμηση και εξηγούν τη σπουδαιότητά της,
- αναφέρουν τον τρόπο αποτίμησης των πάγιων στοιχείων, των αποθεμάτων, των συμμετοχών και χρεογράφων, καθώς και των απαιτήσεων και υποχρεώσεων των διαθεσίμων και λοιπών περιουσιακών στοιχείων που εκφράζονται σε ξένο νόμισμα,
- ορίζουν τι είναι τιμή κτήσης, τρέχουσα τιμή, καθαρή ρευστοποιήσιμη αξία, ιστορικό κόστος παραγωγής,
- μπορούν να προσδιορίζουν την αξία του τελικού αποθέματος με τις διάφορες μεθόδους αποτίμησης,
- διενεργούν τις λογιστικές εργασίες Τέλους Χρήσης.

ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ – ΕΡΓΑΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

ΕΤΟΣ: Α' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 2 ΘΕΩΡΙΑ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους / στις μαθητές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε να είναι σε θέση να:

- ☐ κατανοούν το θεωρητικό υπόβαθρο των ανθρώπινων και εργασιακών σχέσεων,
- ☐ προσδιορίζουν την έννοια, το σκοπό, τη σημασία και τα βασικά στοιχεία της στελέχωσης,
- ☐ εντοπίζουν τις ιδιαιτερότητες της εργασίας στην τουριστική βιομηχανία,
- ☐ αναγνωρίζουν τις σύγχρονες μορφές απασχόλησης,
- ☐ κατανοούν την έννοια του συνδικαλισμού και του περιεχομένου της συλλογικής εργασίας,
- ☐ μαθαίνουν τρόπους αναζήτησης εργασίας αλλά και ανάπτυξης μιας δικής τους επιχείρησης,
- ☐ περιγράφουν την έννοια και το αντικείμενο του Εργατικού Δικαίου αναγνωρίζοντας τις βασικές του αρχές,
- ☐ αναγνωρίζουν τις υποχρεώσεις του μισθωτού και προσδιορίζουν τα χρονικά όρια της εργασίας,
- ☐ αναλύουν τα ισχύοντα αναφορικά με τις συμβάσεις εργασίας,
- ☐ επεξηγούν τις προϋποθέσεις και τους τύπους της σύμβασης εργασίας, καθώς και τη διαδικασία πρόσληψης μισθωτών,
- ☐ διακρίνουν τις υποχρεώσεις του εργοδότη, που αφορούν στη μισθοδοσία του προσωπικού,
- ☐ αναγνωρίζουν τη διαδικασία της αναστολής της εργασίας και αντιλαμβάνονται την έννοια του εργατικού ατυχήματος,
- ☐ κατανοούν την έννοια των ειδικών ημερών και ωρών απασχόλησης,
- ☐ κατανοούν τα ισχύοντα αναφορικά με τα επιδόματα αδείας και εορτών,
- ☐ αντιλαμβάνονται τα συνδικαλιστικά δικαιώματα, καθώς και το καθεστώς λύσης της σχέσης εργασίας.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΟΡΙΣΜΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

- ☐ Η έννοια των ανθρώπινων σχέσεων.
- ☐ Η ιστορική αναδρομή στα κυριότερα θεωρητικά ρεύματα της διοικητικής επιστήμης.
- ☐ Η έννοια των εργασιακών σχέσεων.
- ☐ Η ψυχολογία της ανθρώπινης συμπεριφοράς.
- ☐ Η Διοίκηση των Ανθρώπινων Όρων (Human Resource Management).

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν την έννοια των ανθρώπινων και εργασιακών σχέσεων και τη σημασία των τελευταίων στο χώρο εργασίας,
- εκθέτουν και συγκρίνουν τα θεωρητικά ρεύματα της διοικητικής επιστήμης των Taylor, Mayo και Maslow,
- εξηγούν τη ψυχολογία της ανθρώπινης συμπεριφοράς γενικά αλλά και στον εργασιακό χώρο,
- καθορίζουν τη διοίκηση των ανθρώπινων πόρων ως νέο τρόπο προσέγγισης της διοίκησης προσωπικού

ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

- ☐ Ο προγραμματισμός του ανθρώπινου δυναμικού μιας τουριστικής / ξενοδοχειακής

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- προσδιορίζουν την έννοια της στελέχωσης και να αναφέρουν το σκοπό και τα σημασία της,

μονάδας (απογραφή προσωπικού, πρόβλεψη αναγκών, πρόβλεψη προσφοράς, διαμόρφωση σχεδίων για την κάλυψη θέσεων).

- ☐ Η αναζήτηση και η εύρεση προσωπικού (προσδιορισμός αναγκών και προσέλκυση υποψηφίων).
- ☐ Η εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού (σχεδιασμός εκπαιδευτικού προγράμματος, είδη και μέθοδοι εκπαίδευσης, οφέλη εκπαίδευσης και αξιολόγηση εκπαιδευτικού προγράμματος).
- ☐ Η αξιολόγηση της απόδοσης του προσωπικού (τρόπος αξιολόγησης και προβλήματα αξιολόγησης).
- ☐ Η πολιτική αμοιβών (τρόποι αμοιβής).
- ☐ Οι μεταβολές της υπηρεσιακής κατάστασης (προαγωγές, υποβιβασμοί, απολύσεις, αποχωρήσεις).

- αναφέρουν τα βασικά συστατικά της στοιχεία,
- περιγράφουν τα στάδια του προγραμματισμού του ανθρώπινου δυναμικού σε μία τουριστική / ξενοδοχειακή επιχείρηση,
- επεξηγούν τον τρόπο που προσδιορίζονται οι ανάγκες πρόσληψης προσωπικού,
- περιγράφουν τις μεθόδους επιλογής, προσωπικού και να επιλέγουν τις πλέον κατάλληλες,
- κατανοούν τη σημασία του σωστού σχεδιασμού ενός εκπαιδευτικού προγράμματος και την αναγκαιότητα αξιολόγησής του,
- επιλέγουν την κατάλληλη εκπαιδευτική μέθοδο,
- συνειδητοποιήσουν ότι η αξιολόγηση πραγματοποιείται με στόχο την εκτίμηση της απόδοσης του εργαζομένου και τη βελτίωσή του,
- εξηγούν τα προβλήματα που ενδέχεται να παρουσιαστούν κατά την αξιολόγηση του προσωπικού,
- κατανοούν πως καθορίζονται οι αμοιβές,
- διατυπώνουν τον τρόπο που μπορεί να μεταβληθεί η υπηρεσιακή κατάσταση των εργαζομένων.

ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΚΛΑΔΟΣ

- ☐ Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, οι προοπτικές και τα προβλήματα στην τουριστική αγορά εργασίας.
- ☐ Το πρόβλημα της εποχιακής απασχόλησης.
- ☐ Οι σύγχρονες μορφές απασχόλησης στον τουριστικό τομέα.
- ☐ Το πλαίσιο των εργασιακών σχέσεων του τουριστικού τομέα στην Ελλάδα.
- ☐ Η τουριστική – επαγγελματική συνείδηση.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- εντοπίζουν τις ιδιαιτερότητες της τουριστικής αγοράς εργασίας,
- γνωρίζουν τις σύγχρονες μορφές απασχόλησης στον τουριστικό τομέα,
- περιγράφουν τη διαδικασία υπογραφής συλλογικών συμβάσεων,
- κατανοούν τη σημασία απόκτησης τουριστικής συνείδησης.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΥΡΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- ☐ Ο προσδιορισμός επαγγελματικών και προσωπικών προσόντων.
- ☐ Οι τρόποι αναζήτησης εργασίας στην Ελλάδα και Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.).
- ☐ Η σύνταξη βιογραφικού σημειώματος.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- επισημαίνουν τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα των εργαζομένων στον τουρισμό και γνωρίζουν πως μπορούν να αναπτύξουν αυτά τα προσόντα,
- αναζητούν εργασία στην Ελλάδα και στην Ε.Ε.,
- συντάσσουν βιογραφικό σημείωμα.

ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΟΥ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

- ☐ Οι πηγές και οι βασικές έννοιες του Εργατικού Δικαίου.
- ☐ Η σχέση εργασίας.
- ☐ Η σύμβαση εργασίας και οι διακρίσεις της.
- ☐ Η διαδικασία προσλήψεως των μισθωτών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- διακρίνουν τις βασικές έννοιες του Εργατικού Δικαίου,
- αντιλαμβάνονται την σχέση εργασίας σε συνάρτηση με τη σύμβαση εργασίας,

- ☐ Οι υποχρεώσεις του εργοδότη κατά την πρόσληψη του μισθωτού.
- ☐ Η κλαδική συλλογική σύμβαση εργασίας των ξενοδοχοϋπαλλήλων.
- ☐ Η διακίνηση εργαζομένων στον τουρισμό στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.)

- περιγράφουν τη διαδικασία πρόσληψης των μισθωτών,
- κατανοούν τις υποχρεώσεις του εργοδότη κατά την πρόσληψη του μισθωτού,
- επεξηγούν τα βασικά σημεία της κλαδικής σύμβασης εργασίας ξενοδοχοϋπαλλήλων,
- αντιληφθούν τη δυνατότητα απασχόλησης σε κράτη-μέλη της Ε.Ε.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΙΣΘΩΤΟΥ

- ☐ Η υποχρέωση προς παροχή εργασίας.
- ☐ Η αυτοπρόσωπη εκπλήρωση.
- ☐ Το είδος της παρασχεθείς εργασίας.
- ☐ Η έννοια, τα είδη και ο προσδιορισμός του ωραρίου.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αντιλαμβάνονται τις υποχρεώσεις των μισθωτών,
- κατανοούν την έννοια και τα είδη των ωραρίων,
- προσδιορίζουν τα επιτρεπόμενα χρονικά όρια της εργασίας.

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΡΓΟΔΟΤΗ

- ☐ Η υποχρέωση της καταβολής μισθού.
- ☐ Τα είδη και ο τρόπος καθορισμού του μισθού.
- ☐ Η απόδειξη καταβολής του μισθού.
- ☐ Ο προσδιορισμός ωρομισθίου.
- ☐ Τα επιδόματα εργασίας

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν τα είδη μισθού και το πώς αυτός καθορίζεται,
- αντιλαμβάνονται τις μισθολογικές υποχρεώσεις του εργοδότη απέναντι στο μισθωτό,
- αναφέρουν τις προϋποθέσεις και τον τρόπο χορήγησης των επιδομάτων.

ΑΝΑΣΤΟΛΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- ☐ Η έννοια της αναστολής εργασίας.
- ☐ Η διαθεσιμότητα των μισθωτών.
- ☐ Οι λόγοι αδυναμίας παροχής της εργασίας από το μισθωτό (π.χ. ασθένεια, εργατικό ατύχημα, τοκετός, λοχεία).

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αντιλαμβάνονται την έννοια της αναστολής εργασίας και αναφέρουν τους λόγους για τους οποίους αυτή είναι δικαιολογημένη και δεν προκαλεί μειώσεις στο μισθό των εργαζομένων.

ΑΔΕΙΑ ΜΙΣΘΩΤΩΝ

- ☐ Οι προϋποθέσεις - οι δικαιούχοι αδειας.
- ☐ Ο τρόπος - χρόνος χορήγησης της αδειας.
- ☐ Η χρονική διάρκεια της αδειας.
- ☐ Η αποζημίωση της αδειας.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τις προϋποθέσεις και περιγράφουν τον τρόπο χορήγησης κανονικής αδειας,
- γνωρίζουν τα ισχύοντα για την αποζημίωση της λήψης αδειας.

ΕΙΔΙΚΕΣ ΗΜΕΡΕΣ ΚΑΙ ΩΡΕΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

- ☐ Η απασχόληση κατά το Σάββατο σε πενθήμερη εργασία.
- ☐ Η απασχόληση σε ημέρες αργίας
- ☐ Η νυκτερινή απασχόληση.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τις ειδικές ημέρες και ώρες απασχόλησης, και αναφέρουν τα ισχύοντα για αυτές.

ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- ☐ Ο επιθεώρησης εργασίας.
- ☐ Οι υποχρεώσεις του εργοδότη προς τους

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

ασφαλιστικούς φορείς.

- ❑ Οι ποινικές ευθύνες του εργοδότη

- αναφέρουν τις αρμοδιότητες και περιγράφουν τον τρόπο λειτουργίας της Επιθεώρησης Εργασίας,
- αντιλαμβάνονται τις υποχρεώσεις του εργοδότη προς τους ασφαλιστικούς φορείς και τις ποινές που επισύρει η μη εκπλήρωσή τους.

ΣΥΝΔΙΚΑΛΙΣΜΟΣ

- ❑ Τα συνδικαλιστικά δικαιώματα.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τα συνδικαλιστικά δικαιώματα των εργαζομένων.

ΛΥΣΗ ΤΗΣ ΣΧΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- ❑ Οι λόγοι που οδηγούν στη λύση της συμβάσεως εργασίας.
- ❑ Η καταγγελία της συμβάσεως εργασίας.
- ❑ Οι ομαδικές απολύσεις.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αντιλαμβάνονται τους λόγους λύσης της σύμβασης εργασίας,
- γνωρίζουν το εκάστοτε ισχύον πλαίσιο που αφορά στις ομαδικές απολύσεις.

ΜΑΘΗΜΑ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

ΕΤΟΣ: Α' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 2 ΘΕΩΡΙΑ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους/στις μαθητές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε να είναι σε θέση να:

- ☐ κατανοούν τα σημαντικότερα τουριστικά ρεύματα,
- ☐ γνωρίζουν τους κυριότερους τουριστικούς προορισμούς στον κόσμο,
- ☐ αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών της Ευρώπης, Αμερικής, Ασίας, Αφρικής και Ωκεανίας.
- ☐ προσδιορίζουν τα εδαφολογικά και κλιματολογικά χαρακτηριστικά της Ελλάδας,
- ☐ κατανοούν το συγκοινωνιακό δίκτυο και την εν γένει συγκοινωνιακή υποδομή που εξυπηρετούν τις τουριστικές μετακινήσεις στην Ελλάδα,
- ☐ γνωρίζουν τα σχετικά με την ιστορία και τον πολιτισμό της Ελλάδας.
- ☐ προσδιορίζουν τα μορφολογικά, ιστορικά και πολιτιστικά στοιχεία των γεωγραφικών διαμερισμάτων της Ελλάδας.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Οι γεωγραφικοί προσδιορισμοί.
- ☐ Το φυσικό περιβάλλον.
- ☐ Το πολιτιστικό περιβάλλον.
- ☐ Το τουριστικό περιβάλλον.

- προσδιορίζουν και να περιγράφουν τη σημασία του φυσικού, πολιτιστικού και τουριστικού περιβάλλοντος,

ΕΥΡΩΠΗ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Ο χάρτης της Ευρώπης με τις χώρες και τις πρωτεύουσές τους.
- ☐ Ο γεωγραφικός προσδιορισμός της Ευρώπης

- κατονομάζουν τις χώρες της Ευρώπης και τις πρωτεύουσές τους,
- αναγνωρίζουν στο χάρτη τις χώρες, τα όρια και τις πρωτεύουσές τους.

ΝΟΤΙΑ ΕΥΡΩΠΗ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον των χωρών που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον.
- ☐ Κύπρος.
- ☐ Ιταλία.
- ☐ Μάλτα.
- ☐ Ισπανία
- ☐ Πορτογαλία.
- ☐ ΒΑΛΚΑΝΙΚΑ ΚΡΑΤΗ.

- αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών της νότιας Ευρώπης, που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προορισμούς της νότιας Ευρώπης ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον

ΔΥΤΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον των χωρών που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον.
- ☐ Γαλλία.
- ☐ Ελβετία.
- ☐ Αυστρία.
- ☐ Γερμανία.
- ☐ Βέλγιο.
- ☐ Ολλανδία.
- ☐ Μ. Βρετανία.
- ☐ Ιρλανδία.

ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον των χωρών που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον.
- ☐ Πολωνία.
- ☐ Τσεχία & Σλοβενία.
- ☐ Ουγγαρία.

ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΕΥΡΩΠΗ

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον των χωρών που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον.
- ☐ Ρωσία.
- ☐ Ουκρανία.
- ☐ Κράτη Βαλτικής.
- ☐ Λευκορωσία.

ΒΟΡΕΙΑ ΕΥΡΩΠΗ

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον των χωρών που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον.
- ☐ Δανία.
- ☐ Σκανδιναβικές Χώρες.
- ☐ Ισλανδία.

ΑΜΕΡΙΚΗ

- ☐ Ο χάρτης της Αμερικής.
- ☐ Ο πίνακας της Αμερικής με τις χώρες και τις πρωτεύουσές τους.
- ☐ Ο γεωγραφικός προσδιορισμός της Αμερικής.

ΑΓΓΛΟΣΑΞΟΝΙΚΗ ΑΜΕΡΙΚΗ

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον των χωρών που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον.
- ☐ Η.Π.Α.
- ☐ Καναδάς

ΛΑΤΙΝΙΚΗ ΑΜΕΡΙΚΗ

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον των χωρών που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον.
- ☐ Μεξικό.
- ☐ Παναμάς.
- ☐ Νησιά Καραϊβικής.
- ☐ Περού.

- αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών της δυτικής Ευρώπης, που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προσορισμούς της δυτικής Ευρώπης ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών της κεντρικής Ευρώπης, που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προσορισμούς της κεντρικής Ευρώπης ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών της ανατολικής Ευρώπης, που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προσορισμούς της ανατολικής Ευρώπης ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών της βόρειας Ευρώπης, που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προσορισμούς της βόρειας Ευρώπης ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατονομάζουν τις χώρες της Αμερικής και τις πρωτεύουσές τους,
- αναγνωρίζουν στο χάρτη τις χώρες της Αμερικής, τα όρια και τις πρωτεύουσές τους.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών της αγγλοσαξονικής Αμερικής, που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προσορισμούς της αγγλοσαξονικής Αμερικής ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών της λατινικής Αμερικής, που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προσορισμούς της λατινικής Αμερικής ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον

- ☐ Βραζιλία.
- ☐ Αργεντινή.
- ☐ Χιλή.

ΑΣΙΑ

- ☐ Ο χάρτης της Ασίας
- ☐ Ο Πίνακας της Ασίας με τις χώρες και τις πρωτεύουσές τους.
- ☐ Γεωγραφικός προσδιορισμός της Ασίας.

ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΑΣΙΑ

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον των χωρών που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον.
- ☐ Κίνα.
- ☐ Ιαπωνία.
- ☐ Βόρεια και Νότια Κορέα.

ΝΟΤΙΑ ΚΑΙ ΝΟΤΙΟΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΑΣΙΑ

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον των χωρών που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον.
- ☐ Χερσόνησος Ινδοκίνας (Ταϊλάνδη - Λάος - Καμπότζη - Βιετνάμ - Ινδονησία).
- ☐ Ινδία.

ΜΕΣΗ ΑΝΑΤΟΛΗ

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον των χωρών που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον.
- ☐ Τουρκία.
- ☐ Σαουδική Αραβία.
- ☐ Ιορδανία.
- ☐ Ισραήλ

ΑΦΡΙΚΗ

- ☐ Ο χάρτης της Αφρικής.
- ☐ Ο πίνακας της Αφρικής με τις χώρες και τις πρωτεύουσές τους.
- ☐ Ο γεωγραφικός προσδιορισμός της Αφρικής.

ΒΟΡΕΙΑ ΑΦΡΙΚΗ

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον των χωρών που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον.
- ☐ Αίγυπτος.
- ☐ Τυνησία.
- ☐ Αλγερία.
- ☐ Μαρόκο.

ΥΠΟΛΟΙΠΗ ΑΦΡΙΚΗ

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον των χωρών που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον.
- ☐ Κένυα.
- ☐ Μαδαγασκάρη - Σεϋχέλλες - Άγιος Μαυρίκιος.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατονομάζουν τις χώρες της Ασίας και τις πρωτεύουσές τους,
- αναγνωρίζουν στο χάρτη τις χώρες της Ασίας, τα όρια και τις πρωτεύουσές τους.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών της ανατολικής Ασίας, που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προσορισμούς της ανατολικής Ασίας ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών της νότιας και νοτιοανατολικής Ασίας, που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προσορισμούς της νότιας και νοτιοανατολικής Ασίας ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών της μέσης Ανατολής, που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προσορισμούς της μέσης Ανατολής ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατονομάζουν τις χώρες της Αφρικής και τις πρωτεύουσές τους,
- αναγνωρίζουν στο χάρτη τις χώρες της Αφρικής, τα όρια και τις πρωτεύουσές τους.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών βόρειας Αφρικής, που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προσορισμούς της βόρειας Αφρικής ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα φυσικά και πολιτιστικά στοιχεία των χωρών της υπόλοιπης Αφρικής, που παρουσιάζουν τουριστικό ενδιαφέρον,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προσορισμούς της υπόλοιπης Αφρικής ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον.

ΩΚΕΑΝΙΑ

- ☐ Ο χάρτης της Ωκεανίας.
- ☐ Ο πίνακας της Ωκεανίας με τις χώρες και τις πρωτεύουσές τους.
- ☐ Ο γεωγραφικός προσδιορισμός της Ωκεανίας

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατονομάζουν τις χώρες της Ωκεανίας και τις πρωτεύουσές τους,
- αναγνωρίζουν στο χάρτη τις χώρες της Ωκεανίας και τις πρωτεύουσές τους.

ΕΛΛΑΔΑ

- ☐ Το φυσικό και πολιτιστικό περιβάλλον και ιδιαίτερα:
 - ο κάθετος και οριζόντιος διαμελισμός του εδάφους,
 - το κλίμα,
 - οι ιαματικές πηγές,
 - τα σπήλαια,
 - οι αρχαιολογικοί χώροι,
 - τα μνημεία,
 - η λαϊκή τέχνη,
 - τα ήθη και έθιμα των νομών των παρακάτω διοικητικών περιφερειών :
 - ✓ Αττικής.
 - ✓ Στερεάς Ελλάδας και Εύβοιας.
 - ✓ Δυτικής Ελλάδας.
 - ✓ Πελοποννήσου.
 - ✓ Ιόνιων Νησιών.
 - ✓ Θεσσαλίας.
 - ✓ Ηπείρου.
 - ✓ Δυτικής Μακεδονίας.
 - ✓ Κεντρικής Μακεδονίας.
 - ✓ Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης.
 - ✓ Κρήτης.
 - ✓ Νησιών νοτίου Αιγαίου.
 - ✓ Νησιών βορείου Αιγαίου.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατονομάζουν τους νομούς της Ελλάδας και τις πρωτεύουσές τους,
- αναγνωρίζουν τα στοιχεία του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος κάθε νομού της Ελλάδας, ως προς τον τουρισμό,
- συνθέτουν γεωγραφικούς προσορισμούς της Ελλάδας, ανάλογα με την εποχή και το τουριστικό ενδιαφέρον.

ΜΑΘΗΜΑ : ΑΣΦΑΛΕΙΑ - ΥΓΙΕΙΝΗ

ΕΤΟΣ: Α' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 2

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι μαθητές/τριες μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να:

- ☐ κατανοούν τη σημασία της υγιεινής και ασφάλειας στον εργασιακό χώρο,
- ☐ περιγράφουν τις κατάλληλες συνθήκες που πρέπει να επικρατούν στους χώρους εργασίας,
- ☐ αναγνωρίζουν τους κινδύνους στους χώρους εργασίας,
- ☐ απαριθμούν τους τρόπους αντιμετώπισης των εργασιακών κινδύνων,

- ☐ γνωρίζουν τους τρόπους αντιμετώπισης των πυρκαγιών και παροχής Α' βοηθειών,
- ☐ απαριθμούν τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των τροφίμων και των παραγόντων που επιδρούν στην ποιότητά τους,
- ☐ κατανοούν τους κινδύνους που οφείλονται στην κατανάλωση αλλοιωμένων ή μολυσμένων τροφίμων,
- ☐ περιγράφουν τα διάφορα συστήματα διασφάλισης ποιότητας στις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης,
- ☐ αναγνωρίζουν τις αιτίες ρύπανσης του περιβάλλοντος,
- ☐ αναφέρουν τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται από τις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις για την προστασία του περιβάλλοντος από τη μόλυνση,
- ☐ προσδιορίζουν τη σωστή διαχείριση των φυσικών πόρων και των αποβλήτων προκειμένου να διασφαλιστεί εξοικονόμηση ενέργειας,
- ☐ χρησιμοποιούν τις φιλικές προς το περιβάλλον μορφές ενέργειας.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΙ ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΚΑΙ ΑΣΘΕΝΕΙΕΣ

- ☐ Η σημασία της υγιεινής και της ασφάλειας στους χώρους εργασίας.
- ☐ Ο επαγγελματικός κίνδυνος:
 - ορισμός,
 - πηγές,
 - επιπτώσεις,
 - αρχές πρόληψης.
- ☐ Το εργατικό ατύχημα:
 - ορισμός,
 - αιτίες,
 - μέτρα αποφυγής.
- ☐ Οι επαγγελματικές ασθένειες.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν τη σημασία της ασφάλειας και υγιεινής στο μελλοντικό εργασιακό τους περιβάλλον,
- ορίζουν την έννοια του επαγγελματικού κινδύνου,
- απαριθμούν τις πηγές του επαγγελματικού κινδύνου και τις επιπτώσεις του στην κοινωνία, την επιχείρηση και την οικονομία,
- κατανοούν τις έννοιες του εργατικού ατυχήματος και της επαγγελματικής ασθένειας και διακρίνουν τη μεταξύ τους διαφορά,
- κατονομάζουν τις αιτίες των εργατικών ατυχημάτων,
- αναφέρουν τα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται - τόσο από τον εργοδότη, όσο και από τον εργαζόμενο - για την αποφυγή τους.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- ☐ Τα κτίρια.
- ☐ Η ηλεκτρολογική εγκατάσταση και η πρόληψη ατυχημάτων από τον ηλεκτρισμό.
- ☐ Οι τρόποι διαφυγής και οι έξοδοι κινδύνου.
- ☐ Το φυσικό περιβάλλον των χώρων εργασίας (θερμοκρασία, εξαερισμός, φωτισμός).
- ☐ Τα μέτρα για την εξασφάλιση των κατάλληλων συνθηκών εργασίας –όσον αφορά τα δάπεδα, τους διαδρόμους, τις σκάλες, τους τοίχους και τις πόρτες– λαμβάνοντας υπόψη τις διαστάσεις τους και τον όγκο αέρα που περικλείουν
- ☐ Η σήμανση των χώρων εργασίας.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τα κριτήρια ασφαλείας που πρέπει να πληρούν οι χώροι ασφαλείας,
- κατανοούν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις για ένα ασφαλές και υγιεινό περιβάλλον εργασίας,
- αναφέρουν τις βασικές προδιαγραφές της διαμόρφωσης και των υλικών κατασκευής των δομικών στοιχείων του χώρου εργασίας τους, αλλά και τις απαιτούμενες προφυλάξεις για την αποφυγή ατυχημάτων,
- αναγνωρίζουν τις διάφορες σημάνσεις που αφορούν στους χώρους της μελλοντικής τους εργασίας.

ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ – ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

- ☐ Οι κοινοί κίνδυνοι που συναντούνται στη ξενοδοχειακή επιχείρηση από μηχανήματα, συσκευές και εργαλεία.
- ☐ Τα μέτρα για την προστασία των εργαζομένων.
- ☐ Η συντήρηση μηχανημάτων και συσκευών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τα μηχανήματα, τις συσκευές και τα εργαλεία που από τη χρήση τους μπορεί να προκληθούν ατυχήματα (ηλεκτροπληξία, εγκαύματα, κοψίματα, εκδορές κ.ά.),
- λαμβάνουν τα απαραίτητα κατά περίπτωση μέτρα προστασίας,
- διακρίνουν τις απαιτήσεις επισκευής τους και αναφέρουν τις διαδικασίες περιοδικής ή προληπτικής συντήρησής τους.

ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ

- ☐ Ο ηλεκτρισμός.
- ☐ Οι κατηγορίες κινδύνου.
- ☐ Οι επικίνδυνες φθορές της ηλεκτρικής εγκατάστασης.
- ☐ Η πρόληψη των ατυχημάτων από ηλεκτρισμό.
- ☐ Οι γενικές αρχές για την ασφαλή χρήση του ηλεκτρισμού.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατονομάζουν τους κινδύνους που προέρχονται από τη χρήση του ηλεκτρισμού, τόσο για τους ανθρώπους, όσο και για τους χώρους εργασίας,
- αναφέρουν και διακρίνουν τις απλές φθορές στην ηλεκτρική εγκατάσταση που αποτελούν πηγές κινδύνων,
- λαμβάνουν τα απαιτούμενα μέτρα για την αποφυγή ηλεκτροπληξίας ή εγκαυμάτων,
- αναφέρουν και εφαρμόζουν τις γενικές αρχές για την ασφαλή χρήση του ηλεκτρισμού.

ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑ

- ☐ Τα είδη των πυρκαγιών.
 - Κατηγορίες πυρκαγιών.
 - Αιτίες πυρκαγιάς.
 - Τρόποι μετάδοσης της φωτιάς.
- ☐ Η αντιμετώπιση πυρκαγιών και τα πυροσβεστικά μέσα.
- ☐ Η πρόληψη πυρκαγιών.
- ☐ Τα μέτρα για την πρόληψη πυρκαγιών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν τη σημασία της πυρασφάλειας στον εργασιακό χώρο,
- απαριθμούν τις αιτίες και τους τρόπους μετάδοσης μιας πυρκαγιάς,
- αναφέρουν και αναγνωρίζουν τα μέσα καταστολής των πυρκαγιών,
- διαχωρίζουν τις κατηγορίες των πυρκαγιών και επιλέγουν τη σωστή μέθοδο για την καταστολή τους,
- χειρίζονται τους φορητούς πυροσβεστήρες, τα μέσα των πυροσβεστικών σταθμών και τους κρουνοί των πυροσβεστικών φωλιών,
- κατονομάζουν μέτρα για την πρόληψη των πυρκαγιών.

ΑΝΥΨΩΣΗ - ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΦΟΡΤΙΩΝ

- ☐ Οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν από το χειρισμό ανυψωτικών και μεταφορικών μέσων.
- ☐ Χρήσιμες οδηγίες για τη μεταφορά και ανύψωση φορτίων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τους κινδύνους, που προέρχονται από τη χρήση ανυψωτικών και μεταφορικών μέσων,
- αναφέρουν τις κακώσεις, που μπορεί να προκληθούν από εσφαλμένους χειρισμούς στη χειρωνακτική μεταφορά και ανύψωση βαρέων αντικειμένων,
- κατονομάζουν τις απαραίτητες ενέργειες για την αποφυγή ατυχημάτων.

ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΡΟΕΡΧΟΜΕΝΟΙ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΦΥΣΙΚΟΥ ΑΕΡΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΟΥΣ ΧΗΜΙΚΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

- ☐ Οι κίνδυνοι που προέρχονται από τη χρήση φυσικού αερίου και διάφορα χημικά προϊόντα.
- ☐ Η αντιμετώπιση των κινδύνων.
- ☐ Η σήμανση - Πληροφόρηση.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τους κινδύνους που προέρχονται από τη χρήση του δικτύου και των συσκευών φυσικού αερίου, καθώς και τη χρήση επικινδύνων για την υγεία υλικών, καθαρισμού, απολύμανσης και απεντόμωσης,
- αναγνωρίζουν τις συσκευές ελέγχου διαρροής στο δίκτυο φυσικού αερίου,
- συνδέουν με ασφάλεια τις συσκευές στο δίκτυο,
- αναγνωρίζουν τα ειδικά σήματα που αφορούν σε κινδύνους προερχόμενους από τη χρήση του φυσικού αερίου,
- αναφέρουν τις απαιτούμενες προδιαγραφές των χώρων φύλαξης φιαλών εκρηκτικών αερίων.

ΠΡΩΤΕΣ ΒΟΗΘΕΙΕΣ

- ☐ Οι Α' βοήθειες σε:
 - περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης (π.χ. αιφνίδια ασθένεια ή τραυματισμός),
 - ατυχήματα και τραυματισμούς.
- ☐ Η οργάνωση φαρμακείου Α' βοηθειών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- καταγράφουν μεθόδους παροχής Α' βοηθειών σε περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης,
- αναφέρουν τα σκευάσματα και υλικά που πρέπει να διαθέτει ένα φαρμακείο Α' βοηθειών.

ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΙΚΗ ΥΓΙΕΙΝΗ ΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- ☐ Η σπουδαιότητα της υγιεινής,
- ☐ Η υγιεινή του προσωπικού.
 - Προσωπική υγεία.
 - Ενδυμασία εργασίας.
 - Υγιεινή σώματος.
 - Προβλεπόμενοι χώροι υγιεινής προσωπικού.
- ☐ Η υγιεινή των χώρων, των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού.
 - Καθαρισμός χώρων εργασίας, δωματίων κοινόχρηστων χώρων και χώρων συνεύρεσης κοινού.
 - Καθορισμός πάγκων εργασίας, μηχανημάτων, συσκευών, σκευών και ιματισμού.
 - Απορρύπανση - Αποστείρωση.
 - Απολύμανση.
 - ✓ Μέθοδοι και περιοδικότητα απολύμανσης.
 - Καταπολέμηση εντόμων - τρωκτικών.
 - ✓ Είδη εντόμων που διαβιούν στους χώρους της επιχείρησης.
- ☐ Τα είδη καθαρισμού των χώρων εργασίας και οι απαραίτητες προφυλάξεις κατά τη χρήση τους.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν τη σημασία ενός καθαρού και οργανωμένου χώρου εργασίας στην ποιότητα των παρεχόμενων από την επιχείρηση υπηρεσιών,
- κατονομάζουν τα μέτρα για τη σωστή υγιεινή των εργαζομένων σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου και ιδιαίτερα στα σχετικά με τον επισιτισμό,
- γνωρίζουν τους προβλεπόμενους στο ξενοδοχείο χώρους για τη σωστή υγιεινή του προσωπικού,
- αναφέρουν τους χώρους που απαιτούν συχνό και επιμελή καθαρισμό,
- προσδιορίζουν τις μεθόδους, τις συσκευές και τα υλικά που χρησιμοποιούνται για την απορρύπανση των χώρων και αποστείρωση των σκευών και του ιματισμού της ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- αναγνωρίζουν τα έντομα που διαβιούν στους χώρους του ξενοδοχείου,
- κατανοούν την ανάγκη της περιοδικής απολύμανσης των χώρων και αναφέρουν τις μεθόδους, τις ανάλογες συσκευές αλλά και τα χρησιμοποιούμενα για το σκοπό αυτό υλικά,
- επιλέγουν τα φιλικότερα προς το περιβάλλον υλικά καθαρισμού και απολύμανσης και

κατονομάζουν τις προφυλάξεις που πρέπει να λαμβάνονται κατά τη χρήση τους.

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

- ☐ Οι γνώσεις της οικολογικής ισορροπίας.
- ☐ Οι βασικές έννοιες ρύπανσης.
 - Ρύπανση ατμόσφαιρας, εδάφους και νερού.
 - Ηχορύπανση.
 - Πηγές κινδύνων - Βλάβες στην υγεία.
 - Μέτρα για την αποφυγή της ρύπανσης.
 - ✓ Συστήματα διαχείρισης αποβλήτων.
- ☐ Οι πιθανές περιβαλλοντικές επιδράσεις της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ☐ Η συμβολή της ξενοδοχειακής επιχείρησης στην προστασία του περιβάλλοντος.
 - Έλεγχος κατανάλωσης νερού.
 - Έλεγχος του όγκου των αποβλήτων.
 - Βιολογικός καθαρισμός λυμάτων,
 - Χρήση συσκευών και υλικών φιλικών προς το περιβάλλον.
 - Διαχείριση στερεών και υγρών απορριμμάτων κουζίνας.
 - ✓ Διαχωρισμός και συλλογή ανακυκλώσιμων υλικών.
- ☐ Τα θέματα επιλογής κατάλληλης κατά περίπτωση μορφής ενέργειας.
 - Χρήση φιλικής προς το περιβάλλον ενέργειας,
- ☐ Η εξοικονόμηση ενέργειας.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΥΓΙΕΙΝΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

- ☐ Οι παράγοντες, που επηρεάζουν την ποιότητα των τροφίμων.
 - Βιολογικοί κίνδυνοι.
 - Χημικοί κίνδυνοι.
 - Φυσικοί κίνδυνοι.
 - Μικροοργανισμοί.
 - ✓ Είδη.
 - ✓ Συνθήκες ανάπτυξης.
- ☐ Η μόλυνση των τροφίμων.
 - Τρόφιμα υψηλού κινδύνου.
- ☐ Οι τροφικές δηλητηριάσεις.
 - Προέλευση – Είδη.
 - Οδηγίες για την πρόληψη τροφικών δηλητηριάσεων.
- ☐ Η υγιεινή στο μαγείρεμα, το σερβίρισμα και τη διατήρηση των έτοιμων παρασκευών.
- ☐ Οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός για την ασφαλή διακίνηση και αποθήκευση των τροφίμων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τις βασικές αρχές οικολογικής ισορροπίας,
- αναγνωρίζουν τους φυσικούς πόρους της γης και το βαθμό εξάντλησής τους,
- κατονομάζουν τους βασικούς ρύπους που επιβαρύνουν την ποιότητα του αέρα, του νερού και του εδάφους,
- αναγνωρίζουν τις πιθανές επιδράσεις που προκαλεί η λειτουργία της ξενοδοχειακής επιχείρησης στο περιβάλλον,
- εφαρμόζουν στη ξενοδοχειακή επιχείρηση και στο βαθμό του δυνατού μέτρα πρόληψης και αποτροπής της περιβαλλοντικής ρύπανσης,
- αναφέρουν τις μορφές ανανεώσιμων πηγών ενέργειας,
- διακρίνουν όλες τις εναλλακτικές μορφές ενέργειας,
- εφαρμόζουν μεθόδους εξοικονόμησης ενέργειας.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατονομάζουν τους εξωγενείς και εσωγενείς παράγοντες που προκαλούν αλλοιώσεις στα τρόφιμα,
- αναφέρουν τους κινδύνους για την υγεία από τη χρήση ακατάλληλων τροφίμων και τους παράγοντες που τους προκαλούν,
- αναφέρουν τα είδη και τις συνθήκες ανάπτυξης των μικροοργανισμών και την επίδρασή τους στα τρόφιμα και περιγράφουν τις μεθόδους και τους τρόπους καταστροφής τους στις διαδικασίες ασφαλούς συντήρησης των τροφίμων,
- κατονομάζουν τα τρόφιμα που αλλοιώνονται και προκαλούν σοβαρές επιπτώσεις στην υγεία,
- αναφέρουν τις συχνότερα παρατηρούμενες τροφικές δηλητηριάσεις, τις αιτίες που τις προκαλούν και τις προφυλάξεις που πρέπει να λαμβάνονται για την αποφυγή τους,
- αναφέρουν τους γενικούς κανόνες υγιεινής που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη

παρασκευή, το σερβίρισμα και τη διατήρηση ετοιμών εδεσμάτων,

- περιγράφουν τις συνθήκες, τις διαδικασίες, τον απαιτούμενο εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις για την ασφαλή διακίνηση και αποθήκευση των τροφίμων.

ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΛΗΨΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

- ☐ Τα φρούτα και τα λαχανικά.
 - Παράγοντες αλλοίωσης της ποιότητά τους.
 - ✓ Φυσικοχημικοί.
 - ✓ Βιολογικοί .
 - Τρόποι ελέγχου της υγιεινής κατάστασης φρούτων και λαχανικών.
- ☐ Τα δημητριακά και τα προϊόντα τους.
 - Χαρακτηριστικά και κατηγορίες δημητριακών.
 - Παράγοντες αλλοίωσης της ποιότητάς τους.
- ☐ Οι λιπαρές ύλες.
 - Κατηγορίες ελαιολάδου.
 - Άλλα φυτικά έλαια και σπορέλαια.
 - Βασικά κριτήρια ελέγχου ποιότητας – Νοθεία.
- ☐ Τα γαλακτοκομικά προϊόντα.
 - Χαρακτηριστικά γάλακτος και γαλακτοκομικών προϊόντων.
 - Παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητά τους.
- ☐ Το κρέας και τα προϊόντα κρέατος.
 - Ποιοτικά χαρακτηριστικά – Αλλοιώσεις.
 - Κριτήρια καλής ποιότητα κρέατος και παραγόντων του.
- ☐ Τα αλιεύματα.
 - Παράγοντες αλλοίωσης της ποιότητά τους.
 - ✓ Μικροβιολογικοί ή μολυσματικοί
 - Κριτήρια ελέγχου και εκτίμησης της ποιότητας των αλιευμάτων.
- ☐ Τα αβγά.
 - Παράγοντες υποβάθμισης της ποιότητας των αυγών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τις βασικές κατηγορίες τροφίμων και τα βασικά χαρακτηριστικά τους
- προσδιορίζουν τους παράγοντες που προκαλούν αλλοιώσεις στην ποιότητά τους.
- περιγράφουν τη διαδικασία που ακολουθείται για τον έλεγχο της ποιότητάς τους

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ (HACCP – ISO)

- ☐ Τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας.
- ☐ Τα προσδοκώμενα αποτελέσματα – Ωφέλειες
- ☐ Ο ποιοτικός έλεγχος τροφίμων.
- ☐ Τα στάδια ποιοτικού ελέγχου.
- ☐ Τα σημαντικά – κρίσιμα σημεία κατά την προμήθεια, προετοιμασία, διατήρηση και διάθεση τροφίμων.
- ☐ Οι μέθοδοι ποιοτικού ελέγχου.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τα συστήματα διασφάλισης ποιότητα και να κατανοούν τη χρησιμότητά τους,
- απαριθμούν τα κρίσιμα σημεία από την προμήθεια μέχρι τη διάθεση των τροφίμων σύμφωνα με τις αρχές των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας.

ΜΑΘΗΜΑ : ΧΡΗΣΗ Η/Υ

ΕΤΟΣ: Α' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 2 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι μαθητές/τριες μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να έχουν αποκτήσει όλες τις απαραίτητες βασικές γνώσεις στο χειρισμό των Η/Υ και δεξιότητες στο χειρισμό προγραμμάτων, όπως είναι ο συνδυασμός μεταξύ του Word και Excel του MS OFFICE με ξενοδοχειακό πρόγραμμα όπως για παράδειγμα το Protel της εταιρίας H.I.T. (Hospitality Integrated Technologies). Ειδικότερα, όσον αφορά:

- ☐ την επεξεργασία κειμένου, οι μαθητές/τριες θα πρέπει να:
 - διαμορφώνουν ένα κείμενο ανάλογα με τον τύπο του,
 - προτείνουν λύσεις σε προβλήματα διαμόρφωσης κειμένου,
- ☐ τα λογιστικά φύλλα οι μαθητές/τριες θα πρέπει να:
 - δημιουργούν τύπους και γραφικές παραστάσεις,
 - χρησιμοποιούν έτοιμες συναρτήσεις,
 - διαχειρίζονται καταλόγους.
- ☐ την εξερεύνηση του διαδικτύου οι μαθητές/τριες θα πρέπει να:
 - πλοηγούνται σε αυτό με άνεση και να βρίσκουν τις διευθύνσεις που επιθυμούν,
 - χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για αποστολή και λήψη μηνυμάτων και συνημμένων αρχείων,
 - διαχειρίζονται καταλόγους.
- ☐ το ξενοδοχειακό πρόγραμμα όπου οι μαθητές/τριες θα πρέπει μέσω των ενσωματωμένων προγραμμάτων Word και Excel να εισαγάγουν και συντάσσουν:
 - φόρμες διαφόρων :
 - ✓ επιστολών (π.χ. επιβεβαίωσης κράτησης ή άφιξης πελάτη),
 - ✓ καρτών (π.χ. ευχαριστήριων ή ευχητηρίων),
 - ✓ προσφορών (π.χ. εκπαιδευτικών ή προωθητικών κ.ά.),
 - στατιστικές αναφορές και γραφικούς πίνακες για το τμήμα του Management Information System (M.I.S.).

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

- ☐ Η επιστήμη της Πληροφορικής.
- ☐ Τι είναι οι υπολογιστές.
- ☐ Η εξέλιξη των υπολογιστών.
- ☐ Οι δομικές μονάδες υπολογιστή.
- ☐ Τα λειτουργικά συστήματα και περιβάλλοντα.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- γνωρίζουν την έννοια της Πληροφορίας και της φάσεις διαχείρισής της,
- γνωρίζουν την έννοια του υπολογιστικού συστήματος,
- γνωρίζουν την οργάνωση ενός συστήματος, υπολογιστή (κεντρική μονάδα επεξεργασίας, κύρια μνήμη, συστήματα εισόδου / εξόδου, περιφερειακές συσκευές κ.ά.),

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΣΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

- ☐ Η έννοια της εφαρμογής Λογισμικού.
- ☐ Η εξέλιξη των εφαρμογών Λογισμικού.
- ☐ Το περιβάλλον τους και οι βασικές λειτουργίες τους.
- ☐ Η επικοινωνία - συνεργασία μεταξύ των εφαρμογών λογισμικού.

ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ

- ☐ Η δημιουργία, η αποθήκευση, η αναζήτηση και η βασική μορφοποίηση του κειμένου
- ☐ Τα χαρακτηριστικά των εγγράφων.
- ☐ Οι πίνακες.
- ☐ Οι γραμματοσειρές.
- ☐ Οι εκτυπώσεις.
- ☐ Τα στυλ και τα πρότυπα.
- ☐ Το αυτόματο κείμενο.
- ☐ Η αυτόματη διόρθωση.

- γνωρίζουν τις βασικές έννοιες λειτουργικών συστημάτων και γραφικού περιβάλλοντος επικοινωνίας,
- χρησιμοποιούν τον Η/Υ αποκτώντας εξοικείωση με το περιβάλλον GUI (Graphical User Interface) και ιδιαίτερα με το περιβάλλον των MS - WINDOWS.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα είδη, τα χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες των εφαρμογών λογισμικού, τόσο του γενικού σκοπού (π.χ. εφαρμογές γραφείου, υγείας, πρόνοιας), όσο και του τουριστικού τομέα,
- γνωρίζουν τον τρόπο αξιοποίησης και συνδυασμού δεδομένων, πληροφοριών και αποτελεσμάτων από διάφορες εφαρμογές,
- εκμεταλλεύονται δεδομένα από άλλες εφαρμογές λογισμικού,
- κατανοούν τη διαφορά μεταξύ Δυναμικής Ανταλλαγής Δεδομένων (Dynamic Data Exchange: DDE) και Σύνδεσης και Ενσωμάτωσης Αντικειμένων (Object Linking and Embedding: OLE) και επιλέγουν κατά περίπτωση την κατάλληλη.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- δημιουργούν, αποθηκεύουν, αναζητούν και μορφοποιούν ένα κείμενο,
- επιλέγουν και εν συνεχεία μορφοποιούν το επιλεγμένο τμήμα,
- αντιγράφουν, μεταφέρουν, διαγράφουν, αναζητούν ένα τμήμα κειμένου.
- τοποθετούν κεφαλίδες και υποσέλινδα με όλη την πολυπλοκότητα (π.χ. αρίθμηση σελίδων, τίτλοι κεφαλαίων),
- επιλέγουν και τοποθετούν κουκίδες και αρίθμηση, καθώς και να καθορίζουν αρίθμηση πολλαπλών επιπέδων.
- δημιουργούν πινάκες και τους χειρίζονται σε όλη τους την πολυπλοκότητα (π.χ. πεδία, ταξινομήσεις, επικεφαλίδες
- αντιλαμβάνονται την αισθητική των γραμματοσειρών
- εκτυπώνουν κείμενα, ομαδικές επιστολές και φακέλους,
- δημιουργούν ένα στυλ ή ένα πρότυπο και να αντιγράφουν στυλ μεταξύ εγγράφων αλλά και προτύπων.
- χειρίζονται τον κατάλογο συντομογραφιών και της αυτόματης διόρθωσης.

- ☐ Τα πεδία - μακροεντολές.
 - γνωρίζουν τη σημασία των πεδίων και των μακροεντολών στη λειτουργικότητα και τεκμηρίωση ενός εγγράφου,
 - εισάγουν, διαγράφουν, ενημερώνουν ένα πεδίο,
 - καταγράφουν και εκτελούν μία μακροεντολή.
- ☐ Τα διαρθρωμένα έγγραφα.
 - διακρίνουν την ανάγκη δημιουργίας διαρθρωμένων εγγράφων (π.χ. σημειώσεις, βιβλία, εγκύκλιοι)
- ☐ Τα συνδεδεμένα έγγραφα.
 - αντιλαμβάνονται την αύξηση της λειτουργικότητας λόγω της σύνδεσης εγγράφων,
 - δημιουργούν έγγραφα με κεφάλαια και υποκεφάλαια,
 - προσθέτουν αρίθμηση,
 - δημιουργούν πίνακα περιεχομένων,
 - δημιουργούν ευρετήρια (index),
 - οργανώνουν υποσημειώσεις,
 - δημιουργούν δεσμούς μεταξύ εγγράφων.
- ☐ Οι στήλες και τα πλαίσια.
 - διαμορφώνουν κείμενα με στήλες, πλαίσια κειμένου ή εικόνας.
- ☐ Η σύνδεση και η εφαρμογή όλων των παραπάνω με ξενοδοχειακό πρόγραμμα, (π.χ. Protel)
 - εφαρμόζουν όλες τις παραπάνω δυνατότητες στο περιβάλλον του ξενοδοχειακού προγράμματος .

ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Οι δυνατότητες στη διαχείριση των πινάκων αριθμών.
 - δημιουργούν, αποθηκεύουν και αναζητούν αρχεία,
 - γνωρίζουν την έννοια του κελιού,
 - καταχωρούν τιμές σε πεδία.
- ☐ Η διαχείριση αρχείων αριθμών.
 - γνωρίζουν και εκτελούν την επιλογή απόκρυψη και προστασία κελιών,
- ☐ Τα χαρακτηριστικά ενός φύλλου.
 - γνωρίζουν την έννοια του τύπου δεδομένων,
 - εκτελούν διορθώσεις τιμών.
- ☐ Η δημιουργία τύπων.
 - γνωρίζουν και εκτελούν:
 - την προτεραιότητα πράξεων,
 - την αναφορά κελιών σε τύπους και
 - τις βασικές συναρτήσεις,
 - συντάσσουν και να εκτελούν τύπους.
- ☐ Η μορφοποίηση.
 - αντιγράφουν, μεταφέρουν, διαγράφουν περιεχόμενα κελιών, με ή χωρίς το ποντίκι και διορθώνουν το περιεχόμενο ενός πεδίου.
- ☐ Το βιβλίο εργασίας.
 - μετακινούν φύλλα μέσα στο ίδιο ή σε διαφορετικά βιβλία, τύπους μεταξύ διαφορετικών φύλλων και τύπους μεταξύ διαφορετικών βιβλίων,
 - δημιουργούν σύνθετες επεξεργασίες μεταξύ διαφορετικών φύλλων αλλά και διαφορετικών βιβλίων.

- ☐ Τα γραφικά.
- ☐ Η εκτύπωση.
- ☐ Οι συνηθισμένες συναρτήσεις.
- ☐ Οι ημερομηνίες.
- ☐ Διάφορα άλλα θέματα.
- ☐ Οι γραφικές παραστάσεις.
- ☐ Οι βάσεις δεδομένων.
- ☐ Οι δημιουργία συγκεντρωτικών πινάκων
- ☐ Οι μακροεντολές.
- ☐ Η σύνδεση και εφαρμογή όλων των παραπάνω με ξενοδοχειακό πρόγραμμα
- ☐ δημιουργούν γραφικά.
- ☐ ορίζουν περιοχές εκτύπωσης, κεφαλίδες και υποσέλιδα, προσανατολισμό, μέγεθος και ποιότητα χαρτιού,
- ☐ εκτελούν προεπισκόπηση,
- ☐ καθορίζουν με ακρίβεια το τι και πως θα τυπωθεί
- ☐ γνωρίζουν τη μεγάλη ποικιλία συναρτήσεων που ήδη υπάρχουν σε ένα πρόγραμμα επεξεργασίας αριθμών.
- ☐ κάνουν χρήση ημερομηνίας σε ένα φύλλο εργασίας,
- ☐ γνωρίζουν τη διαφορά του πραγματικού από το οικονομικό έτος,
- ☐ χειρίζονται ημερομηνίες σε αριθμητικές πράξεις
- ☐ Χρησιμοποιούν τις άλλες δυνατότητες του πακέτου, όπως οικονομικές, στατιστικές, ανάλυσης υποθέσεων κ.ά.
- ☐ επιλέγουν την περιοχή των γραφικών παραστάσεων,
- ☐ δημιουργούν διάφορους τύπους διαγραμμάτων (ανεξάρτητα και ενσωματωμένα διαγράμματα),
- ☐ δημιουργούν γραφικές παραστάσεις για τα δεδομένα τους,
- ☐ συνδυάζουν γνώσεις για την ενοποίηση δεδομένων που απαιτούν γραφική παρουσίαση
- ☐ γνωρίζουν την έννοια του καταλόγου, την ταξινόμηση, τα φίλτρα, τις συναρτήσεις και τα υποσύνολα καταλόγων,
- ☐ δημιουργούν δικές τους σειρές ταξινόμησης και χρησιμοποιούν τις υπάρχουσες.
- ☐ δημιουργούν συγκεντρωτικούς πίνακες,
- ☐ κατασκευάζουν συγκεντρωτικούς πίνακες για τα δεδομένα τους.
- ☐ γνωρίζουν τη σημασία των μακροεντολών στη λειτουργικότητα ενός πίνακα,
- ☐ εκτελούν τη σύνδεση τους με κουμπιά,
- ☐ καταγράφουν και εκτελούν μία μακροεντολή.
- ☐ εφαρμόζουν όλες τις παραπάνω δυνατότητες στο περιβάλλον ξενοδοχειακού προγράμματος

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ & ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

- ☐ Η περιγραφή του διαδικτύου.
- ☐ Οι τύποι και οι τρόποι σύνδεσης και μετάδοσης δεδομένων μέσω του διαδικτύου.
- ☐ Οι υπηρεσίες που στηρίζονται από το διαδίκτυο.
- ☐ Οι παροχές διαδικτυακών υπηρεσιών.
- ☐ Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:
- ☐ περιγράφουν τη δομή του διαδικτύου,
- ☐ γνωρίζουν και εφαρμόζουν τους τύπους και τους τρόπους σύνδεσης και μετάδοσης δεδομένων μέσω του διαδικτύου,
- ☐ αναφέρουν τις υπηρεσίες που υποστηρίζονται από το διαδίκτυο,
- ☐ εξηγούν τι είναι παροχές στο διαδίκτυο.

ΔΙΑΔΕΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

- ☐ Ο Παγκόσμιος Ιστός.
- ☐ Η δομή των Υπερμέσων.
- ☐ Η έννοια και η δομή της Ιστοσελίδας.
- ☐ Η πλοήγηση μέσω συνδέσμων και URL διευθύνσεων.
- ☐ Οι τρόποι σύνδεσης και εξεύρεσης διευθύνσεων στον Παγκόσμιο Ιστό.
- ☐ Ο τρόπος αποθήκευσης και εκτύπωσης σελίδων ή πολυμεσικού υλικού.
- ☐ Ο τρόπος μετάδοσης ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mail).
- ☐ Η δημιουργία διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- ☐ Η δομή ενός ηλεκτρονικού μηνύματος.
- ☐ Η αποθήκευση ηλεκτρονικών διευθύνσεων σε ταχυδρομικές λίστες.
- ☐ Η επισύναψη αρχείου σε μήνυμα.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν και περιγράφουν τι είναι ο παγκόσμιος ιστός και τι η δομή των υπερμέσων,
- εξηγούν την έννοια και τη δομή μιας ιστοσελίδας,
- πλοηγούνται μέσω συνδέσμων και URL διευθύνσεων,
- συνδέονται και αναζητούν διευθύνσεις στο Διαδίκτυο και τον Παγκόσμιο Ιστό,
- αποθηκεύουν και εκτυπώνουν σελίδες και πολυμεσικό υλικό,
- στέλνουν και δέχονται ηλεκτρονικά μηνύματα,
- δημιουργούν και αποθηκεύουν διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε ταχυδρομικές λίστες,
- στέλνουν και διαβάζουν συνημμένα αρχεία.

ΜΑΘΗΜΑ : ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΟΥ - ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ

ΕΤΟΣ: Α' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 2 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι μαθητές/τριες μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να:

- ☐ κατανοούν τη σημασία του τμήματος της Οροφοκομίας στο ρόλο του καθαρού και υγιεινού περιβάλλοντος στο ξενοδοχείο,
- ☐ προσδιορίζουν όλες τις προσφερόμενες λειτουργίες του τμήματος,
- ☐ αποκομίζουν τις απαραίτητες επαγγελματικές γνώσεις ώστε να αναπτύσσουν τεχνικές και προσωπικές δεξιότητες για την παροχή των υπηρεσιών Οροφοκομίας,
- ☐ συντονίζουν τις εργασίες του προσωπικού των Ορόφων και σχεδιάζουν αναλυτικά προγράμματα εργασίας (βάρδιες),
- ☐ αναφέρουν και αναγνωρίζουν όλα τα απαραίτητα υλικά για τον καθαρισμό δωματίων και κοινόχρηστων χώρων και περιγράφουν το σύνολο των εργασιών που πρέπει να ακολουθείται για το σωστό καθαρισμό τους,
- ☐ αναγνωρίζουν τη σπουδαιότητα της ομαδικής εργασίας,
- ☐ οργανώνουν το τμήμα της λινόθήκης,
- ☐ διακινούν τα καθαρά λινά προς τα «ενδιαφερόμενα» τμήματα του ξενοδοχείου,
- ☐ προσδιορίζουν τις ανάγκες σε ιματισμό ανάλογα με τη δυνατότητα του ξενοδοχείου,
- ☐ τηρούν αρχεία ιματισμού στο τμήμα της λινόθήκης,
- ☐ προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες και τις εργασίες της λινόθήκης, του ραφείου και του πλυντηρίου,
- ☐ γνωρίζουν τις γενικές αρχές διακόσμησης ενός ξενοδοχείου.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΡΟΛΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

- ☐ Το τμήμα Οροφοκομίας και η σημασία του στη λειτουργία του ξενοδοχείου.
- ☐ Η συνεργασία του με τα υπόλοιπα τμήματα.
- ☐ Η τουριστική – επαγγελματική συνείδηση.
- ☐ Οι αρμοδιότητες και οι χώροι του τμήματος.
- ☐ Η σύνθεση του προσωπικού – Ιεραρχία.
- ☐ Η συμπεριφορά, η εμφάνιση και η ατομική υγιεινή του προσωπικού

ΧΩΡΟΙ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

- ☐ Ο τυπικός όροφος.
- ☐ Τα είδη των υπνοδωματίων.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν συνοπτικά το ρόλο του τμήματος Οροφοκομίας,
- αντιλαμβάνονται τη σημασία της συνεργασία του τμήματος Οροφοκομίας με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου,
- κατανοούν τη συμβολή του στη διαμόρφωση τουριστικής συνείδησης στο σύγχρονο ξενοδοχείο,
- περιγράφουν τις βασικές αρμοδιότητες και προσδιορίζουν τους χώρους που ανήκουν στο τμήμα Οροφοκομίας,
- κατονομάζουν το προσωπικό των Ορόφων και συντάσσουν οργανογράμματα ανάλογα με τα βασικά καθήκοντα και τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου,
- ακολουθούν τους βασικούς κανόνες συμπεριφοράς, εμφάνισης και προσωπικής υγιεινής.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν ένα τυπικό όροφο ξενοδοχείου και τους τρόπους αρίθμησης των δωματίων,

- ☐ Το δωμάτιο στο σύγχρονο Ξενοδοχείο.
- ☐ Οι εγκαταστάσεις των υπνοδωματίων.
- ☐ Οι τύποι των κλειδιών και η λειτουργία τους.
- ☐ Το ηλεκτρονικό σύστημα καρτών-κλειδιών.
- ☐ Η λινοθήκη.
- ☐ Το πλυντήριο.
- ☐ Οι λοιποί βοηθητικοί χώροι.
- ☐ Το OFFICE (οφφίς)
- ☐ Η αποθήκη του τμήματος Ορόφων.
- ☐ Το γραφείο της Προϊσταμένης Ορόφων.
- ☐ Τα οικολογικά δωμάτια.
- ☐ Τα δωμάτια των αναπήρων.

- αναφέρουν και συμβολίζουν τους διάφορους τύπους των δωματίων,
- περιγράφουν τα δωμάτια των πελατών (εγκαταστάσεις, επίπλωση, ιματισμός, σκεύη),
- απαριθμούν τα κλειδιά των δωματίων και κατανοούν τη λειτουργία τους,
- περιγράφουν το ηλεκτρονικό σύστημα καρτών-κλειδιών,
- προσδιορίζουν τις βασικές αρμοδιότητες και το βασικό εξοπλισμό της λινοθήκης και του πλυντηρίου,
- περιγράφουν τους βοηθητικούς χώρους που ανήκουν στο τμήμα της Οροφοκομίας,
- περιγράφουν τα οικολογικά δωμάτια και τα δωμάτια των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

ΜΕΘΟΔΟΙ, ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Τα υλικά και τρόποι καθαρισμού:
 - σύσταση καθαριστικών υλικών (βιολογικών και μη),
 - χαρακτηριστικά προσόντα ιδεώδους καθαριστικού,
 - χημική απολύμανση,
 - βιολογικός καθαρισμός.
- ☐ Ο εξοπλισμός καθαρισμού (μηχανολογικός και μη).
- ☐ Οι βασικές προμηθευτρίες εταιρίες εξοπλισμού και υλικών καθαριότητας.
- ☐ Οι κατηγορίες καθαρισμού δωματίων.
- ☐ Η σειρά εργασιών κατά τον καθαρισμό ενός κατελημμένου δωματίου.
- ☐ Η σειρά εργασιών καθαρισμού ενός δωματίου μετά την αναχώρηση του πελάτη.
- ☐ Οι τρόποι στρώσιματος κλινών.
- ☐ Ο εφοδιασμός των δωματίων.
- ☐ Η εκτέλεση ειδικών υπηρεσιών προς τους πελάτες:
 - παραλαβή και παράδοση ρουχισμού πελατών (ΠΑΡΤΙΔΕΣ),
 - αλλαγές δωματίων,
 - απαντήσεις σε κλήσεις πελατών.
- ☐ Ο έλεγχος από την Προϊσταμένη της τακτοποίησης και της καθαριότητας του δωματίου.
- ☐ Ο γενικός καθαρισμός του ξενοδοχείου σε μηνιαία, εξαμηνιαία η ετήσια βάση.
- ☐ Ο καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων.
- ☐ Το τμήμα απολεσθέντων.
- ☐ Ο έλεγχος για εντοπισμό βλαβών.
- ☐ Το τμήμα της συντήρησης.
- ☐ Το τμήμα της ασφάλειας.
- ☐ Ο προγραμματισμός εργασιών.

- περιγράφουν τα υλικά καθαρισμού,
- προσδιορίζουν τα βασικά χαρακτηριστικά της σύστασης των βιολογικών και μη καθαριστικών,
- αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά προσόντα του ιδεώδους καθαριστικού,
- εξηγούν τον μηχανισμό της χημικής απολύμανσης και προσδιορίζουν τις περιπτώσεις που χρησιμοποιείται,
- διακρίνουν τα χαρακτηριστικά και τα οφέλη του βιολογικού καθαρισμού,
- αναγνωρίζουν τον εξοπλισμό και τις ετικέτες των υλικών καθαριότητας,
- γνωρίζουν τις βασικές προμηθευτρίες εταιρείες εξοπλισμού και υλικών καθαριότητας,
- καθαρίζουν με όλους τους ενδεδειγμένους τρόπους τα δωμάτια πελατών και τους κοινόχρηστους χώρους,
- εφαρμόζουν ορθά την τεχνική στρώσιματος κλινών,
- ελέγχουν τον εξοπλισμό και εφοδιασμό των δωματίων,
- οργανώνουν και εκτελούν τις ειδικές υπηρεσίες του τμήματος,
- ειδοποιούν την Προϊσταμένη για έλεγχο της τακτοποίησης και τη καθαριότητας των δωματίων μετά την αναχώρηση των πελατών,
- γνωρίζουν όλη τη σειρά των εργασιών που πρέπει να ακολουθείται για το σωστό καθαρισμό των δωματίων και κοινόχρηστων χώρων.
- εκτελούν ορθά και με σχολαστικότητα τις απαιτούμενες ενέργειες σχετικά με τα απολεσθέντα αντικείμενα,
- ελέγχουν και εντοπίζουν τις βλάβες στους χώρους του ξενοδοχείου,
- περιγράφουν συνοπτικά τη λειτουργία των τμημάτων συντήρησης και ασφάλειας σε ένα ξενοδοχείο,

ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ – ΛΙΝΟΘΗΚΗ - ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

- ❑ Η λινόθηκη – το πλυντήριο (οργάνωση και λειτουργία).
- ❑ Το προσωπικό της λινόθηκης και του πλυντηρίου.
- ❑ Τα είδη του ιματισμού.
 - υπολογισμός απαιτούμενης ποσότητας,
 - μητρώο ιματισμού,
 - χρέωση ιματισμού,
 - περισυλλογή και έλεγχος ακάθαρτου ιματισμού,
 - χρήση πλυντηρίων,
 - πλύση ιματισμού,
 - διαλογή και στεγνωτήρια,
 - δίπλωμα και σιδερωτήρια,
 - ραφείο (μηχανικός και λοιπός εξοπλισμός ραφείου),
 - καθήκοντα προσωπικού ραφείου,
 - έλεγχος ιματισμού – καταστροφή ή μετατροπή.
 - αφαίρεση δύσκολων λεκέδων σύμφωνα με το είδος του υφάσματος.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΚΑΙΝΙΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

- ❑ Οι γενικές αρχές διακόσμησης.
- ❑ Ο ρόλος των χρωμάτων στα ξενοδοχεία.
- ❑ Η επίπλωση στη διακόσμηση.
- ❑ Τα σκεύη και ο τρόπος επίπλωσης των υπνοδωματίων.
- ❑ Ο ιματισμός ως διακοσμητικό στοιχείο.
- ❑ Η διακόσμηση με λουλούδια.
- ❑ Η σχέση των λουλουδιών με το περιβάλλον.
- ❑ Οι τρόποι διατήρησης των λουλουδιών.
- ❑ Ο ρόλος της Υπηρεσίας Ορόφου στην ανακαίνιση του ξενοδοχείου.

- οργανώνουν και εφαρμόζουν προγράμματα καθαριότητας συντονίζοντας τις επιμέρους εργασίες.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες και τις εργασίες της λινόθηκης, του πλυντηρίου και του ραφείου,
- κατονομάζουν το προσωπικό της λινόθηκης, του πλυντηρίου και του ραφείου και περιγράφουν τα καθήκοντά του,
- προσδιορίζουν τον απαραίτητο μηχανισμό και εξοπλισμό της λινόθηκης, του ραφείου και του πλυντηρίου,
- διακρίνουν τον ιματισμό και την απαιτούμενη ποσότητα για την εύρυθμη λειτουργία του ξενοδοχείου,
- προσδιορίζουν τη διαδικασία προμήθειας, ελέγχου, περισυλλογής, καθαρισμού, σιδερώματος, διπλώματος, μετατροπής ή καταστροφής του ιματισμού,
- γνωρίζουν τη χρήση του πλυντηρίου ανάλογα με το είδος και τα χαρακτηριστικά του ιματισμού,
- γνωρίζουν τον τρόπο αφαίρεσης των δύσκολων λεκέδων ανάλογα με το είδος του υφάσματος.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν τις γενικές αρχές διακόσμησης,
- προσδιορίζουν το ρόλο των χρωμάτων στη διακόσμηση,
- προτείνουν έπιπλα σύμφωνα με το στυλ της επιχείρησης,
- κατονομάζουν τα σκεύη και περιγράφουν τον τρόπο επίπλωσης των υπνοδωματίων.
- ορίζουν το ρόλο του ιματισμού στη διακόσμηση,
- συνδυάζουν ανθοδέσμες και διακόσμηση,
- κατανοούν τους τρόπους διατήρησης των λουλουδιών,
- προσδιορίζουν τους παράγοντες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για τη διακόσμηση ενός ξενοδοχείου,
- κατανοούν την αναγκαιότητα της ανακαίνισης του ξενοδοχείου και το ρόλο που διαδραματίζει η Υπηρεσία Ορόφων σε αυτήν,
- γνωρίζουν τους κανόνες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για την ανακαίνιση των επίπλων ενός ξενοδοχείου.

ΜΑΘΗΜΑ : ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

ΕΤΟΣ: Α' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 4 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι μαθητές/τριες μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να:

- ☐ εκτελούν με ακρίβεια όλες τις εργασίες του Front Office (F/O) π.χ. κρατήσεις, αφίξεις, αναχωρήσεις, αλλαγές, κ.ά.
- ☐ συμπεριφέρονται στους πελάτες κατά τον ενδεδειγμένο τρόπο,
- ☐ συνεργάζονται αρμονικά με το προσωπικό των άλλων τμημάτων για την επίλυση προβλημάτων των πελατών,
- ☐ συντονίζουν τις εργασίες των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου παρέχοντας σε αυτά την κατάλληλη ενημέρωση,
- ☐ συνεργάζονται με πελάτες και Tours Operators για την καλύτερη διάθεση των δωματίων,
- ☐ παρέχουν τις υπηρεσίες τους τηρώντας το σύστημα λειτουργίας, καθώς και την πολιτική του ξενοδοχείου στα διάφορα θέματα που χειρίζονται,
- ☐ χειρίζονται άριστα τις ενότητες του System Data και Front Office ξενοδοχειακού προγράμματος όπως για παράδειγμα του Protel της εταιρίας H.I.T. (Hospitality Integrated Technologies).

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

- ☐ Η γνωριμία με τις έννοιες της τουριστικής και ξενοδοχειακής βιομηχανίας.
- ☐ Η ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων.

ΞΕΝΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- ☐ Το ξενοδοχειακό προϊόν.
- ☐ Μορφές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
- ☐ Διακρίσεις των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

ΙΔΡΥΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

- ☐ Οι παράμετροι ίδρυσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ☐ Οι προϋποθέσεις και οι διαδικασίες για την έγκριση της άδειας λειτουργίας ενός ξενοδοχείου.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ορίζουν την έννοια του τουρισμού,
- περιγράφουν εν συντομία την εξέλιξη του τουρισμού,
- απαριθμούν τα συστατικά μέρη της τουριστικής βιομηχανίας,
- διατυπώνουν τον ορισμό του ξενοδοχείου,
- περιγράφουν εν συντομία τα στάδια εξέλιξης της διεθνούς και ελληνικής «ξενοδοχίας».

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ορίζουν την έννοια του ξενοδοχειακού προϊόντος,
- περιγράφουν τις μορφές των ξενοδοχειακών καταλυμάτων,
- διακρίνουν τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και αναφέρουν τα κύρια χαρακτηριστικά τους,

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τις βασικές προϋποθέσεις για την άδεια ίδρυσης και λειτουργίας μιας ξενοδοχειακής μονάδας,
- αντιλαμβάνονται το σύστημα κατάταξης των ξενοδοχειακών μονάδων σε κατηγορίες αστέρων

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

- ☐ Οι βασικές μέθοδοι εκμετάλλευσης ενός ξενοδοχείου (αυτοδιαχείριση, ενοικίαση, συμβόλαιο διοίκησης/management contract, χρονομίσθωση ή δικαιοχρησία/franchising).
- ☐ Η δομή της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ☐ Τα οργανογράμματα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
- ☐ Τα τμήματα του ξενοδοχείου.
- ☐ Συνοπτική αναφορά στη δομή και λειτουργία και στη μεταξύ των τμημάτων σχέση.
- ☐ Οι κλάδοι εκμετάλλευσης (π.χ. υπνοδωματίων ή επισιτιστικών τμημάτων).
- ☐ Οι κλάδοι υποστήριξης (π.χ. πωλήσεων, marketing, οικονομικού, συντήρησης, ασφάλειας ή προσωπικού).
- ☐ Οι στόχοι της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ☐ Οι στρατηγικές τακτικές ενός ξενοδοχείου.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ – ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

- ☐ Ο κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών.
- ☐ Ο εσωτερικός κανονισμός ξενοδοχείων ύπνου.
- ☐ Ο διεθνής κανονισμός ξενοδοχείων.
- ☐ Οι αστυνομικές διατάξεις που ρυθμίζουν την άφιξη και αναχώρηση ενός πελάτη.
- ☐ Οι εγκύκλιοι – διατάξεις του Ε.Ο.Τ.
- ☐ Ένας ενδεικτικός κανονισμός λειτουργίας της Υποδοχής ενός ξενοδοχείου

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (F/O)

- ☐ Οι στόχοι και ο ρόλος του τμήματος Υποδοχής (Front Office – F/O).
- ☐ Ο εξοπλισμός του F/O.
- ☐ Η οργάνωση του F/O (τομείς δραστηριοτήτων, χωροταξική διάταξη, επικοινωνία).
- ☐ Τα συστήματα λειτουργίας του F/O.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ F/O

- ☐ Το προσωπικό του τμήματος (π.χ. υπάλληλος κρατήσεων, υποδοχής/Receptionist, νυχτερινός υπάλληλος/Main couranier, τηλεφωνητής, ταμίας, θυρωρός).
- ☐ Η οργάνωση του προσωπικού (σύνθεση, ιεραρχία, προσόντα, καθήκοντα, οργανογράμματα, εμφάνιση και συμπεριφορά).

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν και ορίζουν τις διάφορες μεθόδους εκμετάλλευσης ενός ξενοδοχείου,
- αντιλαμβάνονται τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διαφόρων μεθόδων εκμετάλλευσης,
- κατανοούν τη δομή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων,
- συντάσσουν οργανογράμματα ανάλογα με το μέγεθος και τις προσφερόμενες υπηρεσίες,
- αναφέρουν τα τμήματα του ξενοδοχείου και περιγράφουν συνοπτικά τη λειτουργία τους,
- περιγράφουν τις σχέσεις μεταξύ των τμημάτων και κατανοούν την αναγκαιότητα καλής συνεργασίας και σωστής ενημέρωσης,
- αναγνωρίζουν τους κλάδους εκμετάλλευσης και τους διακρίνουν από τους κλάδους υποστήριξης,
- αναγνωρίζουν τον τρόπο που πρέπει να θέτουν στόχους,
- περιγράφουν τις στρατηγικές οργάνωσης ενός ξενοδοχείου.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τους κανονισμούς που υπάρχουν για τα ξενοδοχεία,
- γνωρίζουν τις αστυνομικές διατάξεις που ρυθμίζουν την άφιξη και αναχώρηση του πελάτη,
- αναφέρουν τη σχετική νομοθεσία,
- συντάσσουν έναν κανονισμό λειτουργίας Υποδοχής.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τους στόχους και το ρόλο του τμήματος Υποδοχής (Front Office – F/O) στην εύρυθμη λειτουργία του ξενοδοχείου,
- αναφέρουν τον εξοπλισμό του τμήματος,
- σχεδιάζουν την χωροταξική διάταξη του τμήματος,
- περιγράφουν τη λειτουργία του τμήματος F/O,
- κατανοούν την σημασία της επικοινωνίας του F/O με τους πελάτες του ξενοδοχείου/

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τη σύνθεση, τα βασικά προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού του τμήματος F/O.
- αντιλαμβάνονται στον τρόπο σύνθεσης του προσωπικού του τμήματος ανάλογα με την κατηγορία και το μέγεθος της ξενοδοχειακής μονάδας,
- συνθέτουν οργανόγραμμα προσωπικού,

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΟΥ F/O

- ☐ Οι κανόνες πώλησης των δωματίων.
- ☐ Οι αποτελεσματικές τεχνικές για την πώληση των ακριβών δωματίων του ξενοδοχείου.
- ☐ Τα χαρακτηριστικά του επιτυχημένου πωλητή δωματίων.
- ☐ Ο υπολογισμός των τιμών πώλησης ανάλογα με τον τύπο του κάθε δωματίου.
- ☐ Ο καθορισμός των τιμών σύμφωνα με τις διατάξεις του Ε.Ο.Τ. και του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου.
- ☐ Οι όροι συμφωνίας ενοικίασης δωματίων (συμφωνηθέντα/arrangement).
- ☐ Οι ειδικές τιμές.
- ☐ Τα ξενοδοχειακά πακέτα.
- ☐ Οι συμφωνίες συνεργασίας με τους Tour Operators (T/O) και τους Travel Agencies (T/A) (π.χ. συμβόλαια Allotment, συμφωνίες Commitment, Guarantee κ.ά.).
- ☐ Οι κατηγορίες των πελατών (π.χ. μεμονωμένοι, walk in, πρακτορειακοί, φιλοξενούμενοι/complimentary-free of charge-maison, V.I.P., πληρώματα αεροπορικών εταιριών, εμπορικοί αντιπρόσωποι, groups κ.ά.).

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

- ☐ Οι τύποι κρατήσεων (εγγυημένες, μη-εγγυημένες, ειδικές προσφορές).
- ☐ Οι τρόποι αποδοχής μιας κράτησης (π.χ. προσωπικές, μέσω εταιριών, T/A ή T/O, μέσω H/Y).
- ☐ Οι τρόποι άρνησης, επιβεβαίωσης, ακύρωσης ή αναμονής μιας κράτησης.
- ☐ Η ανάλυση των όρων Non Show, Early Booking, Special Offers, Minimum Stay.
- ☐ Το Overbooking και ο τρόπος διαχείρισής .
- ☐ Οι κρατήσεις μέσω πρακτορείου και τα είδη των Vouchers.
- ☐ Οι κρατήσεις μέσω συμβολαίου Allotment.
- ☐ Η διαδικασία κράτησης και ο τρόπος καταχώρησης της.
- ☐ Οι κρατήσεις εταιριών για διοργάνωση συνεδρίων ή ταξιδιών κινήτρου /Incentives (π.χ. συμφωνία, όνομα υπευθύνου για την κράτηση, τρόπος και ποσό προκαταβολής, τρόπος και χρόνος εξόφλησης, ημερήσιο πρόγραμμα των γκρουπς, αίθουσες για ενοικίαση κ.ά.).
- ☐ Οι αλλαγές – τροποποιήσεις κρατήσεων.
- ☐ Τα πλάνα κρατήσεων.
- ☐ Το βιβλίο ελέγχου κρατήσεων.
- ☐ Τα μηχανογραφημένα συστήματα κρατήσεων.

- κατανοούν τη σπουδαιότητα της καλής συμπεριφοράς και της εμφάνισης του προσωπικού.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- γνωρίζουν τους κανόνες και τις αποτελεσματικές τεχνικές πώλησης δωματίων,
- περιγράφουν τα χαρακτηριστικά του επιτυχημένου πωλητή δωματίων,
- κατανοούν τη διαδικασία του καθορισμού τιμών,
- γνωρίζουν τον τρόπο υπολογισμού των συμφωνηθέντων όρων ενοικίασης δωματίων(Arrangement),
- αναγνωρίζουν τις περιπτώσεις στις οποίες προβλέπονται προσαυξήσεις ή μειώσεις τιμών,
- κατανοούν το θεσμικό πλαίσιο σύναψης συμβολαίων και ειδικών συμφωνιών,
- διακρίνουν τις διάφορες κατηγορίες πελατών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- γνωρίζουν τους τύπους κράτησης,
- διαχειρίζονται σωστά τους τρόπους πραγματοποίησης, καταχώρησης και παρακολούθησης όλων των ειδών κράτησης,
- αναγνωρίζουν και να αντιμετωπίζουν τις περιπτώσεις Non Show και Overbooking,
- κατανοούν και χειρίζονται σωστά την κατάλληλη ορολογία του κάθε τύπου κράτησης,
- διαχειρίζονται σωστά μια Rooming List ή ένα Voucher,
- κατανοούν πλήρως τις ιδιαιτερότητες των κρατήσεων που πραγματοποιούνται μέσω T/A ή T/O,
- χειρίζονται με ευχέρεια τα πλάνα, τα βιβλία και τα έντυπα των κρατήσεων,
- συνειδητοποιήσουν την σημασία των κρατήσεων σαν βασικότατο παράγοντα των πωλήσεων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης ή ενός μικρού καταλύματος,
- συνειδητοποιήσουν ότι ένα ευέλικτο και πλήρες σύστημα κρατήσεων ξενοδοχείων διευκολύνει στο να παρέχονται άμεσα στους πελάτες υπηρεσίες, που ανταποκρίνονται απόλυτα στις απαιτήσεις τους,
- αρχειοθετούν σωστά τις κρατήσεις,

- ❑ Οι αναφορές κρατήσεων (π.χ. λίστες αναμενόμενων αφίξεων και αναχωρήσεων, ιστορικό κρατήσεων, Booking Position).
- ❑ Οι λίστες αναμονής/Waiting List.
- ❑ Τα πιθανά προβλήματα κρατήσεων και οι τρόποι αντιμετώπισής τους (π.χ. λάθη στο αρχείο κράτησης, παρεξηγήσεις από λανθασμένη επικοινωνία με τα Κεντρικά Συστήματα Κρατήσεων/Central Reservation Systems - CRS).

ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ – FORECASTS

- ❑ Η έκδοση των Forecasts.
- ❑ Η συμβολή τους στον προγραμματισμό και την οργάνωση των τμημάτων του ξενοδοχείου.

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΠΕΛΑΤΩΝ – GUEST HISTORY FILE

- ❑ Τι είναι και πως τηρείται το Ιστορικό Πελατών (Ι.Π.).
- ❑ Το Ι.Π. ως εργαλείο μάρκετινγκ (π.χ. για έκδοση στατιστικών, αποστολή ευχετηρίων καρτών).

ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ F/O ΠΡΙΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΑΦΙΞΗΣ

- ❑ Η προετοιμασία του τμήματος F/O:
 - έλεγχος της κατάστασης των δωματίων/Room Status σε συνεργασία με το τμήμα των Ορόφων,
 - έλεγχος του allocation των δωματίων συμβουλευόμενοι τις booking position των tour operators, το πλάνο και το βιβλίο κρατήσεων,
 - ιεράρχηση των δελτίων κράτησης,
 - ανάλυση της πληρότητας,
 - διαμόρφωση τιμών ανάλογα με την κατηγορία πελατών,
 - έλεγχος πλάνου δωματίων.
- ❑ Τα δελτία συμφωνίας – reservation cards.
- ❑ Η άφιξη μεμονωμένου πρακτορειακού ή μη πελάτη.
- ❑ Η άφιξη ομάδων πελατών (groups).
- ❑ Η άφιξη πελατών χωρίς κράτηση (walk in / chance)
- ❑ Η μερική άφιξη ατόμου.
- ❑ Ο τρόπος τήρησης και παρακολούθησης του Βιβλίου Κίνησης Πελατών.
- ❑ Η παράδοση κλειδιών δωματίων.
- ❑ Η συνοδεία του πελάτη στο δωμάτιο και η μεταφορά αποσκευών.
- ❑ Τα πιθανά προβλήματα κατά την άφιξη πελατών και οι τρόποι επίλυσης τους

- αντιμετωπίζουν πιθανά προβλήματα κρατήσεων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να

- αναγνωρίζουν τα χρησιμότητα των Forecasts,
- καταρτίζουν διάφορα είδη βραχυχρόνιων και μακροχρόνιων προβλέψεων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να

- τηρούν το Μητρώο με το Ιστορικό των πελατών,
- αναφέρουν τα κυριότερα συστήματα αρχειοθέτησης του Ι.Π.,
- αναλύουν τη σημασία και τη χρησιμότητα του Ι.Π. ως εργαλείο Marketing και Προώθησης των πωλήσεων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να

- παρακολουθούν την κατάσταση των δωματίων και σε συνεργασία με την προϊσταμένη ορόφων να εξασφαλίζουν τη σωστή διαχείρισή τους (π.χ. ποια δωμάτια είναι Out of Order, Touched, Ready κ.ά.),
- εκτελούν όλες τις απαραίτητες εργασίες που απαιτούνται για τα σωστή προετοιμασία του F/O να δεχτεί τις αναμενόμενες και μη αφίξεις,
- γνωρίζουν τις διατάξεις του Κώδικα Φορολογικής Απεικόνισης Συναλλαγών (ΚΦΑΣ) που διέπουν τη συμπλήρωση και ενημέρωση του Βιβλίου Πόρτας,
- συμπληρώνουν και ελέγχουν τα απαιτούμενα έντυπα του front office,
- συνειδητοποιούν τη σημασία της πρώτης εντύπωσης που αποκομίζει ο πελάτης κατά την άφιξη – υποδοχή του για τη ξενοδοχειακή επιχείρηση,
- γνωρίζουν όλες τις διαδικασίες - βήματα που λαμβάνουν χώρα κατά τις αφίξεις μεμονωμένων και ομάδων πελατών,
- αναφέρουν και υιοθετούν όλες τις αρχές που διέπουν την σωστή διαχείριση - εξυπηρέτηση των αφίξεων,
- ενημερώνουν και συμπληρώνουν όλα τα απαιτούμενα έντυπα, βιβλία και πλάνα,
- καταχωρούν τις αφίξεις στο Β.Κ.Π.

- κατανοούν τη σημασία της ορθής συμπλήρωσης των στοιχείων των πελατών κατά τη διαδικασία άφιξης,
- οργανώνουν την μεταφορά αποσκευών των πελατών,
- γνωρίζουν τις διαδικασίες - εργασίες που λαμβάνουν χώρα στην υποδοχή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων,
- γνωρίζουν τα πιο συχνά προβλήματα που προκύπτουν κατά τις αφίξεις πελατών και προβαίνουν στις κατάλληλες ενέργειες που ενδείκνυνται για την επίλυσή τους.

ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ FRONT OFFICE (F/O) ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΜΟΝΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- ❑ Η διαχείριση διάφορων αλλαγών στα στοιχεία των μεμονωμένων ή μη πελατών αλλά και των groups (π.χ. δωματίου, ημερομηνιών άφιξης και αναχώρησης, συμφωνηθέντων κ.ά.)
- ❑ Οι τεχνικές εγγραφής – καταχώρησης των αλλαγών που προκύπτουν στα αντίστοιχα δελτία.
- ❑ Η συμπλήρωση της ημερήσιας κατάστασης διαμενόντων πελατών.
- ❑ Η εκτέλεση παραγγελιών και εντολών του πελάτη.
- ❑ Η διεκπεραίωση αλληλογραφίας.
- ❑ Οι υπηρεσίες πληροφοριών και φροντίδας των πελατών (π.χ. πρωινά εγερτήρια, cash out, θυρίδες ασφαλείας κ.ά.).
- ❑ Η αντιμετώπιση παραπόνων.
- ❑ Οι προφυλάξεις ασφάλειας (π.χ. προστασία ταμείου, έλεγχος κλειδιών και κίνησης πελατών κ.ά.).
- ❑ Η αντιμετώπιση ασυνήθιστων περιστατικών (π.χ. μολυσματικές ασθένειες, αιφνίδιους θανάτους, εκδήλωση πυρκαγιάς ή ληστείας κ.ά.).
- ❑ Οι σύγχρονες τεχνολογίες στις επικοινωνίες και στην εξυπηρέτηση πελατών.
- ❑ Τα συστήματα αναζήτησης ατόμων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να

- πραγματοποιούν μεταβολές σχετικές με τα στοιχεία και τις χρεώσεις μεμονωμένων και ομάδων πελατών,
- ενημερώνουν και συντονίζουν τα επί μέρους τμήματα για οτιδήποτε προκύπτει και αφορά στην εύρυθμη παραμονή του πελάτη,
- γνωρίζουν τις διαδικασίες - εργασίες που λαμβάνουν χώρα κατά την παραμονή των πελατών στο τμήμα Υποδοχής ενός ξενοδοχείου,
- παρέχουν υπηρεσίες παντός περιεχομένου στους πελάτες,
- αναγνωρίζουν ότι οι πελάτες εξαρτώνται κατά πολύ, όσον αφορά τις διακοπές τους σε μια χώρα, από τις πληροφορίες και την εξυπηρέτηση που παρέχονται από το τμήμα του F/O,
- υιοθετούν και εφαρμόζουν κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους τις αρχές /παραδόσεις της ελληνικής φιλοξενίας σε όλη τη διάρκεια της παραμονής των πελατών στο ξενοδοχείο,
- διακρίνουν τα προβλήματα των πελατών στη σωστή τους διάσταση και φροντίζουν από κοινού για τη γρηγορότερη επίλυσή τους,
- συνειδητοποιούν τη σημασία της τηλεπικοινωνιακής εξυπηρέτησης των πελατών,
- χρησιμοποιούν σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα και τηλεπικοινωνιακά μέσα,
- εκτελούν υπηρεσίες σχετικά με το τηλεφωνικό κέντρο και διαβιβάζουν στους πελάτες την αλληλογραφία ή τα μηνύματά τους,
- προβαίνουν σε καθημερινές εργασίες που είναι απαραίτητες στην καλή λειτουργία του τμήματος, κατανοούν τη συμβολή του F/O στην ασφάλεια του ξενοδοχείου και στην αντιμετώπιση εκτάκτων περιστατικών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να

- διεκπεραιώνουν πλήρως κάθε είδους αναχώρηση πελάτη,

ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

- ❑ Οι διαδικασίες αναχωρήσεων.
- ❑ Οι καταστάσεις αναχωρήσεων.

- ☐ Το δελτίο αναχώρησης.
- ☐ Ο έλεγχος υπολοίπων λογαριασμών
- ☐ Η απλή αναχώρηση δωματίου.
- ☐ Η μαζική αναχώρηση (GROUP).
- ☐ Η μερική αναχώρηση (ατόμου).
- ☐ Η έκτακτη αναχώρηση μεμονωμένου ή πρακτορειακού πελάτη.
- ☐ Η γρήγορη αναχώρηση (Express Check Out).
- ☐ Η αργοπορημένη αναχώρηση (Late Check Out).
- ☐ Η αυτοαναχώρηση.
- ☐ Η σύνταξη Μηνιαίου Δελτίου Κίνησης Εθνικοτήτων του ξενοδοχείου.
- ☐ συμπληρώνουν και διαχειρίζονται με ευχέρεια τα έντυπα – βιβλία – πλάνα σχετικά με τις αναχωρήσεις,
- ☐ αναλύουν τις σύγχρονες δυνατότητες αναχώρησης πελάτη,
- ☐ κατανοούν τις ιδιαιτερότητες της έκτακτης αναχώρησης,
- ☐ αναφέρουν τα στοιχεία που καταχωρούνται στο Μηνιαίο Δελτίο Κίνησης Εθνικοτήτων του ξενοδοχείου και το σκοπό συμπλήρωσής του.

ΤΡΟΠΟΙ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

- ☐ Με μετρητά.
 - Ταμείο - Πάγιο ταμείου.
 - Απόδειξη είσπραξης.
 - Απόδειξη πληρωμής.
 - Ταμιακή κατάσταση.
 - Παραλαβή και παράδοση ταμείου από βάρδια σε βάρδια.
- ☐ Με πιστωτικές κάρτες.
 - Είδη πιστωτικών καρτών.
 - Προϋποθέσεις για την αποδοχή πιστωτικής κάρτας.
 - Έλεγχος της πιστωτικής κάρτας..
 - Διαδικασία κατά την αποδοχή της κάρτας.
 - Απαραίτητος εξοπλισμός.
 - Ηλεκτρονικές μηχανές (Point of Sales – P.O.S.).
- ☐ Η διαχείριση προκαταβολών.
- ☐ Οι επιταγές.
 - Ιδιωτικές (προσωπικές επιταγές).
 - Τραπεζικές (ταξιδιωτικές επιταγές – traveller’s cheque).
- ☐ Οι χρεώσεις.
- ☐ Το συνάλλαγμα.
 - Προϋποθέσεις για την αποδοχή συναλλάγματος.
 - Διαδικασία αποδοχής συναλλάγματος (Δελτίο συναλλάγματος, απόδειξη αγοράς, ειδικό βιβλίο ημερήσιας είσπραξης).
 - Traveller’s cheque - Eurocheque.
- ☐ εισπράττουν χρήματα από τους πελάτες με αποδεκτό από την ξενοδοχειακή επιχείρηση τρόπο,
- ☐ διαχειρίζονται σωστά το ταμείο,
- ☐ αποδέχονται και να διαχειρίζονται με σωστό τρόπο κάθε τύπο πιστωτικής κάρτας,
- ☐ διαχειρίζονται τις προκαταβολές των πελατών,
- ☐ συναλλάσσονται με ορθό τρόπο με πελάτες που διαθέτουν διαφόρων τύπων επιταγών,
- ☐ παρακολουθούν τους χρεώστες,
- ☐ διεκπεραιώνουν σωστές συναλλαγές σε συνάλλαγμα και να δέχονται traveller’s cheque με σωστά συμπληρωμένα στοιχεία,
- ☐ τηρούν τα απαραίτητα βιβλία για την αγορά συναλλάγματος

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ – ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ

- ☐ Οι εκπτώτικές κάρτες - Discount cards
- ☐ Οι τρόποι διορθώσεως εσφαλμένων καταχωρήσεων στο Ισοζύγιο Τήρησης Λογαριασμών Πελατών (Main Courante – M/C).
- ☐ παρέχουν εκπτώσεις μετά από έγκριση από τη Διεύθυνση και αποδέχονται εκπτώτικές κάρτες,
- ☐ διορθώνουν τυχόν εσφαλμένες καταχωρήσεις στο Ισοζύγιο της Τήρησης Λογαριασμών Πελατών (Main Courante – M/C).

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ❑ Τα προληπτικά μέτρα για την αποφυγή αναχωρήσεων πελατών χωρίς εξόφληση του λογαριασμού (Skippers).
- ❑ Οι αναφορές προς τη Διεύθυνση του Ξενοδοχείου (Dally reports).
- ❑ Τα στατιστικά στοιχεία σε ποσοστά (%) και οι χρησιμοποιούμενοι μαθηματικοί τύποι.

NIGHT AUDIT

- ❑ Ο προσδιορισμός του Τέλους Ημέρας (Night Audit – N/A).
- ❑ Ο έλεγχος του κλεισίματος της M/C.
- ❑ Η συμφωνία των εσόδων κατά τμήμα με τις διαχωριστικές καταστάσεις των τμημάτων ή το κλείσιμο των ταμιακών μηχανών.
- ❑ Ο έλεγχος της γραπτής αναφοράς της Προϊσταμένης ορόφων με τα Transfer πελατών.
- ❑ Η διαδικασία του Κλεισίματος Ημέρας.
- ❑ Οι ενημερώσεις και ο συντονισμός των συνεργαζόμενων τμημάτων του ξενοδοχείου.
- ❑ Η μεταφορά αποσκευών μεμονωμένων, Groups.

ΘΥΡΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ – SAFE DEPOSIT BOXES

- ❑ Τα διάφορα συστήματα φύλαξης τιμαλφών και χρημάτων των πελατών.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

- ❑ Η δυνατότητα της εκμάθησης τουλάχιστον ενός ξενοδοχειακού προγράμματος (π.χ. Protel).
- ❑ Η παρουσίαση των βασικών λειτουργιών και ενός ακόμα ξενοδοχειακού προγράμματος (π.χ. Fidelio / Opera, Ermiswin, Alexandros κ.ά.).

- λαμβάνουν προληπτικά μέτρα για την αποφυγή πελατών Skippers,
- συντάσσουν αναφορές της πορείας των εργασιών του ξενοδοχείου με εξαγωγή στατιστικών στοιχείων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- εκτελούν τις εργασίες ελέγχου αλλά και τις λοιπές εργασίες που συνήθως λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια της νύκτας

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- προσδιορίζουν τα διάφορα συστήματα φύλαξης τιμαλφών και χρημάτων που χρησιμοποιούνται στα ξενοδοχεία.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- χειρίζονται ένα ή περισσότερα ξενοδοχειακά προγράμματα (π.χ. Protel, ErmisWin, Fidelio, Opera, Alexandros, Eritom κ.ά.) τα οποία εφαρμόζονται συνήθως στο τμήμα της Υποδοχής.

ΣΗΜΑΝΤΙΚΗ ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΗ : Όλες οι παραπάνω λειτουργίες του τμήματος Υποδοχής θα διδαχθούν σε χειρόγραφο και ηλεκτρονικό σύστημα προκειμένου οι μαθητές/τριες να:

- συνειδητοποιήσουν πόσο απαραίτητο είναι να γνωρίζουν το χειρισμό ενός ή περισσότερων ξενοδοχειακών προγραμμάτων, εάν θέλουν να εργαστούν στην Υποδοχή,
- αντιληφθούν πόσο διευκολύνει την εκτέλεση των εργασιών της Υποδοχής το αυτοματοποιημένο σύστημα,
- κινούνται με ευχέρεια στα μενού (modules) του ξενοδοχειακού προγράμματος και εκτελούν τις κατάλληλες επιλογές πεδίων,
- εφαρμόζουν τις εργασίες του Front Office (F/O) μέσω ενός προγράμματος H/Y.

Ειδικότερα, η διδασκαλία / εκμάθηση του ξενοδοχειακού προγράμματος θα περιλαμβάνει:

ΓΕΝΙΚΑ

- ❑ Η χρήση του On-line help system π.χ. protel control/Info.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Διάφορες λειτουργίες.
- Ταξινόμηση Λίστας.
- Διαμόρφωση κολώνας.
- Κουμπι Ημερολογίου.
- Memos 'sticky notes'.
- Λειτουργικά Κλειδιά.
- ☐ Τα Profiles.
 - Guest/Company/Group/Source.

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Κρατήσεις Ιδιωτών/Group/Εταιρείας/ Πρακτορείου/ή άλλης πηγής.

- ☐ Η καταχώριση δεδομένων κράτησης από το Room Plan ή το Room Type Plan.
- ☐ Η καταχώριση δεδομένων από τη Γραμμή Εντολών.
- ☐ Η πρόσθεση νέων κρατήσεων σε ήδη υπάρχον group.
- ☐ Η διαγραφή κρατήσεων από το Group Master Account.
- ☐ Η επιβεβαίωση κράτησης group.
- ☐ Οι αλλαγές:
 - Ημερομηνίας Άφιξης - Αναχώρησης,
 - Τιμών για όλα τα μέλη του group.
- ☐ Το Group check in - check out.
- ☐ Η ακύρωση γκρουπ (group cancellation)
- ☐ Η ακύρωση group check in.
- ☐ Η πρακτορειακή κράτηση.
- ☐ Η κράτηση άλλης πηγής προέλευσης.
- ☐ Οι κρατήσεις κοινών δωματίων (share reservations).
 - Δημιουργία κρατήσεων διαφορετικών πελατών που διαμένουν στο ίδιο δωμάτιο (sharers) από το menu των κρατήσεων και από τον πλοηγό.
 - Εμφάνιση των δωματίων αυτών (shared rooms) στο Room Plan.
- ☐ Η μάσκα (οθόνη) κρατήσεων.
 - Καταχώρηση λεπτομερειών (λοιπών στοιχείων) στις τρεις ενότητες της μάσκας κρατήσεων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- εισάγουν στοιχεία από το Room Plan ή από το Room Type Plan,
- αλλάζουν ημερομηνία άφιξης ή αναχώρησης,
- προσθέτουν νέες κρατήσεις,
- επιβεβαιώνουν κρατήσεις,
- διαγράφουν κρατήσεις,
- ακυρώνουν groups,
- αλλάζουν τιμές στους τιμοκαταλόγους,
- πραγματοποιούν group check in - check out,
- ακυρώνουν group check in,
- πραγματοποιούν καταχωρήσεις πρακτορειακών κρατήσεων και κρατήσεων από άλλη πηγή προέλευσης,
- δημιουργούν κρατήσεις πελατών sharers από το menu κρατήσεων και από τον πλοηγό,
- εμφανίζουν τα shared δωμάτια στο room plan,
- συμπληρώνουν τις απαιτούμενες λεπτομέρειες κρατήσεων και στις τρεις ενότητες της αντίστοιχης οθόνης του προγράμματος.

Ποσοστό Διαθεσιμότητας (Rate availability).

- ☐ Το ερωτηματολόγιο των πωλήσεων.

Προσδιορισμός Αριθμών Δωματίων.

- ☐ Ο ορισμός Δωματίων.
- ☐ Η δέσμευση - αποδέσμευση (Block - Unblock) δωματίων.
- ☐ Η διαχείριση κλειστών κρατήσεων για εναλλασσόμενους πελάτες (συμβολαίου allotment).
 - Εφαρμογή Διαχείρισης allotment.
 - Δημιουργία νέου allotment.
 - Ανάλυση allotment.

- αναλύουν το ερωτηματολόγιο πωλήσεων.
- καταχωρούν τα διαθέσιμα προς εκμετάλλευση δωμάτια του ξενοδοχείου,
- διαχειρίζονται συμβόλαια allotment,
- δημιουργούν νέα συμβόλαια allotment,
- αναλύουν συμβόλαια allotment και προβαίνουν σε κρατήσεις και χρεώσεις αριθμού και τύπων δωματίων για τα συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα που προβλέπονται στα συμβόλαια,
- καταχωρούν υπεράριθμες κρατήσεις.

- ✓ Κρατήσεις (reservations) – κατανομή κρατήσεων (allocation data) - συμπληρωματικές πληροφορίες (additional infos).
- ❑ Οι υπεράριθμες κρατήσεις (overbooking).

TAMEIO

Γενικές πληροφορίες.

Επιλογές Ταμείου.

Λογαριασμοί (Invoice).

- ❑ Η μάσκα (οθόνη) των λογαριασμών των πελατών - Γενικές πληροφορίες.
- ❑ Οι επιμέρους πληροφορίες της μάσκας λογαριασμού.
- ❑ Η δημιουργία λογαριασμών.
 - Επιλογή χρεώσεων - διαγραφή χρεώσεων - ακύρωση χρεώσεων.
- ❑ Οι διορθωτικές εγγραφές

Περιεχόμενα του μενού του λογαριασμού

- ❑ Οι λεπτομέρειες χρεώσεων από τμήματα.
- ❑ Οι επιμέρους πληροφορίες των χρεώσεων 'πακέτων'.
- ❑ Η ακύρωση / διαγραφή χρεώσεων.
- ❑ Η μεταφορά χρεώσεων σε άλλο λογαριασμό.
- ❑ Το check out - edit.
- ❑ Ο τρόπος διαχείρισης ενός Information invoice / Πρόχειρου Λογαριασμού.
- ❑ Η διαδικασία της Invoice print mode / Εκτύπωσης Λογαριασμού
- ❑ Το ιστορικό ενός λογαριασμού
- ❑ Οι προπληρωμές.
- ❑ Ο χειρόγραφος τρόπος χρέωσης.
- ❑ Οι εκπτώσεις / Discount.
- ❑ Το συνάλλαγμα.
 - Χρεώσεις - Δημοσίευση - Ταμειακή απόσπαση
 - Επιταγή / Συνάλλαγμα
 - Συναλλαγματικές ισοτιμίες
 - Αλλαγή τιμών πώλησης / προσωρινοί λογαριασμοί / τελικές χρεώσεις (change sales / passerby invoice / post charges.)
- ❑ Το κλείσιμο της ταμειακής μηχανής (cash register closure).
- ❑ Οι γενικές παρατηρήσεις στο ταμειακό υπόλοιπο (general notes on manually balancing cash.)
- ❑ Η καταγραφή αποκλίσεων (register margins).

Καθολικό πωλήσεων (sales ledger)

- ❑ Οι λογαριασμοί.
 - Εξόφληση λογαριασμών (post payment).
 - Ιστορικό πληρωμών - Υπενθυμίσεις.
- ❑ Το ιστορικό των λογαριασμών (invoice history).
 - Προκαταβολές προς είσπραξη.
- ❑ Ο ομαδικός λογαριασμός (batch invoice).
- ❑ Οι τρόποι των συναλλαγών (data exchange).

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- λαμβάνουν από τις καταχωρήσεις στο σύστημα γενικές πληροφορίες και διαχειρίζονται λογαριασμούς πελατών,
 - επιλέγουν χρεώσεις,
 - ακυρώνουν και διαγράφουν χρεώσεις,
 - διορθώνουν εγγραφές.
-
- εμφανίζουν σε σχετική οθόνη τις χρεώσεις πελατών για παροχή υπηρεσιών σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης,
 - επιλέγουν χρεώσεις και διαγράφουν χρεώσεις,
 - μεταφέρουν χρεώσεις σε άλλο λογαριασμό,
 - οριστικοποιούν λογαριασμούς,
 - εκτυπώνουν λογαριασμούς,
 - εισάγουν σε λογαριασμούς πρόσθετες χρεώσεις που δεν είναι καταχωρημένες στο σύστημα (χειρόγραφες χρεώσεις),
 - δέχονται και καταχωρούν προπληρωμές,
 - καταχωρούν εκπτώσεις,
 - καταχωρούν ισοτιμίες συναλλάγματος,
 - διαχειρίζονται συνάλλαγμα - επιταγές,
 - δημιουργούν προσωρινούς λογαριασμούς με βάση τις τιμές ισοτιμιών,
 - οριστικοποιούν τους λογαριασμούς την ημέρα εξόφλησης,
 - πραγματοποιούν ταμειακό κλείσιμο.
-
- εμφανίζουν το ιστορικό λογαριασμών,
 - εκτυπώνουν λογαριασμούς,
 - εξοφλούν λογαριασμούς,
 - εισπράττουν προκαταβολές,
 - καταχωρούν ομαδικούς λογαριασμούς,
 - μεταφέρουν χρεώσεις σε άλλο λογαριασμό,
 - καταχωρούν πληρωμές με διάφορους τρόπους (μετρητά, κάρτα, traveler's cheque).

- Forms - Φόρμες.
- Settings – Ρυθμίσεις.

Αναφορές (Reports).

- ☐ Οι αφίξεις.
 - Λεπτομέρειες της λίστας αφίξεων.
 - Λίστα παραμενόντων (in house) πελατών.
 - ✓ Λεπτομέρειες της λίστας παραμενόντων πελατών.
- ☐ Η λίστα των αναχωρήσεων.
- ☐ Η λίστα των μηνυμάτων.
- ☐ Η λίστα των εξωτερικών τηλεφωνημάτων (Phone Exit Report).
- ☐ Η λίστα των κρατήσεων.
 - Εμφάνιση λίστας κρατήσεων.
- ☐ Η λίστα των υπολοίπων.
 - Λίστα μη προσελθόντων (no shows) πελατών.
 - Λίστα δικαιούμενων.
- ☐ Η διαχείριση των επιθυμιών - παραγγελιών πελατών (traces quality management).

Room Plan - Room Type Plan

- ☐ Η πληρότητα των δωματίων.
- ☐ Η διαθεσιμότητα δωματίων με βάση τα δεσμευμένα δωμάτια των συμβολαίων Allotment.
- ☐ Η καταχώριση / η αλλαγή κράτησης.
- ☐ Οι εντοπισμοί των πελατών χωρίς κράτηση (walk in).
- ☐ Η νέα κράτηση με αλλαγή δωματίου.
- ☐ Η αλλαγή Ημερομηνίας Αφίξης / Αναχώρησης.
- ☐ Οι αλλαγές κατά τη διάρκεια παραμονής.
- ☐ Η ακύρωση αλλαγών - Αλλαγή δωματίου σε άλλο.
- ☐ Η μεταφορά μιας κράτησης σε άλλη ημερομηνία .
- ☐ Η επιλογή κράτησης.
- ☐ Τα χρώματα που χρησιμοποιούνται στο room plan.
- ☐ Οι παραλλαγές του κέρσους στο room plan.

Διαθέσιμα δωμάτια (Unallocate Rooms).

Κατάσταση Ξενοδοχείου.

- ☐ Τα απολεσθέντα αντικείμενα (lost + found).
- ☐ Η οροφοκομία (housekeeping).
 - Κατάσταση δωματίων (room status).
 - Αναφορά της υπηρεσίας ορόφων (housekeeping report).
 - Αναφορά του προσωπικού καθαριότητας των δωματίων (enter room maid report).
 - Αποκλίσεις (discrepancy).
- ☐ Συντήρηση δωματίων (room maintenance)

- παρουσιάζουν και εκτυπώνουν σε καθημερινή βάση αναφορές:
 - ✓ αφίξεων,
 - ✓ παραμενόντων πελατών,
 - ✓ αναχωρήσεων.
 - ✓ μηνυμάτων,
 - ✓ εξωτερικών τηλεφωνημάτων,
 - ✓ κρατήσεων,
 - ✓ μη προσελθόντων πελατών,
 - ✓ πελατών σε αναμονή,
 - ✓ επιθυμιών και παραγγελιών πελατών προς υλοποίηση.

- χρησιμοποιούν το πλάνο δωματίων και μέσω των χρωματικών σημάτων διαχειρίζονται τη διαθεσιμότητα των δωματίων,
- καταχωρούν τα δεσμευμένα allotment δωμάτια,
- πραγματοποιούν:
 - ✓ εισαγωγές κρατήσεων,
 - ✓ επιλογές κρατήσεων.
 - ✓ αλλαγές κρατήσεων,
 - ✓ αλλαγές δωματίων πελατών,
 - ✓ αλλαγές σε ημερομηνίες αφίξεων και αναχωρήσεων,
 - ✓ ακυρώσεις κρατήσεων.

- εμφανίζουν τα διαθέσιμα δωμάτια του ξενοδοχείου,
- καταχωρούν και εμφανίζουν τα απολεσθέντα αντικείμενα των πελατών,
- εμφανίζουν αναλυτικά την τρέχουσα κατάσταση των δωματίων του ξενοδοχείου (άδειο, κατειλημμένο, καθαρό, βρώμικο),
- εμφανίζουν τις αναφορές της υπηρεσίας ορόφων για την κατάσταση των δωματίων,
- εμφανίζουν τις διαφοροποιήσεις μεταξύ της πραγματικής κατάστασης των δωματίων σε σχέση με τις αναφορές της υπηρεσίας ορόφων,
- παρουσιάζουν τις φθορές και τις εργασίες συντήρησης δωματίων.

ΑΝΑΦΟΡΕΣ (OFFICES).

- ☐ Οι εσωτερικές αναφορές (internal reporting).
- ☐ Το αρχείο αναφορών (report spooler).
- ☐ Η διαχείριση αρχείου (manager spooler).
- ☐ Η εκκαθάριση Προμήθειας (commission clearing).
 - Γενικά.
 - Διαδικασία.
- ☐ Η ενότητα των γραφικών (graphic module).
- ☐ Επεξεργασία κειμένων.
 - Το εσωτερικό πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένων (internal word processor).
 - Η εισαγωγή Φόρμας (edit templates).
 - Το Κλείσιμο Ημέρας (End of Day).

ΕΠΙΛΟΓΕΣ (OPTIONS)

- ☐ Οι εκτυπωτές (printer).
- ☐ Η αποσύνδεση χρηστών (user log off).
- ☐ Η βάση δεδομένων του προγράμματος (πχ Protel System Data).
- ☐ Οι ενεργές συνδέσεις (active sessions).
- ☐ Οι κλήσεις αφύπνισης (wake-up calls).
- ☐ Οι αναφορές συνδιαλλαγών (PBX transaction rep).
- ☐ Προφίλ
 - Το προφίλ των πελατών (guests) / εταιριών (companies) / τουριστικών πρακτόρων (travel agents) / ομάδων πελατών (groups).

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- συντάσσουν και εκτυπώνουν εσωτερικές αναφορές,
- δημιουργούν προσωρινά αρχεία αναφορών,
- διαχειρίζονται, εφόσον είναι εξουσιοδοτημένοι, αρχεία αναφορών,
- οριστικοποιούν τις πληρωμές προμήθειας προς τους συνεργαζόμενους με την επιχείρηση τουριστικούς πράκτορες/γραφεία
- εμφανίζουν τα γραφήματα, που δημιουργεί το σύστημα για όλες τις καταχωρήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί για συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα,
- χρησιμοποιούν το πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένων που είναι ενσωματωμένο στο συγκεκριμένο λογισμικό,
- δημιουργούν ή τροποποιούν φόρμες εγγράφων,
- πραγματοποιούν το Κλείσιμο Ημέρας για όλες τις καταγραφές των δραστηριοτήτων της επιχείρησης στο σύστημα κατά τη διάρκεια ενός εικοσιτετράωρου.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- χρησιμοποιούν τον προεπιλεγμένο ή άλλο συνδεδεμένο με το σύστημα εκτυπωτή,
- αποσυνδέονται από το σύστημα ως χρήστες ή μεταβάλουν τους κωδικούς εξουσιοδότησης τους ως χρήστες,
- αλλάζουν ή τροποποιούν τις ρυθμίσεις του συστήματος,
- καταχωρούν προγραμματισμένες κλήσεις αφύπνισης,
- συνδέονται ηλεκτρονικά με τους σταθμούς εργασίας της επιχείρησης,
- συντάσσουν αναφορές των συνδιαλλαγών μεταξύ των διαφόρων σταθμών εργασίας,
- δημιουργούν και διαχειρίζονται τα αρχεία με τα προφίλ όλων των ομάδων πελατών και συνεργατών της επιχείρησης.

ΜΑΘΗΜΑ : ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ - ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ

ΕΤΟΣ: Α' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 2 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι μαθητές/τριες μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να έχουν αποκτήσει πραγματική επαγγελματική συνείδηση, να έχουν κατανοήσει τη σπουδαιότητα της συνεργασίας και αναπτύξει αίσθημα ευθύνης, ώστε να προσφέρουν ολοκληρωμένες και συμπληρωματικές υπηρεσίες στο εστιατόριο.

Αναλυτικότερα οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ περιγράφουν τις μορφές και τους τύπους των επισιτιστικών επιχειρήσεων,
- ☐ διακρίνουν τα προσόντα και καθήκοντα του προσωπικού εστιατορίου,
- ☐ εφαρμόζουν τα διάφορα συστήματα και μεθόδους εργασίας στο εστιατόριο,
- ☐ χρησιμοποιούν και συντηρούν τον εξοπλισμό του εστιατορίου,
- ☐ προετοιμάζουν το εστιατόριο για λειτουργίες a la carte και table d' hote,
- ☐ υποδέχονται και αποχαιρετούν τους πελάτες, τους οδηγούν στις θέσεις τους και τους συμβουλεύουν για την επιλογή του γεύματος και των ποτών,
- ☐ δέχονται παραγγελίες και εισπράττουν λογαριασμούς,
- ☐ εφαρμόζουν όλους τους τρόπους σερβιρίσματος,
- ☐ αποκαθιστούν τους χώρους του εστιατορίου μετά τη λήξη των γευμάτων,
- ☐ αναγνωρίζουν και προετοιμάζουν τον απαραίτητο εξοπλισμό και τα συνοδευτικά υλικά για το σερβίρισμα ειδικών γευμάτων,
- ☐ αναγνωρίζουν και προετοιμάζουν τον εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για παρασκευές με τη χρήση του βοηθητικού τραπεζιού και εφαρμόζουν όλα τα στάδια παράθεσης τους,
- ☐ εφαρμόζουν όλους τους κανόνες της εστιατοριακής τέχνης, υγιεινής, ασφάλειας και σωστής χρήσης του βοηθητικού τραπεζιού,
- ☐ εφαρμόζουν τρόπους και μεθόδους σερβιρίσματος για εορταστικά και επίσημα γεύματα,
- ☐ γνωρίζουν το σερβίρισμα με τη χρήση πιατέλας και ακολουθούν τους κανόνες σερβιρίσματος,
- ☐ εξυπηρετούν ειδικές ομάδες πελατών και εφαρμόζουν ποιοτικό σέρβις,
- ☐ προτείνουν και αποδέχονται παραγγελίες,
- ☐ εφαρμόζουν τεχνικές πωλήσεων,
- ☐ κλείνουν συμφωνίες για διεξαγωγή εκδηλώσεων,
- ☐ αντιμετωπίζουν παράπονα πελατών,
- ☐ εφαρμόζουν ειδικές μορφές σερβιρίσματος στα ταχυφαγεία,
- ☐ καταρτίζουν ημερήσιο πρόγραμμα καθηκόντων για τη λειτουργία του εστιατορίου,
- ☐ οργανώνουν τις εργασίες του εστιατορίου εφαρμόζοντας τις βασικές αρχές οργάνωσης,
- ☐ ετοιμάζουν και παραθέτουν μπουφέ με διάφορα είδη προγεύματος,
- ☐ ετοιμάζουν το σχετικό τρόλεϊ και παραθέτουν τυριά και επιδόρπια,
- ☐ διαμορφώνουν το χώρο της αίθουσας έτσι ώστε να είναι κατάλληλη για συνέδριο (οργάνωση, διαρρύθμιση, κλιματισμός, φωτισμός, ηλεκτρικές ή ηλεκτρονικές εγκαταστάσεις),
- ☐ σερβίρουν ροφήματα και συνοδευτικά κατά τη διάρκεια διαλείμματος ενός συνεδρίου,
- ☐ διαρρυθμίζουν κατάλληλα τα τραπέζια σύμφωνα με το προκαθορισμένο πλάνο,
- ☐ παραθέτουν φαγητά και ποτά σύμφωνα με το μενού και τους κανόνες της εστιατοριακής τέχνης,
- ☐ ετοιμάζουν τον απαραίτητο εξοπλισμό για την παράθεση φαγητών και ποτών σε εορταστικές εκδηλώσεις - δεξιώσεις,
- ☐ ετοιμάζουν την αίθουσα και παραθέτουν φαγητά και ποτά σε δεξιώσεις σύμφωνα με το μενού,

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- ☐ Η ιστορική εξέλιξη επισιτιστικών επιχειρήσεων.
- ☐ Τα χαρακτηριστικά μιας επισιτιστικής επιχείρησης.
- ☐ Οι κατηγορίες επισιτιστικών επιχειρήσεων σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία.
 - Αυτόνομες επισιτιστικές επιχειρήσεις.
 - Επισιτιστικές επιχειρήσεις σε ξενοδοχειακές μονάδες.
 - Τύποι - κατηγορίες - μορφές.
- ☐ Οι σύγχρονες τάσεις και εξελίξεις.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- κατανοούν το αντικείμενο του μαθήματος,
- γνωρίζουν την ιστορική εξέλιξη των διαφόρων τύπων επισιτιστικών επιχειρήσεων,
- διακρίνουν τα χαρακτηριστικά μιας επισιτιστικής επιχείρησης,
- απαριθμούν τους τύπους και κατηγορίες των επισιτιστικών επιχειρήσεων,
- περιγράφουν τις σύγχρονες τάσεις και εξελίξεις στην εστίαση.

ΧΩΡΟΙ - ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

- ☐ Οι βασικές αρχές σχεδιασμού εγκαταστάσεων εστιατορίου.
- ☐ Οι κύριοι και δευτερεύοντες χώροι εστιατορίων.
- ☐ Ο εξοπλισμός εστιατορίων.
 - Έπιπλα - Ιματισμός - Επιτραπέζια σκεύη.
- ☐ Ο ιματισμός.
 - Τα τραπεζομάντιλα, οι χαρτοπετσέτες και οι μορφές τους.
 - Χρήση, καθαρισμός και συντήρηση.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- περιγράφουν τις βασικές αρχές σχεδιασμού ενός εστιατορίου,
- διακρίνουν τους χώρους και τα τμήματά του,
- αναφέρουν αναλυτικά όλα τα επιμέρους είδη του εξοπλισμού και τη χρήση τους.

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ

- ☐ Η χρήση, ο καθαρισμός, η συντήρηση, η προμήθεια και η αποθήκευση των:
 - γυάλινων σκευών,
 - μαχαιροπήρουνων,
 - πορσελάνων.
- ☐ Τα μέτρα υγιεινής και ασφάλειας.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διαχειρίζονται τις αγορές και προμήθειες του εξοπλισμού εφαρμόζοντας σωστούς κανόνες αποθήκευσης, υγιεινής συντήρησης και ασφάλειας.

ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

- ☐ Το οργανόγραμμα του εστιατορίου (ιεραρχία, θέσεις και καθήκοντα).
- ☐ Η ενδυμασία (στολές, εμφάνιση, υγιεινή και εξοπλισμός).
- ☐ Οι εργασιακές σχέσεις και ο προγραμματισμός εργασίας.
- ☐ Συνήθη συστήματα αμοιβών

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τη σύνθεση του προσωπικού, τα προσόντα και τα καθήκοντα των επιμέρους θέσεων ιεραρχίας,
- συσχετίζουν την εμφάνιση και την υγιεινή με την προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών,
- διακρίνουν τους τρόπους στελέχωσης και ανάπτυξης καλών σχέσεων στην εργασία,
- σχεδιάζουν ένα απλό πρόγραμμα με βάση τις ανάγκες διαφόρων τύπων εστιατορίου,
- γνωρίζουν τις αμοιβές που δικαιούνται.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ

- ❑ Η στάση και συμπεριφορά προς τους υπόλοιπους εργαζόμενους και προς τους πελάτες.

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

- ❑ Οι διαδικασίες καθαρισμού εστιατορίου.
- ❑ Προετοιμασία εστιατορίου.
 - Διάταξη επίπλων.
 - Στρώσιμο τραπεζιού (κουβέρ πρωινού, table d' hote ή a la carte).
 - Χειρισμός λινών και επιτραπέζιων σκευών.
 - Προετοιμασία σκευοθηκών και τραπεζιών υπηρεσίας - table de service.
- ❑ Η εξυπηρέτηση στο εστιατόριο.
 - Υποδοχή πελατών, διάθεση τραπεζιών.
 - Ενημέρωση πελατών & προώθηση πωλήσεων.
 - Λήψη παραγγελίας table d' hote & a la carte.
 - Γραφή του δελτίου παραγγελίας και προώθηση στην κουζίνα.
 - Μεταφορά επιτραπέζιων σκευών.
 - Απόσυρση χρησιμοποιημένων σκευών και εδεσμάτων (debarrassage).
- ❑ Η αποκατάσταση χώρου μετά το σερβίρισμα.
- ❑ Η οργάνωση και λειτουργία ταμείου.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΓΕΥΜΑΤΩΝ

- ❑ Κύρια (πρωινό, μεσημεριανό και βραδινό)
- ❑ Προετοιμασία, λήψη παραγγελίας, τρόποι σερβιρίσματος και αποκατάσταση τραπεζαρίας.
- ❑ Room service.
 - Κατάλογος ειδών για Room service
 - Λήψη παραγγελίας, τρόποι σερβιρίσματος και απομάκρυνση σκευών από τα δωμάτια.

ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

- ❑ Οι γενικοί κανόνες σερβιρίσματος.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναδεικνύουν τη σπουδαιότητα της σωστής συμπεριφοράς τους τόσο προς τους υπόλοιπους συναδέλφους (ανεξαρτήτου βαθμίδας στην ιεραρχία) όσο και προς τους πελάτες.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- εφαρμόζουν τη διαδικασία καθαρισμού χώρων και εγκαταστάσεων ενός εστιατορίου,
- σχεδιάζουν τη διάταξη των επίπλων, ανάλογα με την κατηγορία και το είδος του εστιατορίου,
- πραγματοποιούν τη mise en place (στρώσιμο με κουβέρ),
- κατονομάζουν τα σκεύη των κουβέρ table d' hote και a la carte ,
- χειρίζονται τα λινά και τα επιτραπέζια σκεύη του εστιατορίου,
- προετοιμάζουν τις σκευοθήκες και τα τραπέζια υπηρεσίας για τις ανάγκες του σερβιρίσματος,
- υποδέχονται τους πελάτες, ενημερώνουν, λαμβάνουν και εκτελούν την παραγγελία τους,
- πραγματοποιούν το debarrassage με ασφάλεια,
- επαναφέρουν το χώρο στην αρχική καθαρή του κατάσταση μετά την παράθεση ενός γεύματος,
- γνωρίζουν το εξοπλισμό και τα απαραίτητα έντυπα για την ορθολογιστική λειτουργία του ταμείου.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τα κύρια και τα δευτερεύοντα γεύματα,
- κατονομάζουν τα είδη του πρωινού και των γευμάτων,
- εκτελούν τις εργασίες προετοιμασίας σερβιρίσματος και debarrassage,
- γνωρίζουν τη σύνθεση του πρωινού και των γευμάτων,
- σερβίρουν απλά γεύματα,
- κατονομάζουν τα στάδια προετοιμασίας για τις υπηρεσίες σερβιρίσματος δωματίου – room service,
- γνωρίζουν τα είδη που αναφέρονται στην κάρτα room service,
- γνωρίζουν τους τρόπους παραγγελίας και απομάκρυνσης σκευών από τους ορόφους.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναφέρουν τους γενικούς κανόνες σερβιρίσματος,

- ☐ Οι τρόποι σερβιρίσματος και ο απαιτούμενος εξοπλισμός.
- ☐ Τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των τρόπων σερβιρίσματος.

- περιγράφουν τα χαρακτηριστικά και τον απαιτούμενο εξοπλισμό για κάθε τρόπο σερβιρίσματος,
- εφαρμόζουν τους τρόπους σερβιρίσματος τόσο κατά την προετοιμασία όσο και κατά τη διαδικασία σερβιρίσματος,
- αναγνωρίζουν τα μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα για κάθε τρόπο σερβιρίσματος.

ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ

(παρουσίαση και εξάσκηση)

- ☐ Ο βιενέζικος τρόπος παράθεσης.
- ☐ Ο αγγλικός τρόπος παράθεσης.
- ☐ Ο γαλλικός τρόπος παράθεσης.
- ☐ Ο ρωσικός τρόπος παράθεσης.
- ☐ Ο αμερικάνικος τρόπος παράθεσης.
- ☐ Η μερική εξυπηρέτηση, μπουφέ.
- ☐ Η αυτοεξυπηρέτηση.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- παραθέτουν φαγητά με όλους τους ενδεδειγμένους τρόπους παράθεσης,
- στρώνουν τα τραπέζια με τα κατάλληλα σκεύη και υλικά που απαιτούνται σε κάθε τρόπο παράθεσης.

ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΦΑΓΗΤΩΝ

- ☐ Ο τρόπος παράθεσης ειδικών φαγητών (Le Fois Gras, Truite Fumée, Escargots Bourguignon, Moules marinière, Saumon Fume, Caviar).
 - Συνοδευτικά υλικά (εξοπλισμός, χρήση, συντήρηση και ονομασία).

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν και κατονομάζουν τον εξοπλισμό και τα συνοδευτικά υλικά που είναι απαραίτητα για το σερβίρισμα ειδικών γευμάτων,
- προετοιμάζουν και παραθέτουν σύμφωνα με τους κανόνες εστιατοριακής τέχνης, υγιεινής και ασφάλειας τα ειδικά γεύματα στον πελάτη

ΠΑΡΑΣΚΕΥΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΦΑΓΗΤΩΝ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΥ ΤΡΑΠΕΖΙΟΥ (GUERIDON)

- ☐ Η προετοιμασία, οι βασικές κανόνες και τα στάδια παράθεσης φαγητών με χρήση Gueridon.
- ☐ Οι βασικοί κανόνες υγιεινής και ασφάλειας.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζουν και κατονομάζουν τον εξοπλισμό που είναι απαραίτητος για παρασκευές με τη χρήση του βοηθητικού τραπέζιου (Gueridon),
- εφαρμόζουν όλα τα στάδια παράθεσης φαγητών με τη χρήση βοηθητικού τραπέζιου, εφαρμόζουν τους κανόνες, υγιεινής, ασφάλειας και σωστής συμπεριφοράς.

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ ΕΠΙΣΗΜΩΝ - ΕΟΡΤΑΣΤΙΚΩΝ ΓΕΥΜΑΤΩΝ

- ☐ Οι προπαρασκευαστικές εργασίες (συνοπτικά).
- ☐ Το στήσιμο και στρώσιμο των τραπέζιων.
- ☐ Οι τρόποι και μέθοδοι σερβιρίσματος

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν και στρώνουν με καλαισθητους τρόπους τραπέζια για επίσημα – εορταστικά γεύματα,
- εφαρμόζουν τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας,
- γνωρίζουν το σερβίρισμα με τη χρήση πιατέλας και ακολουθούν τους κανόνες σερβιρίσματος.

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΤΑΧΕΙΑΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ (FAST FOOD)

- ☐ Το στήσιμο της βιτρίνας με τα φαγητά.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν τη βιτρίνα με τα φαγητά,

- ❑ Οι προπαρασκευαστικές εργασίες εκτός και εντός του χώρου του εστιατορίου.
- ❑ Οι ειδικές μορφές σερβιρίσματος.
- ❑ Συνοπτικά οι κανόνες και οι ειδικοί όροι σερβιρίσματος.

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΤΥΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΔΟΡΠΙΩΝ

- ❑ Η παράθεση τυριών.
- ❑ Η παράθεση επιδορπίων.

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ / ΔΕΞΙΩΣΕΩΝ

- ❑ Η Οργάνωση του χώρου.
- ❑ Η διαρρύθμιση και ο τεχνολογικός εξοπλισμός του χώρου.
- ❑ Η παράθεση φαγητών και ποτών.

- πραγματοποιούν όλες τις προπαρασκευαστικές εργασίες στον χώρο διεξαγωγής του εστιατορίου τύπου Fast food,
- εφαρμόζουν ειδικές μορφές σερβιρίσματος.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- ετοιμάζουν το τρόλεϊ για την παράθεση τυριών και επιδορπίων,
- παίρνουν παραγγελία τυριών και επιδορπίων, παραθέτουν τυριά και επιδόρπια με τα απαραίτητα σκεύη και συνοδευτικά.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να :

- διαμορφώνουν άρια μια αίθουσα διεξαγωγής συνεδρίου / δεξίωσης, (οργάνωση, διαρρύθμιση, κλιματισμός, φωτισμός, ηλεκτρικές ή ηλεκτρονικές εγκαταστάσεις),
- εφαρμόζουν τους κανόνες εξοπλισμού και παράθεσης φαγητών και ποτών,
- εξυπηρετούν σωστά τους συμμετέχοντες στο συνέδριο / δεξίωση,
- καθαρίζουν, τακτοποιούν και επαναφέρουν την αίθουσα συνεδρίου / δεξίωσης στην αρχική της μορφή.

ΜΑΘΗΜΑ : ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΟΓΝΩΣΙΑ – ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

ΕΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ : Α' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 1 ΘΕΩΡΙΑ & 2 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους μαθητές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να:

- ☐ αναφέρουν τα επιμέρους τμήματα και υπηρεσίες του τμήματος προμηθειών και περιγράφουν το έργο και τα προσόντα του προσωπικού του,
- ☐ προσδιορίζουν τον κύκλο των προϊόντων στην ξενοδοχειακή επιχείρηση,
- ☐ προσδιορίζουν τα πρότυπα και τις βασικές ανάγκες προμηθειών σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση,
- ☐ εκτελούν αγορές με βάση τις ανάγκες της επιχείρησης,
- ☐ παραλαμβάνουν εμπορεύματα σύμφωνα με τα πρότυπα ελέγχου,
- ☐ διαχειρίζονται τα αποθέματα,
- ☐ γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τα διάφορα έντυπα της αποθήκης,
- ☐ εκτελούν λογιστικές και πραγματικές απογραφές στην αποθήκη,
- ☐ διακινούν τα εμπορεύματα στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης,
- ☐ περιγράφουν τη λειτουργία λογισμικών προγραμμάτων για τη διαχείριση των αποθεμάτων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ : ΘΕΩΡΙΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Η γνωριμία με τις βασικές έννοιες των προμηθειών.
 - Πρόβλεψη αναγκών.
 - Παραγγελίες - αγορές.
 - Παραλαβή.
 - Αποθήκευση.
 - Διακίνηση ειδών και προϊόντων στα τμήματα της μονάδας.

- κατανοούν τις βασικές έννοιες των προμηθειών και τη σημασία της διαχείρισης αποθεμάτων των πρώτων υλών και των απαραίτητων ειδών εξοπλισμού για την ορθολογιστική οργάνωση και λειτουργία μιας επισιτιστικής ή ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- αναφέρουν τις βασικές λειτουργίες της διακίνησης και διαχείρισής τους και περιγράφουν τη διαδικασία τους

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Το οργανόγραμμα (καθορισμός τμημάτων) – Το προσωπικό (θέσεις - προσόντα - καθήκοντα).
- ☐ Η σχέση με τα υπόλοιπα τμήματα της μονάδας.
- ☐ Η θέση και οι χώροι γραφείου, παραλαβής και αποθήκευσης.

- περιγράφουν τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού του τμήματος προμηθειών,
- αναφέρουν τις εγκαταστάσεις και τον απαιτούμενο εξοπλισμό του τμήματος.

ΠΡΟΒΛΕΨΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Ο προσδιορισμός των αναγκών των τμημάτων – οι αιτήσεις προμηθειών.
- ☐ Ο προσδιορισμός των ποιοτικών και των ποσοτικών προτύπων.

- κατανοούν την ανάγκη πρόβλεψης των προμηθειών με βάση τις ανάγκες των τμημάτων,

- ❑ Η συχνότητα των προμηθειών.

- να προσδιορίζουν τις προδιαγραφές των προς προμήθεια προϊόντων,
- καθορίζουν τη συχνότητα προμηθειών με βάση τις αναλώσεις των προϊόντων και εμπορευμάτων.

ΑΓΟΡΕΣ - ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΓΟΡΩΝ

- ❑ Ο καθορισμός των προδιαγραφών.
- ❑ Οι προϋπολογισμοί και ο καθορισμός του επιπέδου τιμών.
- ❑ Οι τεχνικές και οι μέθοδοι των αγορών.
 - Με ή χωρίς διαγωνισμό.
 - Ημερήσιες αγορές αναλωσίμων.
 - Αγορές προϊόντων για αποθήκευση.
 - Αρχική και επαναλαμβανόμενη προμήθεια.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- καθορίζουν προδιαγραφές για τη διαδικασία των αγορών,
- απαριθμούν τις τεχνικές αγορών και κάθε είδους παραγγελιών της επιχείρησης.

ΑΓΟΡΕΣ - ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

- ❑ Η επιλογή και η αξιολόγηση των προμηθευτών.
- ❑ Η διαπραγμάτευση και οι σχέσεις με τους προμηθευτές.
- ❑ Οι συμφωνίες προμηθειών – οι συμβάσεις αγορών.
- ❑ Οι παραγγελίες –τα ημερήσια δελτία αγορών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τους τρόπους επιλογής προμηθευτών,
- πραγματοποιούν παραγγελίες και αγορές ακολουθώντας τις απαιτούμενες διαδικασίες και χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα έντυπα.

ΠΑΡΑΛΑΒΕΣ – ΕΛΕΓΧΟΣ

- ❑ Το έργο της παραλαβής. – Ο εξοπλισμός του τμήματος.
- ❑ Οι προδιαγραφές και ο έλεγχος των προϊόντων.
- ❑ Οι διαδικασίες παραλαβών.
 - Έλεγχος συσκευασίας.
 - Έλεγχος ποσότητας (καταμέτρηση - ζύγισμα).
 - Έλεγχος ποιότητας.
 - Έλεγχος τιμής.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις εγκαταστάσεων και εξοπλισμού για τις παραλαβές,
- διακρίνουν τις απαιτούμενες ενέργειες ελέγχου των προς παραλαβή προϊόντων και εμπορευμάτων,
- κατανέμουν τα παραληφθέντα εμπορεύματα και προϊόντα κατά κατηγορία και είδος.

ΠΑΡΑΛΑΒΕΣ – ΕΠΙΣΤΡΟΦΕΣ

- ❑ Οι επιστροφές – οι ακυρώσεις.
- ❑ Τα έντυπα και τα δελτία παραλαβών.
 - Λογιστικός έλεγχος.
 - Καταχώρηση τιμολογίων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- χειρίζονται περιπτώσεις αμφισβητήσεων, επιστροφών και ακυρώσεων κατά την παραλαβή.
- κατανέμουν τα παραληφθέντα εμπορεύματα και προϊόντα κατά κατηγορία και είδος,
- αναφέρουν και αναγνωρίζουν τα διάφορα έντυπα και δελτία παραλαβών,
- ελέγχουν, συμπληρώνουν, παραλαμβάνουν και καταχωρούν τα σχετικά έντυπα.

ΑΠΟΘΗΚΕΣ - ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ

- ☐ Τα είδη των αποθηκών (χωροταξία - εγκαταστάσεις - εξοπλισμός).
- ☐ Οι κανόνες λειτουργίας της αποθήκης.
- ☐ Το κόστος αποθήκευσης.
- ☐ Η αποθήκευση των τροφίμων και των ποτών (χώροι και συνθήκες).
 - Αποθήκευση ευπαθών τροφίμων.
 - Αποθήκευση τροφίμων μακράς διάρκειας.
- ☐ Η ασφάλεια και η υγιεινή των τροφίμων και των ποτών κατά την αποθήκευση.

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

- ☐ Η αποθήκευση των καυσίμων.
- ☐ Η αποθήκευση των ανακυκλώσιμων απορριμμάτων.
- ☐ Η διαχείριση – η απογραφή της αποθήκης.
 - Διαδικασία απογραφής
 - Συστήματα απογραφών
 - Ανακύκλωση προϊόντων.
 - Έντυπα - Καρτέλες είδους.
 - Μέθοδοι προσδιορισμού αξίας αποθεμάτων.
 - Καταστροφή εμπορευμάτων.

ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ

- ☐ Η διαδικασία διακίνησης στα τμήματα της επιχείρησης.
- ☐ Τα απαραίτητα έντυπα

ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ

- ☐ Ο σκοπός της διατήρησης των αποθεμάτων.
- ☐ Οι κατηγορίες αποθεμάτων.
- ☐ Ο ορισμός των επιπέδων αποθεμάτων.
- ☐ Τα αποθέματα ασφαλείας.
- ☐ Το κόστος των αποθεμάτων.
 - ☐ Μέθοδοι προσδιορισμού αξίας αποθεμάτων.
 - ☐ Αρχεία - δελτία αποθεμάτων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τα είδη, τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό της αποθήκης, ανάλογα με το είδος της επιχείρησης,
- περιγράφουν τις λειτουργίες της αποθήκης,
- αναφέρουν και εφαρμόζουν τους κανόνες για την ασφαλή και υγιεινή αποθήκευση τροφίμων και ποτών,
- αναφέρουν τις αιτίες φθορών κατά την αποθήκευση.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ελέγχουν τις αποθήκες της επιχείρησης,
- αναφέρουν τους τύπους απογραφών,
- περιγράφουν τη διαδικασία απογραφής,
- διαχειρίζονται τα έντυπα της αποθήκης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τη σωστή διαδικασία έκδοσης των υλικών και τη διακίνησή τους στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης,
- χρησιμοποιούν και συμπληρώνουν τα κατάλληλα έντυπα.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ορίζουν το επίπεδο των αποθεμάτων,
- διακρίνουν και περιγράφουν τις μεθόδους προσδιορισμού αξίας αποθέματος,
- διαχειρίζονται τα έντυπα για την οργάνωση των αποθεμάτων,
- παρακολουθούν τα αποθέματα με λογιστικό και πραγματικό τρόπο.

ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

- ☐ Οι εγγραφές και η αποθήκευση των πιστοποιητικών και των εγγράφων.
- ☐ Τα συστήματα αρχειοθέτησης και η ταξινόμηση των αρχείων.
- ☐ Οι κατάλογοι.
 - Ορισμός καταλόγου.
 - Ευρετήριο.
 - Κατάλογοι απογραφών.
 - Κατάλογοι απογραφών γενικής χρήσης.
- ☐ Τα δελτία.
 - Παραγγελίας.
 - Αιτημάτων τμημάτων.
 - Εισαγωγών - εξαγωγών.
- ☐ Τα μέσα και οι φόρμες πληρωμών.
 - Διαταγές πληρωμών.
- ☐ Τα δελτία πληρωμών.
- ☐ Τα έντυπα.
 - Συμβάσεις προμηθειών.
 - Αλληλογραφία.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τα είδη των παραστατικών που τηρούνται στην αποθήκη,
- ταξινομούν και αρχειοθετούν τα διάφορα έντυπα και παραστατικά,
- εξυπηρετούν τις ανάγκες γραπτής επικοινωνίας με τους προμηθευτές και τα τμήματα της επιχείρησης,
- χειρίζονται τον μηχανογραφικό εξοπλισμό της αποθήκης.

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ (ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ)

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- ☐ Η γνωριμία με τα βασικά λογισμικά προγράμματα της αγοράς.
- ☐ Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της χρήσης Η/Υ στη διαχείριση αποθεμάτων.
- ☐ Οι δυνατότητες ενός λογισμικού προγράμματος:
 - καταγραφή αξιών και κόστους αποθεμάτων,
 - έλεγχος διακίνησης,
 - εκτυπώσεις διαφόρων εντύπων και αναφορών,
 - παρακολούθηση ειδών, τμημάτων και προμηθειών,
 - καταγραφή κινήσεων ειδών αποθήκης,
 - ανάλυση κόστους – ελέγχου εσόδων,
 - έκδοση καρτελών είδους και συγκεντρωτικών καταστάσεων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τα γνωστότερα λογισμικά αποθήκης της αγοράς,
- περιγράφουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της χρήσης Η/Υ στη διαχείριση των αποθεμάτων,
- αναλύουν τις δυνατότητες διαχείρισης αποθεμάτων με Η/Υ,
- αναφέρουν τις βασικές λειτουργίες παρακολούθησης αποθεμάτων.

ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

- ☐ Ο προσδιορισμός ποιοτικών και ποσοτικών προτύπων.
- ☐ Οι κωδικοί είδους, οι μονάδες μέτρησης και οι τιμές.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- προσδιορίζουν πρότυπα και παραμέτρους για τη διαχείριση αποθεμάτων Η/Υ,
- καταχωρούν στοιχεία για τα αποθέματα στο λογισμικό πρόγραμμα του Η/Υ,
- τροποποιούν στοιχεία του προγράμματος διαχείρισης αποθεμάτων Η/Υ,

- ☐ Η καταχώρηση – τροποποίηση – διαγραφή ειδών, προμηθευτών, τμημάτων και κατηγοριών.
- ☐ Η καταγραφή του menu και των καταλόγων τροφίμων και ποτών.
- ☐ Η απόδοση του προϊόντος.
- ☐ Οι πρότυπες συνταγές και οι μερίδες.
- ☐ Τα αποθέματα ασφαλείας.

ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΕΙΔΩΝ ΑΠΟΘΗΚΗΣ

- ☐ Οι τύποι των παραστατικών.
- ☐ Η καταχώρηση και ο έλεγχος των καθημερινών κινήσεων.
- ☐ Η εμφάνιση – τροποποίηση – διαγραφή των εγγραφών.
- ☐ Η ενημέρωση αποθηκών – ημερολογίου – υπολοίπων ειδών.
- ☐ Τα ισοζύγια των αποθηκών.
- ☐ Η ανάλυση της κίνησης των αποθηκών με εκτυπώσεις.
- ☐ Η ανάλυση της κίνησης είδους και κατηγορίας.
- ☐ Οι κατάλογοι των τιμών πώλησης των τμημάτων.

ΚΑΡΤΕΛΑ ΕΙΔΟΥΣ

- ☐ Η εγγραφή των στοιχείων.
- ☐ Η κίνηση και το υπόλοιπο.
- ☐ Η καταχώρηση – τροποποίηση – διαγραφή των τιμών.
- ☐ Η εκτύπωση οριστικών καρτελών.
- ☐ Τα σύνθετα είδη.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ – ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΣΟΔΩΝ

- ☐ Οι ημερήσιες και οι μηνιαίες αναφορές των ειδών.
- ☐ Οι εκτυπώσεις με παραμέτρους (π.χ. είδους, κατηγορίες, περιόδου, τμήματος, προμηθευτή, διακινητή).
- ☐ Η ποσότητα και η αξία των εισαγωγών – εξαγωγών.
- ☐ Το θεωρητικό και το πραγματικό έσοδο μηνός.
- ☐ Η ανάλυση κόστους – κέρδους μεριδολογίων.

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΣΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ (POINT OF SALES – P.O.S.)

- ☐ Η λειτουργία του συστήματος Point of Sales (P.O.S.) στα τμήματα.
- ☐ Οι βασικές ενέργειες του ταμείου (καταχωρήσεις, αλλαγές, έκδοση λογαριασμών).
- ☐ Το κεντρικό menu του προγράμματος.
- ☐ Η σύνδεση του προγράμματος με την αποθήκη.

- καταγράφουν τα είδη του καταλόγου με τα απαραίτητα στοιχεία για την εξαγωγή αποτελεσμάτων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τους τύπους των παραστατικών που χρησιμοποιούνται στην αποθήκη,
- πραγματοποιούν καθημερινές εγγραφές κίνησης ειδών αποθήκης, ενημερώνουν τις ψηφιακές καρτέλες με τις εισαγωγές και εξαγωγές ειδών,
- εμφανίζουν σε εκτύπωση τα υπόλοιπα των ειδών της αποθήκης,
- αναλύουν την κίνηση των αποθηκών με εκτυπώσεις.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- καταχωρούν τα στοιχεία στην καρτέλα είδους,
- αναλύουν την κίνηση και τα υπόλοιπα των ειδών,
- τροποποιούν και διαγράφουν καρτέλες και κατηγορίες ειδών,
- εκτυπώνουν την κίνηση μιας καρτέλας,
- καταχωρούν σύνθετα είδη.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τις ημερήσιες και μηνιαίες αναφορές ειδών,
- εκτυπώνουν αναφορές κόστους με παραμέτρους,
- προσδιορίζουν την ποσότητα και την αξία εισαγωγών και εξαγωγών της αποθήκης,
- διακρίνουν τα θεωρητικά και πραγματικά έσοδα μηνός,
- εξάγουν αποτελέσματα κέρδους και κόστους υλών ανά χρονική περίοδο.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τις λειτουργίες ενός ταμειακού P.O.S.,
- χειρίζονται το κεντρικό menu ενός λογισμικού προγράμματος P.O.S.,
- ενημερώνουν τις καρτέλες των ειδών της αποθήκης με βάση τις πωλήσεις.

- ☐ Η on line ενημέρωση των καρτελών ειδών.
- ☐ Οι εκτυπώσεις και τα αποτελέσματα.

ΟΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

- ☐ Οι καθημερινές και μηνιαίες καταστάσεις.
- ☐ Η ανάλυση των ειδών – πωλήσεις – stock-όρια ασφαλείας.
- ☐ Οι καταστάσεις των απογραφών.
- ☐ Η προσδιορισμός της αξίας του αποθέματος με τον Η.

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

- ☐ Η εμφάνιση της μηχανογραφικής διαδικασίας και της πληρότητας των αρχείων.
- ☐ Η έναρξη και η λήξη μηνός και έτους.
- ☐ Η διαγραφή των παλαιών αντιγράφων.
- ☐ Η διαδικασία της ασφαλούς αρχειοθέτησης και αντιγραφής αρχείων (Back up).
- ☐ Η αναβάθμιση του προγράμματος του Η/Υ.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- εκτυπώνουν τις κύριες συγκεντρωτικές καταστάσεις ανά ημέρα και μήνα,
- εκτελούν εκτυπώσεις απογραφών,
- προσδιορίζουν την αξία αποθέματος με τον Η/Υ.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τη διαδικασία ηλεκτρονικής καταχώρησης των στοιχείων της αποθήκης,
- πραγματοποιούν έναρξη και λήξη χρονικής περιόδου στο λογισμικό πρόγραμμα της αποθήκης,
- αντιγράφουν αρχεία (Back up).

ΜΑΘΗΜΑ : ΑΓΓΛΙΚΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ

ΕΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ : Α' ΚΑΙ Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΘΕΩΡΙΑ / ΕΤΟΣ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία του μαθήματος και στα δύο έτη σπουδών αποσκοπεί στην παροχή ενός ικανοποιητικού επιπέδου γνώσης της αγγλικής γλώσσας που θα βοηθήσει τους/τις μαθητές/τριες να:

- ❑ αναπτύξουν την επικοινωνιακή ικανότητα στην Αγγλική Γλώσσα, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της σύγχρονης κοινωνίας και ειδικότερα στις ανάγκες επικοινωνίας στον εργασιακό τους χώρο,
- ❑ χρησιμοποιούν τη γλώσσα με ακρίβεια και ευχέρεια στις διάφορες επικοινωνιακές περιστάσεις που θα παρουσιάζονται τόσο κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, όσο και στο μελλοντικό κοινωνικό και επαγγελματικό τους περιβάλλον,
- ❑ αναπτύξουν επικοινωνιακή ικανότητα μέσα από την κατανόηση και την παραγωγή προφορικού και γραπτού λόγου,
- ❑ αποκτήσουν γλωσσολογική και κοινωνιολογική ικανότητα, δηλαδή να χρησιμοποιούν το λόγο ανάλογα με την επικοινωνιακή περίπτωση,
- ❑ εξοικειωθούν με διαφορετικά επίπεδα και είδη λόγου,
- ❑ αποκτήσουν την ικανότητα κατανόησης ανθρώπων που προέρχονται από διαφορετικό εθνικό, κοινωνικό και πολιτιστικό περιβάλλον.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ : Οι καθηγητές θα έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν για τη διδασκαλία του μαθήματος βιβλία συναφή με την ειδικότητα στην οποία εξειδικεύονται οι μαθητές/τριες, ώστε παράλληλα με τους παραπάνω στόχους να εξοικειωθούν με την ξενοδοχειακή ορολογία, την ορολογία της κουζίνας και του επισιτισμού εν γένει.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Α' ΕΤΟΣ

- ❑ ***Ice Breaking: Presenting yourself & meeting them.***
- ❑ ***Introducing the Subject of Tourism to class.***
- ❑ ***The Labour Market. Hotel & Restaurant Jobs.***
 - ***Staff Behaviour / Human Resource Management.***
- ❑ ***Reception:***
 - ***Reservations through E-mail Forms (relevant models) & Telephone Calls (useful dialogues).***
 - ***Giving information, Telling times, numbers & dates / Days of the Week, Months of the year.***
 - ***Giving information about the Hotel & its Restaurant.***

ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΛΟΓΟΥ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν το γενικό νόημα ενός αυθεντικού προφορικού λόγου,
- διακρίνουν τις βασικές πληροφορίες που παρέχονται σε πολύ απλό προφορικό λόγο,
- διακρίνουν το ύφος της γλώσσας,
- συνειδητοποιούν τη έννοια του χρόνου μέσα από απλό προφορικό λόγο.

ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΓΡΑΠΤΟΥ ΛΟΓΟΥ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν το γενικό νόημα ενός εντύπου / κειμένου,

- **Giving information about City Life (sight-seeing, shopping, touring, going out etc).**
- ☐ **Restaurant:**
 - **Meals: Food and Beverages for Breakfast, Brunch, Lunch, Tea & Coffee Time, Sapper & Dinner.**
 - **Lying / Setting a table, Cutlery & Crockery, Tablecloths & Napkins.**
 - **Presenting daily & weekly menu, Describing & suggesting local / international dishes, beverages & refreshments.**

- αντιλαμβάνονται και κατανοούν το σύνολο του κειμένου από τα συμφραζόμενα, ακόμα και αν συναντούν κενά πληροφόρησης στο συγκεκριμένο κείμενο,
- κατατάσσουν το είδος του κειμένου.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΟΥ ΛΟΓΟΥ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να:

- διατυπώνουν γραπτό και προφορικό λόγο σε θέματα κυρίως επαγγελματικού ενδιαφέροντος,
- συνδιαλέγονται στην Αγγλική Γλώσσα.

B' ΕΤΟΣ

- ☐ **Reception:**
 - **Welcoming guest & recommending Hotel Facilities & Services (to them).**
 - **Handling Reservations:**
 - ✓ **Letter & Email Writing**
 - **Serving Customers:**
 - ✓ **Dealing with Calls, Memos & SMSes.**
 - **Managing payments & dealing with complaints.**
- ☐ **Restaurant:**
 - **Working Posts & Jobs Descriptions at the Kitchen Restaurant.**
 - **Welcoming guests at the restaurant.**
 - **Fruits & Vegetables, Desserts, Herbs & Spices, soups & Sauces, Fish & seafood, Meat & poultry.**
 - **Various appetizers. Toasts & Sandwiches. Hot & cold dishes.**
 - **Tea & Coffee Types, Alcohol Drinks & Refreshments.**
 - **Jewish, Moslem, Vegetarian, Vegan, etc dishes.**
 - **Indian, African, Japanese, Chinese, etc dishes.**
 - **(Religious Cuisine / Ethnic Cuisine / Vegetarian Cuisine / Ecological Cuisine, Modern / Trendy Cuisine).**
 - **Conversation with customers:**
 - ✓ **Suggesting dishes,**
 - ✓ **Taking Orders &**
 - ✓ **Managing complaints.**
- ☐ **Bar:**
 - **Serving guests at the bar.**
 - **Describing & Suggesting drinks (to customers).**
 - **List of drinks, champagnes & wishes.**

ΜΕΤΑΔΟΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να:

- δομούν και οργανώνουν το λόγο σε απλά επικοινωνιακά περιβάλλοντα.
- εξοικειωθούν με τη χρήση κατάλληλων συνδέσμων και εκφράσεων για παράθεση ιδεών,
- παράγουν απλό προφορικό λόγο με την επιλογή κατάλληλων γλωσσικών εκφράσεων, ανάλογα με την επικοινωνιακή κατάσταση,
- εκφράζουν απόψεις και συναισθήματα.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΦΩΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να:

- κατανοούν την εκφορά του λόγου,
- αναπτύζουν την ικανότητα παραγωγής των ξένων ήχων.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΛΕΞΙΛΟΓΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να:

- εξοικειωθούν σταδιακά στη χρήση κατάλληλου λεξιλογίου,
- αναγνωρίζουν σταδιακά τη διαδικασία παραγωγής λέξεων.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να:

- επικοινωνούν χρησιμοποιώντας ορθούς συντακτικούς τύπους.

ΧΡΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ – ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να:

- επικοινωνούν χρησιμοποιώντας την τουριστική και ξενοδοχειακή ορολογία τόσο στα τμήματα:
 - της Υποδοχής,
 - του Εστιατορίου και
 - του Μπαρόσο και σε οποιαδήποτε ξενοδοχειακή επιχείρηση.

ΜΑΘΗΜΑ : ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ

ΕΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ : Α' ΚΑΙ Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ : 2 ΘΕΩΡΙΑ / ΕΤΟΣ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία του μαθήματος και στα δύο έτη σπουδών αποσκοπεί στην παροχή ενός ικανοποιητικού επιπέδου γνώσης της γερμανικής γλώσσας ώστε οι μαθητές/τριες να:

- ❑ αναπτύσσουν την επικοινωνιακή ικανότητα στη Γερμανική Γλώσσα, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της σύγχρονης κοινωνίας και ειδικότερα στις ανάγκες επικοινωνίας στον εργασιακό τους χώρο,
- ❑ χρησιμοποιούν τη γλώσσα με ακρίβεια και ευχέρεια στις διάφορες επικοινωνιακές περιστάσεις που θα παρουσιάζονται τόσο κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, όσο και στο μελλοντικό κοινωνικό και επαγγελματικό τους περιβάλλον,
- ❑ αναπτύσσουν επικοινωνιακή ικανότητα μέσα από την κατανόηση και την παραγωγή προφορικού και γραπτού λόγου,
- ❑ αναπτύσσουν γλωσσολογική και κοινωνιολογική ικανότητα, να χρησιμοποιούν δηλαδή το λόγο ανάλογα με την επικοινωνιακή περίπτωση,
- ❑ εξοικειωθούν με διαφορετικά επίπεδα και είδη λόγου,
- ❑ αναπτύσσουν την ικανότητα κατανόησης ανθρώπων, που προέρχονται από διαφορετικό εθνικό, κοινωνικό και πολιτιστικό περιβάλλον.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ 1η: Οι καθηγητές θα έχουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν για τη διδασκαλία του μαθήματος βιβλία συναφή με την ειδικότητα στην οποία εξειδικεύονται οι μαθητές/τριες, ώστε παράλληλα με τους παραπάνω στόχους να εξοικειωθούν με την ξενοδοχειακή ορολογία, την ορολογία της κουζίνας και του επισιτισμού εν γένει.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Α' ΕΤΟΣ

ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΛΟΓΟΥ

- ❑ **Einführung : Freies Reden / Präsentieren: sich und andere vorstellen. Persönliche Informationen.**
- ❑ **Einführung in das Thema Tourismus in der Klasse.**
- ❑ **Arbeitsmarkt. Arbeitsplätze im Hotel und Restaurant**
 - **Personalverhalten / Personalmanagement.**
- ❑ **Rezeption:**
 - **Buchung per E-Mail-Formulare (relevante Formen) und Telefongespräch (nützliche Gespräche).**

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν το γενικό νόημα ενός αυθεντικού προφορικού λόγου,
- διακρίνουν τις βασικές πληροφορίες που παρέχονται σε πολύ απλό προφορικό λόγο,
- διακρίνουν το ύφος της γλώσσας,
- συνειδητοποιούν τη έννοια του χρόνου μέσα από απλό προφορικό λόγο.

ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΓΡΑΠΤΟΥ ΛΟΓΟΥ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- **Informationen geben: Uhr, Nummern, Daten / Tage der Woche, Monate.**
- **Informationen geben: Hotel und Restaurant.**
- **Informationen geben: Leben in der Stadt (Besichtigung, Shopping, Touren, Ausgehen usw.).**

☐ **Restaurant:**

- **Mahlzeiten: Frühstück Nahrungsmittel und Getränke, Brunch, Mittagessen, Nachmittagstee & Kaffee Zeit, Abendessen, Diner.**
- **Tisch zum frühstücken Besteck & Geschirr, Tischdecken und Servietten.**
Präsentieren Sie die tägliche und wöchentliche Speisekarte, beschreiben und vorschlagen lokale / internationale Gerichte, Getränke und Erfrischungen.

B' ΕΤΟΣ

☐ **Rezeption:**

☐ **Begrüßung der Gäste. Bereitstellen von Richtlinien und Informationen an die Gäste.**

- **Reservierungen bearbeiten:**
✓ **Art des Aufsetzens eines Briefes und einer e-mail.**
- **Kunden bedienen:**
✓ **Umgang mit Anrufen, Memos und SMS.**
- **Bezahlungen & Management der Beschwerden.**

☐ **Restaurant:**

- **Beschreibung der Arbeitsplätze im Hotel in der Küche und in Restaurant.**
- **Begrüßung der Gäste im Restaurant.**
- **Früchte & Gemüse, Nachspeisen, Kräuter und Gewürze, Suppen & Soßen, Fische und Meeresfrüchte, Fleisch und Geflügel**
- **Verschiedene Vorspeisen. Toast & Sandwiches. Warme und kalte Teller.**

- κατανοούν το γενικό νόημα ενός εντύπου / κειμένου,
- αντιλαμβάνονται και κατανοούν το σύνολο του κειμένου από τα συμφραζόμενα, ακόμα και αν συναντούν κενά πληροφόρησης στο συγκεκριμένο κείμενο,
- κατατάσσουν το είδος του κειμένου.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΦΟΡΙΚΟΥ ΚΑΙ ΓΡΑΠΤΟΥ ΛΟΓΟΥ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να:

- διατυπώνουν γραπτό και προφορικό λόγο σε θέματα κυρίως επαγγελματικού ενδιαφέροντος,
- συνδιαλέγονται στην Αγγλική Γλώσσα.

ΜΕΤΑΔΟΣΗ ΓΡΑΠΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να:

- δομούν και οργανώνουν το λόγο σε απλά επικοινωνιακά περιβάλλοντα.
- εξοικειωθούν με τη χρήση κατάλληλων συνδέσμων και εκφράσεων για παράθεση ιδεών,
- παράγουν απλό προφορικό λόγο με την επιλογή κατάλληλων γλωσσικών εκφράσεων, ανάλογα με την επικοινωνιακή κατάσταση,
- εκφράζουν απόψεις και συναισθήματα.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΦΩΝΟΛΟΓΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να:

- κατανοούν την εκφορά του λόγου,
- αναπτύξουν την ικανότητα παραγωγής των ξένων ήχων.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΛΕΞΙΛΟΓΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να:

- εξοικειωθούν σταδιακά στη χρήση κατάλληλου λεξιλογίου,
- αναγνωρίζουν σταδιακά τη διαδικασία παραγωγής λέξεων.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΝΤΑΚΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να:

- επικοινωνούν χρησιμοποιώντας ορθούς συντακτικούς τύπους.

- *Tee- und Kaffeesorten, alkoholische Getränke und Erfrischungen.*
 - *Jüdische, moslemische, vegetarische, vegane, usw. Gerichte.*
 - *Indische, afrikanische, japanische, chinesische usw. Gerichte.*
 - *(Religiöse Küche / Ethnische Küche / Vegetarische Küche / Ökologische Küche, Moderne / Moderne Küche).*
 - *Gespräch mit den Kunden:*
 - ✓ *Speisen vorschlagen,*
 - ✓ *Annahme der Bestellungen &*
 - ✓ *Management der Beschwerden.*
- ☐ **Bar:**
- *Servieren Gäste an der Bar.*
 - *Beschreiben und Vorschlagen von Getränken (für Kunden).*
 - *Liste der Getränke, Champagner und Wünsche.*

ΧΡΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ – ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει είναι σε θέση να:

- επικοινωνούν χρησιμοποιώντας την τουριστική και ξενοδοχειακή ορολογία τόσο στα τμήματα:
 - της Υποδοχής,
 - του Εστιατορίου και
 - του Μπαρ
 όσο και σε οποιαδήποτε ξενοδοχειακή επιχείρηση.

ΜΑΘΗΜΑ : ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

ΕΤΟΣ: Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 2 ΘΕΩΡΙΑ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Σκοπός του μαθήματος είναι να προσφέρει στους/στις μαθητές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις που θα τους επιτρέψουν να αναλύσουν και να ερμηνεύσουν τις συμπεριφορές τόσο των τουριστών όσο και εκείνων που ασχολούνται με τα τουριστικά επαγγέλματα. Θα βοηθήσει να γνωρίσουν τον ευρύτερο τουριστικό χώρο στον οποίο θα προσφέρουν τις υπηρεσίες τους ως απόφοιτοι των Π.ΕΠΑ.Σ Δ.ΥΠ.Α (ΟΑΕΔ).

Οι μαθητές/τριες μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να:

- ❑ Ορίζουν τις έννοιες της Ψυχολογίας και της Κοινωνιολογίας.
- ❑ Διακρίνουν τους διάφορους κλάδους της Ψυχολογίας και της Κοινωνιολογίας και να περιγράφουν τον τρόπο που αυτοί συνδέονται με το τουριστικό φαινόμενο.
- ❑ Διακρίνουν τους κοινωνικούς θεσμούς.
- ❑ Αναλύουν τους παράγοντες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του τουριστικού φαινομένου.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΟΙ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

- ❑ Η επιστήμη της Κοινωνιολογίας.
- ❑ Η επιστήμη της Ψυχολογίας.
- ❑ Το αντικείμενο της Κοινωνιολογίας του τουρισμού.
- ❑ Το αντικείμενο της Ψυχολογίας του Τουρισμού.

Η ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

- ❑ Η διάρκεια μιας κοινωνικής έρευνας.
- ❑ Οι μέθοδοι και οι τεχνικές που χρησιμοποιούν οι κοινωνικές επιστήμες για να μελετήσουν το αντικείμενό τους.
- ❑ Ο τρόπος διεξαγωγής της έρευνας τεκμηριών.
- ❑ Η δειγματοληψία.
- ❑ Η απεικόνιση των αποτελεσμάτων των κοινωνικών ερευνών.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Γνωρίζουν το αντικείμενο των κοινωνικών επιστημών, καθώς και τους κυριότερους εκπροσώπους τους.
- Να ορίζουν τις έννοιες της Ψυχολογίας και της Κοινωνιολογίας.
- Να διακρίνουν τους διάφορους κλάδους της Ψυχολογίας και της Κοινωνιολογίας και να περιγράφουν τον τρόπο που αυτοί συνδέονται με το τουριστικό φαινόμενο.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Γνωρίζουν τις μεθόδους και τις τεχνικές με τις οποίες οι κοινωνικές επιστήμες μελετούν τα κοινωνικά φαινόμενα.
- Περιγράφουν τα στάδια μιας κοινωνικής έρευνας.
- Επεξεργάζονται και να απεικονίζουν τα αποτελέσματα των κοινωνικών ερευνών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Επεξηγούν τις έννοιες της ατομικής, πολιτισμικής και κοινωνικής ταυτότητας.
- Διακρίνουν τους κοινωνικούς θεσμούς.

- ❑ Η ατομική, πολιτισμική και κοινωνική ταυτότητα.
- ❑ Η σημασία του κοινωνικού ρόλου και της κοινωνικής θέσης.
- ❑ Η ατομική και κοινωνική συμπεριφορά.

ΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ

- ❑ Η ανάπτυξη του τουριστικού φαινομένου.
- ❑ Τουριστική προσφορά.
- ❑ Οικογενειακός τουρισμός.
- ❑ Μορφές τουρισμού.

Ο ΑΝΘΡΩΠΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΑΣ

- ❑ Ανθρώπινες ανάγκες.
- ❑ Η ανάγκη για διακοπές.
- ❑ Παράγοντες επιλογής διακοπών.
- ❑ Συμπεριφορά κατά τις διακοπές.

ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

- ❑ Κοινωνική διαστρωμάτωση.
- ❑ Πολιτισμός.
- ❑ Στερεότυπα.
- ❑ Κοινωνικές αξίες.

ΟΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

- ❑ Κοινωνικές, οικονομικές, πολιτιστικές και περιβαλλοντικές συνέπειες του τουρισμού.
- ❑ Στάδια ανάπτυξης τουρισμού.
- ❑ Τουρισμός και Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν (ΑΕΠ)

ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- ❑ Η ποικιλία των επαγγελμάτων.
- ❑ Η εποχικότητα της εργασίας.
- ❑ Η επαγγελματική τουριστική συνείδηση.
- ❑ Η επαγγελματική εξέλιξη και η επιμόρφωση των εργαζομένων.
- ❑ Παράγοντες επιβάρυνσης και άγχους από την εργασία.

- Προσδιορίζουν τον κοινωνικό ρόλο και την κοινωνική θέση.
- Περιγράφουν τους τρόπους εκδήλωσης της κοινωνικής επιρροής.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Αναλύουν τους παράγοντες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του τουριστικού φαινομένου.
- Διακρίνουν τις κατηγορίες που περιλαμβάνει η τουριστική προσφορά μιας περιοχής.
- Αναλύουν τις κυριότερες μορφές του τουρισμού.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Περιγράφουν την πυραμίδα των ανθρώπινων αναγκών.
- Εξηγούν τους λόγους για τους οποίους ο τουρισμός αποτελεί μια ανάγκη στη σύγχρονη κοινωνία.
- Προσδιορίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν τις επιλογές του τόπου διακοπών.
- Αναλύουν τη συμπεριφορά του τουρίστα.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Ορίζουν την έννοια της κοινωνικής διαστρωμάτωσης.
- Ερμηνεύουν τις έννοιες πολιτισμός και πολιτισμένος.
- Κατανοήσουν την επίδραση των στερεοτύπων στην αντιμετώπιση των άλλων.
- Προσδιορίσουν τη συμβολή του τουρισμού στην αναγνώριση και το σεβασμό του άλλου/διαφορετικού.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Γνωρίζουν τα στάδια ανάπτυξης του τουρισμού μιας περιοχής.
- Αναλύουν τη προσφορά του τουρισμού στο ΑΕΠ και στην απασχόληση.
- Προσδιορίζουν τα πολιτιστικά στοιχεία που προβάλλει η Ελλάδα για να διαφοροποιηθεί από τις ανταγωνίστριες χώρες.
- Εντοπίζουν τις περιοχές με τη μεγαλύτερη περιβαλλοντική υποβάθμιση λόγω ραγδαίας τουριστικής ανάπτυξης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Διακρίνουν τις διαφορές των τουριστικών επιχειρήσεων σε σχέση με τις επιχειρήσεις άλλων κλάδων της οικονομίας.
- Γνωρίσουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της εργασίας στο χώρο των τουριστικών επιχειρήσεων.

ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

- ❑ Τουριστική animation.
- ❑ Δημιουργική απασχόληση πελατών των τουριστικών μονάδων.
- ❑ Επίδραση των ΜΜΕ στις τουριστικές μας επιλογές.

- Αναλύουν τα προβλήματα που υπάρχουν στον τουριστικό κλάδο και να προβληματιστούν σχετικά με τη βελτίωση των τουριστικών υπηρεσιών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Προσδιορίζουν την έννοια της τουριστικής animation.
- Γνωρίζουν τους φορείς άσκησης της τουριστικής προβολής στην Ελλάδα.
- Αναλύουν την επίδραση των ΜΜΕ στις τουριστικές μας επιλογές.

ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

ΕΤΟΣ: Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 2 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι μαθητές/τριες μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να:

- ☐ γνωρίζουν τον τρόπο λειτουργίας των Τουριστικών Γραφείων,
- ☐ κατανοούν το σημαντικό ρόλο που διαδραματίζουν τα Τουριστικά Γραφεία στη ικανοποίηση των αναγκών και επιθυμιών των μετακινούμενων τουριστών,
- ☐ συνειδητοποιούν την πολυσύνθετη λειτουργική φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών ενός Τουριστικού Γραφείου,
- ☐ προσεγγίζουν τη μεθοδολογία παροχής υπηρεσιών που χρησιμοποιούν τα Τουριστικά Γραφεία,
- ☐ εφαρμόζουν τις βασικές διαδικασίες για την εξυπηρέτηση των πελατών που απευθύνονται σε ένα Τουριστικό Γραφείο,
- ☐ αποκομίζουν βασικές γνώσεις και να αναπτύσσουν ικανότητες απαραίτητες για την παροχή βασικών υπηρεσιών, απαραίτητων για την αρχική ένταξη στο εργασιακό περιβάλλον των Τουριστικών Γραφείων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΕΙΔΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

- ☐ Τα γραφεία Εσωτερικού Τουρισμού.
 - Δομή.
 - Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά λειτουργίας.
- ☐ Τα γραφεία Γενικού Τουρισμού.
 - Δομή.
 - Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά λειτουργίας.
- ☐ Τα γραφεία Εισερχόμενου Τουρισμού (Incoming).
 - Δομή.
 - Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά λειτουργίας.
- ☐ Τα γραφεία Εξερχόμενου Τουρισμού (Outgoing).
 - Δομή.
 - Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά λειτουργίας.
- ☐ Τα γραφεία Επαγγελματικού / Συνεδριακού Τουρισμού.
 - Δομή.
 - Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά λειτουργίας.
- ☐ Οι προϋποθέσεις/ απαιτήσεις λειτουργίας.
 - Εγκαταστάσεις.
 - Εξοπλισμός
- ☐ Η έγκριση άδειας λειτουργίας & οι προϋποθέσεις.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα διάφορα είδη Τουριστικών Γραφείων,
- αναφέρουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των γραφείων:
 - Εσωτερικού Τουρισμού,
 - Γενικού Τουρισμού,
 - Εισερχόμενου Τουρισμού,
 - Εξερχόμενου Τουρισμού,
 - Επαγγελματικού και Συνεδριακού Τουρισμού,
- αντιλαμβάνονται τις απαιτήσεις λειτουργίας για κάθε είδους Τουριστικό Γραφείο.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- γνωρίζουν τις λειτουργίες και τις υπηρεσίες που παρέχουν τα τουριστικά γραφεία,

- ❑ Τα στάδια λειτουργίας του τουριστικού γραφείου.
 - Πριν την έναρξη της τουριστικής περιόδου.
 - Κατά την διάρκεια αιχμής της τουριστικής περιόδου.
 - Μετά την λήξη της τουριστικής περιόδου.
- ❑ Η εξασφάλιση της διαμονής.
 - Είδη συνεργασίας με τουριστικά καταλύματα.
 - ✓ Allotments.
 - ✓ Commitments.
 - ✓ Guarantee.
 - ✓ On request.
 - Κρατήσεις δωματίων.
 - ✓ Είδη κρατήσεων.
 - ✓ Διαχείριση κρατήσεων.
 - ✓ Πολιτική τιμών.
 - ✓ Προμήθειες.
 - Εντολή κράτησης (VOUCHER).
 - ✓ Δομή.
 - ✓ Χρήση & χρησιμότητα.
- ❑ Η μεταφορά – μετακίνηση των πελατών.
 - Το αεροπορικό προϊόν.
 - ✓ Βασικά χαρακτηριστικά.
 - ✓ Παράγοντες ικανοποίησης πελατών.
 - ✓ Στοιχεία βασική ορολογίας εξυπηρέτησης επιβατών αεροδρομίων.
 - Κρουαζιέρες.
 - ✓ Χαρακτηριστικά & ιδιαιτερότητες της επιβατηγού ναυτιλίας.
 - Εκδρομές & transfers με τουριστικά λεωφορεία.
 - Άλλες περιπτώσεις.
- ❑ Τα εισαγωγικά στοιχεία των κρατήσεων θέσεων & της έκδοσης εισιτηρίων.
 - Γενική περιγραφή Ακτοπλοϊκού & Αεροπορικού Εισιτηρίου.
 - Γενικές οδηγίες συμπλήρωσης.
 - Έκδοση εισιτηρίου.
 - ✓ Χειρόγραφα.
 - ✓ Με χρήση CRS (Galileo, Amadeus, Sabre κ.ά.).
- ❑ Οι πηγές πληροφόρησης των πελατών.
 - Ταξιδιωτικοί οδηγοί.
 - Φυλλάδια.
 - Internet.
 - CD-ROMS.
 - Εγχειρίδια.
- ❑ Τα ταξιδιωτικά έγγραφα.
 - Είδη βασικών ταξιδιωτικών εγγράφων.
 - ✓ Διαβατήριο.
 - ✓ Visa.
 - ✓ Κάρτα Υγείας & Εμβολιασμού.
- κατοννομάζουν τις αντίστοιχες εργασίες λειτουργικής προετοιμασίας ενός τουριστικού γραφείου, ανάλογα με την χρονική περίοδο,
- περιγράφουν τα διάφορα είδη συνεργασίας μεταξύ τουριστικών γραφείων και τουριστικών καταλυμάτων,
- διακρίνουν τα είδη των κρατήσεων και διεκπεραιώνουν τις εργασίες που αφορούν στη διαχείριση τους,
- κατανοούν τα περιεχόμενα των εντολών κράτησης,
- αναπτύσσουν βασικά θέματα, που άπτονται στη μεταφορά / μετακίνηση πελατών τουριστικών γραφείων,
- αναγνωρίζουν τα επιμέρους στοιχεία που συνθέτουν το αεροπορικό προϊόν,
- κατοννομάζουν τους παράγοντες ικανοποίησης πελατών τουριστικών γραφείων που ταξιδεύουν αεροπορικώς,
- περιγράφουν βασικούς όρους και έννοιες σχετικούς με την αερομεταφορά επιβατών,
- αναφέρουν τα βασικά χαρακτηριστικά και τις ιδιαιτερότητες των οδικών ή θαλάσσιων περιηγήσεων (κρουαζιέρες),
- αναπτύσσουν τις παλαιές και σύγχρονες διαδικασίες κρατήσεων,
- αναγράφουν τα κατάλληλα στοιχεία στις αντίστοιχες φόρμες εισιτηρίων,
- συμπληρώνουν φόρμες κράτησης μέσω συστημάτων κρατήσεων Η/Υ,
- αναγνωρίζουν τις εναλλακτικές πηγές πληροφόρησης για κάθε περίπτωση,
- επιλέγουν την κατάλληλη πηγή πληροφόρησης,
- διακρίνουν τα είδη των ταξιδιωτικών εγγράφων,
- περιγράφουν τις διαδικασίες έκδοσης-επικύρωσης των διαφόρων ταξιδιωτικών εγγράφων,

- Διαδικασίες έκδοσης-επικύρωσης & ανανέωσης ταξιδιωτικών εγγράφων.
- Ειδικά έντυπα (MCO, PTA).
 - ✓ Χρήση των ειδικών εντύπων.
 - ✓ Χρησιμότητα των ειδικών εντύπων.

- χρησιμοποιούν και συμπληρώνουν ορθά τα διάφορα ειδικά έντυπα που χρησιμοποιούνται σε ένα τουριστικό γραφείο.

ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

- ❑ Οι τουριστικοί πράκτορες (Tour Operators).
 - Αντικείμενο δραστηριοποίησής τους.
 - Οργανωτική δομή των Τ.Ο.
- ❑ Τα τουριστικά πακέτα.
 - Είδη & δομή τουριστικών πακέτων.
 - Ιδιαιτερότητες τουριστικών πακέτων.
 - Περιεχόμενα τουριστικών πακέτων.
- ❑ Οι διαδικασίες προαγοράς & ελέγχου της ποιότητας των τουριστικών προϊόντων - υπηρεσιών.
- ❑ Οι γενικοί όροι του οργανωμένου ταξιδιού.
 - Περιεχόμενα.
 - Ισχύς.
 - Ειδικοί όροι.
- ❑ Η ταξιδιωτική ασφάλιση.
 - Σκοπός.
 - Καλύψεις.
 - Εξαιρέσεις.
 - Ειδικές περιπτώσεις.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- γνωρίζουν τον τρόπο λειτουργίας και το αντικείμενο απασχόλησης των τουριστικών γραφείων / οργανισμών διακίνησης μαζικού τουρισμού,
- περιγράφουν τον τρόπο δραστηριοποίησης των Τ.Ο.,
- αναγνωρίζουν και κατονομάζουν τα κύρια χαρακτηριστικά των tour operators,
- περιγράφουν τα συστατικά στοιχεία ενός τουριστικού πακέτου και ντο αξιολογούν με κριτήρια τη δομή, τις ιδιαιτερότητες και τα χαρακτηριστικά του,
- περιγράφουν τις διαδικασίες με τις οποίες ελέγχεται η ποιότητα των τουριστικών προϊόντων - υπηρεσιών από τους tour operators,
- περιγράφουν το περιεχόμενο των γενικών όρων διεξαγωγής ενός οργανωμένου ταξιδιού,
- περιγράφουν και αναπτύσσουν τα βασικά πεδία / τομείς που αφορούν στην ταξιδιωτική ασφάλιση.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

- ❑ Η τμηματοποίηση και οι περιγραφές θέσεων εργασίας.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- διακρίνουν τις διαφορετικές απαιτήσεις και τα καθήκοντα κάθε σχετικής θέσης εργασίας.

ΜΑΘΗΜΑ : ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ & ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΤΟΣ: Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 4 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι μαθητές/τριες μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να:

- ☐ αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα και την χρησιμότητα της Λογιστικής στη σύγχρονη οικονομική ζωή,
- ☐ κατανοούν την έννοια του Ενεργητικού και του Παθητικού και της ισότητας μεταξύ τους,
- ☐ κατατάσσουν αιτιολογημένα το οποιοδήποτε στοιχείο του Ισολογισμού στο Ενεργητικό ή στο Παθητικό και στις διάφορες κατηγορίες του,
- ☐ κατανοούν την έννοια των ιδίων κεφαλαίων και τη κρισιμότητά τους για την οικονομική μονάδα,
- ☐ καταρτίζουν έναν απλό Ισολογισμό,
- ☐ κατανοούν τη χρησιμότητα της απογραφής,
- ☐ κωδικοποιούν τις αυξήσεις και τις μειώσεις των διαφόρων μεταβολών της λογιστικής ισότητας σε χρεώσεις και πιστώσεις,
- ☐ κατανοούν τη συλλειτουργία ημερολογίου και λογαριασμών,
- ☐ καταγράφουν τις μεταβολές της λογιστικής ισότητας στους λογαριασμούς και στο ημερολόγιο,
- ☐ κατανοούν τον τρόπο κατάρτισης των διαφόρων ειδών ισοζυγίων και την ελεγκτική τους ικανότητα,
- ☐ καταχωρούν τις χρεωπιστωτικές κινήσεις στους λογαριασμούς πελατών μιας ξενοδοχειακής ή επισιτιστικής επιχείρησης,
- ☐ διενεργούν λογιστικές εγγραφές εκπτώσεων και αποζημιώσεων,
- ☐ διαχειρίζονται λογιστικά τις προμήθειες των πρακτορείων και των πιστωτικών καρτών μιας επιχείρησης,
- ☐ κατανοούν την έννοια των χρεωστών και της διαφοράς τους από τους πελάτες στη ξενοδοχειακή λογιστική,
- ☐ διενεργούν τους ενδεδειγμένους μερικούς ή πλήρεις αντιλογισμούς για τη διόρθωση των κυριότερων λογιστικών σφαλμάτων,
- ☐ κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο οι αποσβέσεις επηρεάζουν τα αποτελέσματα και τους ισολογισμούς των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων,
- ☐ αναγνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες του ΦΠΑ στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις,
- ☐ διενεργούν λογιστικές εγγραφές ΦΠΑ,
- ☐ συνειδητοποιούν τη σημασία της έγκαιρης απόδοσης του ΦΠΑ και των τελών προς τις αντίστοιχες υπηρεσίες,
- ☐ χρησιμοποιούν διάφορους οικονομικούς δείκτες στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις, ερμηνεύουν τα αποτελέσματά τους και οδηγούνται σε συμπεράσματα, όσο αφορά την παρούσα και μελλοντική θέση των επιχειρήσεων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ : ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- ☐ Η νομική μορφή των επιχειρήσεων.
- ☐ Η ατομική επιχείρηση.
- ☐ Οι εταιρείες με νομική προσωπικότητα.
 - Ομόρρυθμη Εταιρεία.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- διακρίνουν τις οικονομικές μονάδες ανάλογα με τους στόχους που επιδιώκουν, την ιδιότητα του φορέα τους, το σκοπό λειτουργίας τους και τη νομική μορφή τους,

- Ετερόρρυθμη Εταιρεία.
 - Συνεταιρισμός.
 - Ανώνυμη Εταιρεία.
 - Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης.
- ☐ Η έννοια, οι αντικειμενικοί σκοποί και η χρησιμότητα της Χρηματοοικονομικής Λογιστικής για τις επιχειρήσεις .

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ – ΠΑΘΗΤΙΚΟ

- ☐ Η λογιστική ισότητα.
- ☐ Οι μετασχηματισμοί της λογιστικής ισότητας – ο Ισολογισμός.
- ☐ Η ομαδοποίηση των στοιχείων του Ισολογισμού.
- ☐ Διακρίσεις του Ενεργητικού και του Παθητικού.
- ☐ Οι μορφές Ισολογισμού.
- ☐ Η απογραφή.
- ☐ Οι καταστάσεις αποτελεσμάτων χρήσης.

Ασκήσεις

ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ

- ☐ Ο λογαριασμός.
- ☐ Η μορφή των λογαριασμών.
- ☐ Η λειτουργία των λογαριασμών.
- ☐ Το διπλογραφικό σύστημα.
- ☐ Οι κινήσεις – Τα υπόλοιπα των λογαριασμών.
- ☐ Η καταγραφή των λογιστικών γεγονότων στους λογαριασμούς.
- ☐ Η ανάλυση των λογαριασμών.

Ασκήσεις

ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ

- ☐ Η συλλειτουργία Ημερολογίου - Λογαριασμών.

ΙΣΟΖΥΓΙΑ

- ☐ Πλήρες ισοζύγιο.
- ☐ Ισοζύγιο ποσών.
- ☐ Ισοζύγιο υπολοίπων.
- ☐ Προσαρμοσμένο ισοζύγιο.
- ☐ Οριστικό ισοζύγιο.
- ☐ Λογιστική χρήση.

Ασκήσεις

ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΕΞΟΔΩΝ ΚΑΙ ΕΣΟΔΩΝ

- διακρίνουν τις διάφορες νομικές μορφές που μπορούν να πάρουν οι επιχειρήσεις και γνωρίζουν - κατανοούν τα βασικά τους χαρακτηριστικά, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά τους,
- αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα & την χρησιμότητα της Λογιστικής στη σύγχρονη οικονομική ζωή.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αντιλαμβάνονται και κατανοούν την έννοια του Ενεργητικού και του Παθητικού και της ισότητας μεταξύ τους,
- κατατάσσουν αιτιολογημένα το οποιοδήποτε στοιχείο του Ισολογισμού στο Ενεργητικό ή στο Παθητικό και στις διάφορες κατηγορίες τους,
- κατανοούν την έννοια των ιδίων κεφαλαίων και τη κρισιμότητά τους για την οικονομική μονάδα.
- καταρτίζουν έναν απλό Ισολογισμό,
- κατανοούν τη χρησιμότητα της απογραφής.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κωδικοποιούν τις αυξήσεις και τις μειώσεις των διαφόρων μεταβολών της λογιστικής ισότητας σε χρεώσεις και πιστώσεις,
- απεικονίζουν ένα λογιστικό γεγονός με κινήσεις λογαριασμών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν την λειτουργία ημερολογίου & λογαριασμών,
- καταγράφουν στους λογαριασμούς και στο ημερολόγιο τις μεταβολές της λογιστικής ισότητας,

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν τον τρόπο κατάρτισης των διαφόρων ειδών ισοζυγίων και την ελεγκτική τους ικανότητα.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Οι βασικές διακρίσεις των εξόδων και των εσόδων
- ☐ Η λογιστική παρακολούθηση των εξόδων και των εσόδων
- ☐ Τα προεισπραχθέντα έσοδα – τα προπληρωμένα έξοδα
- ☐ Ο κύκλος εργασιών .
- αναλύουν τα έσοδα και τα έξοδα μιας επιχείρησης ,
- αναγνωρίζουν τις κατηγορίες τους και την σκοπιμότητα των κατηγοριοποιήσεών τους,
- διενεργούν εγγραφές εσόδων και εξόδων.

Ασκήσεις και Παραδείγματα από ξενοδοχειακές & επισιτιστικές επιχειρήσεις

ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ : ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΒΙΒΛΙΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Η κατάσταση της Ημερήσιας Κίνησης Πελατών. Το Ημερήσιο Ισοζύγιο Πελατών (Main Courante).
- ☐ Το Βιβλίο Κίνησης Πελατών.
- ☐ Οι διαχωριστικές καταστάσεις εσόδων επισιτιστικών επιχειρήσεων

- περιγράφουν, εξηγούν και αξιολογούν τη σημασία του καθενός από τα έντυπα και βιβλία που επιβάλλονται να τηρούνται από τις φορολογικές διατάξεις στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις.

ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΕΓΓΡΑΦΕΣ ΕΣΟΔΩΝ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Εγγραφές με βάση την ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και τις καταστάσεις πωλήσεων των επισιτιστικών επιχειρήσεων

- διενεργούν λογιστικές εγγραφές εσόδων των τμημάτων εκμετάλλευσης των ξενοδοχειακών και των επισιτιστικών επιχειρήσεων.

Ασκήσεις

ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Οι αλλαγές των όρων παραμονής.
- ☐ Οι προκαταβολές.
- ☐ Οι προπληρωμές
- ☐ Τα έναντι λογαριασμών.
- ☐ Οι εκπτώσεις.
- ☐ Οι αντιλογισμοί.
- ☐ Οι αποζημιώσεις
- ☐ Η εξόφληση.

- καταχωρούν όλες τις χρεωπιστωτικές κινήσεις στους λογαριασμούς πελατών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- διενεργούν τους ενδεδειγμένους μερικούς ή πλήρεις αντιλογισμούς για την διόρθωση των κυριότερων λογιστικών σφαλμάτων στους λογαριασμούς πελατών,
- διενεργούν λογιστικές εγγραφές εκπτώσεων ή αποζημιώσεων,
- προβαίνουν σε λογιστικές εγγραφές των λογαριασμών που εξοφλούνται.

Ασκήσεις

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΚΑΙ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- διαχειρίζονται λογιστικά τις προμήθειες των πρακτορείων και των πιστωτικών καρτών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,

Ασκήσεις

- παρακολουθούν λογιστικά τους λογαριασμούς απαιτήσεων από πιστωτικές κάρτες.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΧΡΕΩΣΤΩΝ

- ☐ Η ενημέρωση.
- ☐ Η παρακολούθηση.
- ☐ Η εξόφληση.

Ασκήσεις

- κατανοούν την έννοια των χρεωστών και της διαφοράς από τους πελάτες στη ξενοδοχειακή λογιστική,
- καταχωρούν όλες τις χρεωπιστωτικές κινήσεις στις καρτέλες χρεωστών και παρακολουθούν τα υπόλοιπά τους,
- αντιλαμβάνονται τη σημασία της λογιστικής παρακολούθησης των απαιτήσεων και της αξιοποίησής τους για την εξυπηρέτηση των υποχρεώσεων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

ΚΙΝΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

Ασκήσεις

- καταχωρούν όλες τις χρεωπιστωτικές κινήσεις στους λογαριασμούς προμηθευτών και πελατών μιας επισιτιστικής επιχείρησης.

ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΕΙΔΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ

- ☐ Αποσβέσεις.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

Ασκήσεις

- κατανοούν τον τρόπο με τον οποίο οι αποσβέσεις επηρεάζουν τα αποτελέσματα και τους ισολογισμούς των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων και αντιλαμβάνονται τη σημασία τους στη διαμόρφωση του κόστους των συγκεκριμένων επιχειρήσεων.

ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΩΝ

- ☐ Τα ειδικά έξοδα αγορών
- ☐ Οι εκπτώσεις αγορών.
- ☐ Η λογιστική παρακολούθηση των εξόδων του προσωπικού.
- ☐ Η μισθοδοσία του προσωπικού ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

Ασκήσεις

- διενεργούν εγγραφές αγορών στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις,
- προβαίνουν στις κατάλληλες και απαραίτητες από την εφαρμογή και τη νομοθεσία εγγραφές μισθοδοσίας των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις,
- συνειδητοποιούν τη σημασία των σωστών υπολογισμών των μισθών και των ημερομισθίων στην εικόνα φερεγγυότητας που παρουσιάζει η επιχείρηση προς τους εργαζομένους της.

ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΟΥ ΦΠΑ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

Ασκήσεις

- αναγνωρίζουν τις ιδιαιτερότητες του ΦΠΑ στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις,

ΔΕΙΚΤΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- ☐ Οι δείκτες ρευστότητας.
- ☐ Οι δείκτες δραστηριότητας.
- ☐ Οι δείκτες λειτουργικότητας.
- ☐ Οι δείκτες κερδών.

Ασκήσεις

- γνωρίζουν το νομικό πλαίσιο που διέπει τον ΦΠΑ στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις,
- διενεργούν λογιστικές εγγραφές ΦΠΑ,
- συνειδητοποιήσουν τη σημασία της έγκαιρης απόδοσης του ΦΠΑ και τω τελών προς τις αντίστοιχες υπηρεσίες.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- χρησιμοποιούν διάφορους δείκτες στις ξενοδοχειακές και επισιτιστικές επιχειρήσεις,
- ερμηνεύουν τα αποτελέσματα βάση διαφόρων δεικτών και οδηγούνται σε συμπεράσματα, όσο αφορά την παρούσα και μελλοντική θέση των επιχειρήσεων αυτών.

ΜΑΘΗΜΑ : ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΕΤΟΣ: Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 3 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι μαθητές/τριες μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να:

- ☐ κατανοούν το σημαντικό ρόλο που διαδραματίζει η σωστή τήρηση του Ισοζυγίου Κίνησης Πελατών (Main Courante – M/C) στην εύρυθμη λειτουργία ενός ξενοδοχείου,
- ☐ ενημερώνουν τους λογαριασμούς των πελατών,
- ☐ προβαίνουν σε κάθε είδους καταχωρήσεις στο Ισοζύγιο Κίνησης Πελατών (M/C),
- ☐ εκτελούν εργασίες ελέγχου και άλλες εργασίες που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια του Νυχτερινού Κλεισίματος Ημέρας (Night Audit – N/A),
- ☐ παρακολουθούν τους χρεώστες,
- ☐ ενημερώνουν την Ταμειακή Κατάσταση.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- ☐ Η σημασία της M/C για ένα ξενοδοχείο.
 - ☐ Η λειτουργία της M/C.
 - ☐ Η γραμμογράφηση της M/C:
 - Συμφωνηθέντα.
 - Χρεωστικές στήλες.
- Πιστωτικές στήλες

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν και να αναλύουν την συνεισφορά των διαδικασιών τήρησης λογαριασμών πελατών στην εύρυθμη λειτουργία ενός ξενοδοχείου,
- αναπτύσσουν τις διαδικασίες συμπλήρωσης / ενημέρωσης των γραμμογραφημένων στηλών της M/C.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΗΣ M/C

- ☐ Οι λογαριασμοί πελατών.
 - ☐ Οι λογαριασμοί μη πελατών.
 - ☐ Οι κλάδοι εκμετάλλευσης (Point of Sales)
 - ☐ Τα πιστωτικά όρια.
 - ☐ Τα μετρητά τμημάτων (Passants)
- Οι χρεώστες.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναλύουν τις βασικές έννοιες των λογαριασμών, των κλάδων εκμετάλλευσης, των πιστωτικών ορίων, των passants και των χρεωστών.

ΕΝΤΥΠΑ ΤΗΣ M/C

- ☐ Οι Αποδείξεις Παροχής Υπηρεσιών (Α.Π.Υ.).
- ☐ Τα Τιμολόγια Παροχής Υπηρεσιών (Τ.Π.Υ.).
- ☐ Το ειδικό Ακυρωτικό Στοιχείο.
- ☐ Τα Πιστωτικά Τιμολόγια.
- ☐ Τα παραστατικά.
 - Αποδείξεις Λιανικής Πώλησης Αγαθών.
 - Αποδείξεις Παροχής Υπηρεσιών.
- ☐ Η Συμπληρωματική ή Διαχωριστική Κατάσταση των Τμημάτων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν τα έντυπα της M/C και να αναλύουν το ρόλο που διαδραματίζουν στη σωστή τήρηση των λογαριασμών των πελατών

- ☐ Η Κατάσταση Δικαιούμενων Γευμάτων.
- ☐ Το Ειδικό Στοιχείο Αυτοπαράδοσης αγαθών ή Ιδιοχρησιμοποίησης Υπηρεσιών.
- ☐ Το Ημερολόγιο Πωλήσεων.
- ☐ Η Απόδειξη (Γραμμάτιο) Εισπραξης.
- ☐ Η Ταμειακή Κατάσταση.
- ☐ Το Βιβλίο Κίνησης Πελατών (ή Πόρτας).
- ☐ Το Ημερήσιο Ισοζύγιο Main Courant (M/C).

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΗΣ Μ/C

- ☐ Η καρτελοθήκη (Folio Rack).
- ☐ Η θήκη παραστατικών.
- ☐ Ο Ηλεκτρονικός Υπολογιστής (H/Y).

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τον εξοπλισμό της Μ/C.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ Μ/C

- ☐ Το άνοιγμα και η διατήρηση λογαριασμών.
- ☐ Οι καταχωρίσεις κινήσεων.
- ☐ Χρεωστικές κινήσεις
 - Τα συμφωνηθέντα (Arrangement).
 - Η διημέρευση (Day Use).
 - Η προείσπραξη (P.I.A.: Paid in Advance).
 - Η άφιξη ατόμου (Μερική άφιξη).
 - Η αλλαγή δωματίου ή όρων / συμφωνηθέντων.
- ☐ Extras
- ☐ Έξοδα πελατών (paid-outs)
- ☐ Πιστωτικές κινήσεις
 - Οι εκπτώσεις / διορθώσεις.
 - Οι προκαταβολές (Deposits).
 - Οι εισπράξεις (Ταμείο).
 - Η μεταφορά σε χρεώστες.
- ☐ Μεταφορά λογαριασμών
- ☐ Τακτοποίηση και κλείσιμο λογαριασμών
 - Οι μέθοδοι τακτοποίησης.
 - Η αργοπορημένη αναχώρηση.
 - Η αναχώρηση ατόμου (Μερική αναχώρηση).
 - Η αναχώρηση group.
 - Οι αργοπορημένες κινήσεις.
 - Τα ανεξόφλητα υπόλοιπα λογαριασμών.
 - Το κλείσιμο λογαριασμών πελάτη No-Show.
- ☐ Εσωτερικός έλεγχος
 - Η ταμειακή κατάσταση.
 - Οι μπάνκες.
 - Οι έλεγχοι της Μ/C.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- πραγματοποιούν το άνοιγμα και τη σωστή ενημέρωση των λογαριασμών,
- γνωρίζουν τον τρόπο καταχώρισης των κινήσεων.
- καταχωρούν τις αφίξεις πελατών στην Μ/C εφαρμόζοντας την κατάλληλη διαδικασία,
- καταχωρούν τους παραμένοντες πελάτες και τα χρεωστικά των πελατών στην Μ/C εφαρμόζοντας την κατάλληλη διαδικασία,
- ελέγχουν την ορθότητα των διαχωριστικών καταστάσεων και καταχωρούν τις εγγραφές Passants στη Μ/C,
- καταχωρούν τις πιστωτικές εγγραφές πελατών στην Μ/C,
- πραγματοποιούν τις μεταφορές λογαριασμών,
- καταχωρούν τις αναχωρήσεις πελατών στην Μ/C,
- τακτοποιούν τις αργοπορημένες κινήσεις και τα ανεξόφλητα υπόλοιπα λογαριασμών,
- διεξάγουν όλους τους εσωτερικούς ελέγχους που έχουν σχέση με το ταμείο,
- διεκπεραιώνουν με επιτυχία τις διαδικασίες συμφωνίας και κλεισίματος της Μ/C.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ:

Οι αναλυτικές ασκήσεις με τη ρουτίνα πραγματικών ημερών σε ένα ξενοδοχείο, οι οποίες περιλαμβάνουν καταχωρήσεις προκαταβολών, αφίξεων, αλλαγών, διορθώσεων, βλαβών, μερικών αφίξεων, μετρητών τμημάτων, χρεωστικών κινήσεων παραμενόντων πελατών, εκπτώσεων, ακυρωτικών κινήσεων, αναχωρήσεων, εξοφλήσεων λογαριασμών, έναντι

πληρωμών, εξοφλήσεων χρεωστών, *skippers*, δεξιώσεων και κλεισίματος ημέρας (*Night Audit – M/C*) με τυχόν διορθώσεις λαθών θα εκτελούνται χρησιμοποιώντας ξενοδοχειακά προγράμματα λογισμικού (π.χ. το ξενοδοχειακό πρόγραμμα *PROTEL*).

ΜΑΘΗΜΑ : ΣΥΝΘΕΣΗ ΜΕΝΟΥ

ΕΤΟΣ: Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 2 ΘΕΩΡΙΑ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να βοηθήσει τους μαθητές/τριες να αναπτύξουν την ικανότητα παρουσίασης μενού και καταλόγου διαφόρων μορφών επισιτιστικών επιχειρήσεων, ώστε κατά την εκτέλεση των επαγγελματικών τους καθηκόντων να συνθέτουν μενού και καταλόγους με βασικό κριτήριο την προώθηση των παρασκευών του εστιατορίου. Τελικά οι εκπαιδευόμενοι/ες θα πρέπει μετά το πέρας του μαθήματος να είναι σε θέση να :

- ☐ διατυπώνουν την εξελικτική πορεία του μενού και των καταλόγων,
- ☐ αναπτύσσουν τους λόγους και τις ανάγκες παρουσίασης μενού και καταλόγου,
- ☐ επεξηγούν τους τύπους των μενού,
- ☐ χρησιμοποιούν την ορολογία της μαγειρικής στη σύνθεση μενού,
- ☐ εφαρμόζουν τους κανόνες σύνθεσης μενού,
- ☐ συνθέτουν μενού όλων των τύπων,
- ☐ συνθέτουν μενού ειδικών και εορταστικών εκδηλώσεων,
- ☐ συνθέτουν καταλόγους επισιτιστικών επιχειρήσεων,
- ☐ κατανοούν τη σημασία της ακρίβειας και της εμφάνισης του μενού και
- ☐ αντιλαμβάνονται ότι η άψογη εικόνα ενός καταλόγου αποτελεί μέσο προβολής της επιχείρησης.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΤΟ ΜΕΝΟΥ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

- ☐ Γνωριμία με το μενού και τον κατάλογο του εστιατορίου.
- ☐ Η ιστορική διαδρομή και οι λόγοι καθιέρωσης του μενού στο εστιατόριο.
- ☐ Οι σύγχρονες τάσεις σύνθεσης μενού και καταλόγου.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- γνωρίζουν τους καταλόγους και τα μενού των εστιατορίων,
- περιγράφουν την εξέλιξη του μενού,
- αναγνωρίζουν τις σύγχρονες συνθήκες και τάσεις του μενού.

ΟΙ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥ

- ☐ Η κάρτα και το μενού ως μέσο ενημέρωσης και προώθησης των πωλήσεων στο εστιατόριο.
- ☐ Νομοθεσία καταλόγων.
- ☐ Τα προϊόντα προστατευμένης ονομασίας προέλευσης στο μενού (παραδοσιακά προϊόντα).

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- διακρίνουν την ανάγκη προβολής της επιχείρησης μέσω του μενού,
- περιγράφουν την σχετική με τους καταλόγους και μενού νομοθεσία,
- καθορίζουν τους λόγους χρήσης προϊόντων Π.Ο.Π. στο μενού.

ΧΡΗΣΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ

- ☐ Η ορολογία της μαγειρικής στη σύνθεση του μενού και του καταλόγου.
- ☐ Οι ορολογίες τρόπου παρασκευής ή παρουσίασης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τους τρόπους χρήσης της ορολογίας στη σύνθεση μενού,

- ☐ Ονομασίες παρασκευών με βάση τη σάλτσα ή την γαρνιτούρα.
- ☐ Οι νέες τάσεις παρουσίασης των παρασκευών στο μενού.
- ☐ κατανοήσουν τις νέες τάσεις και συνήθειες στη χρήση της ορολογίας του μενού,
- ☐ χρησιμοποιούν τη σωστή, για κάθε περίπτωση, ορολογία στη σύνθεση μενού.

ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΟΥ ΜΕΝΟΥ **ΕΔΕΣΜΑΤΟΛΟΓΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ** **ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΜΕΝΟΥ**

- ☐ Βασικοί κανόνες σύνθεσης μενού.
- ☐ Η εμφάνιση του μενού και του καταλόγου.
- ☐ Οι γραμματικοί και συντακτικοί κανόνες σύνθεσης μενού.
- ☐ Τα στοιχεία του μενού.
- ☐ Οι επαναλήψεις των παρασκευών.
- ☐ Οι κατηγορίες των παρασκευών και η εδεσματολογική σειρά παρουσίασης των παρασκευών στο μενού.
- ☐ Η σχέση κόστους και παρασκευών του μενού.
- ☐ Η χρήση εποχιακών και παραδοσιακών προϊόντων.
- ☐ Εσφαλμένοι συνδυασμοί γεύσεων.
- ☐ Διαθεσιμότητα των πρώτων υλών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ ορίζουν τους κανόνες σύνθεσης μενού και καταλόγου,
- ☐ περιγράφουν τους κανόνες σύνθεσης μενού,
- ☐ αναγνωρίζουν την ανάγκη εφαρμογής των κανόνων σύνθεσης,
- ☐ εφαρμόζουν τους κανόνες σύνθεσης μενού και καταλόγου.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΜΕΝΟΥ - ΤΥΠΟΙ ΜΕΝΟΥ

- ☐ Τύποι γευμάτων και εκδηλώσεων.
- ☐ Τα κύρια και δευτερεύοντα γεύματα στο εστιατόριο.
- ☐ Μενού ειδικών εκδηλώσεων.
- ☐ Εορταστικές και επετειακές εκδηλώσεις και τα προσφερόμενα μενού.
- ☐ Μενού ιδρυμάτων οργανισμών και εργασιακών χώρων.
- ☐ Εξειδικευμένα μενού.
- ☐ Μενού ειδικών ομάδων ανθρώπων (ασθενών, Α.Μ.Ε.Α, τρίτης ηλικίας κ.ά.).

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ κατονομάζουν τους τύπους γευμάτων και των ειδικών εκδηλώσεων στα επισιτιστικά τμήματα,
- ☐ περιγράφουν τα χαρακτηριστικά γευμάτων και των ειδικών εκδηλώσεων.,
- ☐ αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά μενού των ειδικών χώρων, ιδρυμάτων κ.ά.,
- ☐ περιγράφουν τις ιδιαιτερότητες εξειδικευμένων μενού,
- ☐ συνοψίζουν όλα τα χαρακτηριστικά των μενού.

ΣΥΝΘΕΣΗ ΜΕΝΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

- ☐ Εφαρμογή σύνθεσης μενού.
- ☐ Μενού ξενοδοχείων εποχικής λειτουργίας.
- ☐ Μενού ειδικών και εορταστικών εκδηλώσεων, μενού “Gala”
- ☐ Ελληνικά και παραδοσιακά μενού.
- ☐ Εθνικά μενού.
- ☐ Παιδικά μενού και μενού ειδικών ομάδων.
- ☐ Μενού ιδρυμάτων και εργασιακών χώρων και εκδηλώσεων “catering”.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ συνθέτουν μενού ξενοδοχειακών μονάδων,
- ☐ προβάλουν μενού ειδικών και εορταστικών εκδηλώσεων,
- ☐ συντάσσουν μενού ελληνικών παραδοσιακών εκδηλώσεων,
- ☐ προτείνουν παιδικά μενού και άλλων ειδικών ομάδων.

ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΥΝΘΕΣΗΣ ΜΕΝΟΥ ΜΠΟΥΦΕ

- ☐ Τύποι και είδη μπουφέ.
- ☐ Οργάνωση και σερβίρισμα σε μπουφέ.
- ☐ Σύνθεση μενού μπουφέ διαφόρων τύπων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ γνωρίζουν τους τύπους και τα ειδικά μπουφέ,

ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

- ☐ Τύποι καταλόγου εστιατορίου.
- ☐ Ανάλυση των χαρακτηριστικών του καταλόγου.
- ☐ Τα στοιχεία και η εμφάνιση καταλόγου.
- ☐ Η εδεσματολογική σειρά παρουσίασης των παρασκευών στο κατάλογο.
- ☐ Σύνταξη καταλόγων διαφόρων τύπων εστιατορίου.
- ☐ Κατάλογοι κρασιών και ποτών εστιατορίου.

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΕΝΟΥ

- ☐ Πωλήσεις μενού σε ομάδες πελατών, συνέδρια, σεμινάρια, εκδηλώσεις.
- ☐ Ενημέρωση τμημάτων.
- ☐ Σχεδιασμός και προγραμματισμός εργασιών.
- ☐ Προγραμματισμός προσωπικού.
- ☐ Προμήθεια εξοπλισμού.

- κατονομάζουν τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας του μπουφέ,
- συνθέτουν μενού μπουφέ όλων τύπων..

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- γνωρίζουν τους τύπους των καταλόγων,
- αναλύουν τα χαρακτηριστικά τους,
- τηρούν την εδεσματολογική σειρά στη σύνταξη του καταλόγου,
- συνθέτουν καταλόγους κρασιών και ποτών.
- συντάσσουν καταλόγους διαφόρων τύπων εστιατορίου

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ενημερώνουν τα εμπλεκόμενα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών,
- προγραμματίζουν ομάδες εργασίας για ειδικές εκδηλώσεις,
- οργανώνουν τον εξοπλισμό της εκδήλωσης..

ΜΑΘΗΜΑ : ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΜΑΤΩΝ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ ΜΕ Η/Υ

ΕΤΟΣ: Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 3 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους μαθητές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να:

- ☐ κατανοήσουν τις βασικές έννοιες του κόστους,
- ☐ κατατάσσουν και να απαριθμούν τα κόστη μιας επιχείρησης,
- ☐ κατανοήσουν την σημασία του κόστους,
- ☐ διακρίνουν τις διαφορές μεταξύ των διαφορετικών ειδών κόστους,
- ☐ χρησιμοποιούν τα στοιχεία και τις εκθέσεις αποδοτικότητας προκειμένου να προβούν σε ανάλογες διορθωτικές κινήσεις,
- ☐ προσδιορίζουν και να συνυπολογίσουν στην διαμόρφωση του συνολικού κόστους τους διάφορους αστάθμητους παράγοντες,
- ☐ κατανοήσουν την χρησιμότητα εφαρμογής του νεκρού σημείου εργασιών,
- ☐ κατανοήσουν την σημασία των αριθμοδεικτών στην διαμόρφωση μιας σωστής εικόνας της επιχείρησης κοστολογικά,
- ☐ χρησιμοποιούν τα «αποτελέσματα» των αριθμοδεικτών προκειμένου να ερμηνεύσουν την πορεία της επιχείρησης όσον αφορά την οικονομική της κατάσταση,
- ☐ εφαρμόζουν τις αντικειμενικές μεθόδους τιμολόγησης των εδεσμάτων,
- ☐ ελέγχουν τις διαχωριστικές καταστάσεις του εστιατορίου,
- ☐ εφαρμόζουν τις διατάξεις του νόμου όσον αφορά το βάρος των μερίδων των εδεσμάτων,
- ☐ γνωρίζουν και να περιγράφουν τις αντικειμενικές μεθόδους τιμολόγησης των προϊόντων της επιχείρησης,
- ☐ ελέγχουν τις διαχωριστικές καταστάσεις του εστιατορίου,
- ☐ υπολογίζουν το κόστος μιας πρότυπης μερίδας,
- ☐ χρησιμοποιούν τα φύλλα κοστολόγησης συνταγών σαν σημεία αναφοράς της κοστολόγησης των παρασκευασμάτων που παράγουν,
- ☐ προσδιορίζουν σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης το επίπεδο αποθεμάτων ασφαλείας του κάθε είδους,
- ☐ χρησιμοποιούν την μέθοδο F.I.F.O και L.I.FO για την αποτίμηση της αξίας των αποθεμάτων,
- ☐ χρησιμοποιούν τις μεθόδους πραγματικής τιμής αγοράς και αποτίμησης σταθμικού μέσου όρου της αξίας των αποθεμάτων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Η ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ ΣΤΗΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ - ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΚΟΣΤΟΥΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Οι κατηγορίες κόστους
 - Σταθερό κόστος η πάγιο κόστος.
 - Μεταβλητό κόστος.
 - Ημιμεταβλητό κόστος.
- ☐ Τα στοιχεία κόστους.
 - Κόστος πρώτων υλών.

- κατανοούν τις βασικές έννοιες του κόστους,
- κατατάσσουν, απαριθμούν και επεξηγούν τις κατηγορίες κόστους,
- διακρίνουν τις διαφορές μεταξύ των διαφορετικών ειδών κόστους,

- Δαπάνες προσωπικού.
- Γενικά έξοδα.
- ☐ Το μεικτό κέρδος – το καθαρό κέρδος

ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΑ ΜΕΣΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- ☐ Τα στοιχεία ορθολογικής διαχείρισης.
- ☐ Η διαχείριση λογαριασμών.
 - Στοιχεία και τρόποι έκδοσης.
 - Συγκεντρωτικές καταστάσεις ανάλυσης λογαριασμών.
- ☐ Ο υπολογισμός του ΦΠΑ.

- κατανοούν την σημασία του κόστους για τον προσδιορισμό των κερδών μιας επιχείρησης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- συντάσσουν και εκδίδουν λογαριασμούς,
- συντάσσουν συγκεντρωτικές καταστάσεις ανάλυσης λογαριασμών,
- υπολογίζουν τους συντελεστές ΦΠΑ και τον δημοτικό φόρο στην τιμή των εδεσμάτων και ποτών, που παρέχονται από τις επισιτιστικές επιχειρήσεις και τμήματα,
- οργανώνουν τα μέσα παραγωγής που τους διατίθενται.

ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΜΕΣΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΛΕΓΧΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- ☐ Ο προσδιορισμός προτύπων.
- ☐ Οι πρότυπες προδιαγραφές αγορών.
- ☐ Τα αναλώσιμα προϊόντα και η τυποποίηση.
- ☐ Οι πρότυπες συνταγές - Πλεονεκτήματα και τυπολογία.
 - Πρότυπες συνταγές.
 - Πρότυπες αποδόσεις.
 - Πρότυπα μεγέθη μερίδων.
 - Πρότυπες συνταγές – φύλλα κοστολόγησης
- ☐ Η κοστολόγηση πιάτου
 - Πρότυπες μερίδες
 - ✓ Το μικτό βάρος
 - ✓ Το έτοιμο για μαγείρεμα
 - ✓ Το έτοιμο προς πώληση
 - ✓ Απώλειες παραγωγής (φύρα) - Υπολογισμός φύρας
 - ✓ Πρότυπο κόστος μερίδας.
- ☐ Οι προϋπολογισμοί.
 - Πωλήσεις.
 - Ανάλυση πωλήσεων παρελθόντων ετών.
 - Αστάθμητοι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες.
 - Banqueting.
 - Κέρδη - Έξοδα.
- ☐ Η σύνταξη προϋπολογισμού.
- ☐ Τα στατιστικά στοιχεία και εκθέσεις αποδοτικότητας της επισιτιστικής μονάδας.
- ☐ Το νεκρό σημείο εργασιών.
- ☐ Οι αριθμοδείκτες.
 - Αριθμοδείκτης ρευστότητας.
 - Αριθμοδείκτης δραστηριότητας.
 - Αριθμοδείκτης αποδοτικότητας.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- εφαρμόζουν τους ενδεδειγμένους κανόνες για τον προσδιορισμό των προτύπων,
- επιλέγουν και εφαρμόζουν τις πρότυπες προδιαγραφές αγορών τροφίμων και ποτών,
- προσδιορίζουν τα πρότυπα που είναι απαραίτητα για τη σωστή και εύρυθμη λειτουργία της επισιτιστικής επιχείρησης,
- συνειδητοποιήσουν τη σημασία των προτύπων σε μια επισιτιστική επιχείρηση,
- συντάσσουν - δημιουργούν πρότυπες συνταγές βασιζόμενες πρωτίστως στα πρότυπα μεγέθη μερίδων,
- συντάσσουν - δημιουργούν πρότυπες αποδόσεις παρασκευασμάτων και συγκρίνουν - ερμηνεύουν τις όποιες αποκλίσεις,
- κατανοούν τη σημασία των προτύπων συνταγών στη διαμόρφωση του συνολικού κόστους των παρασκευασμάτων,
- συντάσσουν φύλλα κοστολόγησης συνταγών,
- χρησιμοποιούν τα φύλλα κοστολόγησης συνταγών ως σημεία αναφοράς στην κοστολόγηση των παρασκευασμάτων που δημιουργούν,
- χρησιμοποιούν τα στοιχεία και τις εκθέσεις αποδοτικότητας προκειμένου να προβούν σε ανάλογες διορθωτικές κινήσεις,
- υπολογίζουν τη φύρα - απόδοση μιας παρασκευής ανάλογα με τα υλικά και τον τρόπο παρασκευής της,
- υπολογίζουν το κόστος μιας πρότυπης μερίδας,

- Αριθμοδείκτης λειτουργίας.

- προσδιορίζουν και συνυπολογίζουν στη διαμόρφωση του συνολικού κόστους τους διάφορους αστάθμητους παράγοντες,
- κατανοούν τη χρησιμότητα εφαρμογής του νεκρού σημείου εργασιών,
- αναφέρουν και προσδιορίζουν τη σημασία των αριθμοδεικτών στη διαμόρφωση μιας σωστής εικόνας της επιχείρησης κοστολογικά,
- χρησιμοποιούν τα «αποτελέσματα» των αριθμοδεικτών προκειμένου να ερμηνεύσουν την πορεία της επιχείρησης,

ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ – ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΔΕΣΜΑΤΩΝ – ΠΑΡΑΣΚΕΥΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- ☐ Οι αγορανομικές διατάξεις.
- ☐ Οι μερίδες.
- ☐ Οι υποκειμενικοί μέθοδοι τιμολόγησης.
- ☐ Οι αντικειμενικοί μέθοδοι τιμολόγησης.
 - Μέθοδος των παραγόντων.
 - Μέθοδος βασικής τιμής πώλησης.
 - Μέθοδοι προσαυξήσεων.
 - Μέθοδος βασισμένη στο νεκρό σημείο.
- ☐ Η Hubbart formula.
- ☐ Ο έλεγχος των εσόδων.
- ☐ Ο έλεγχος δελτίων παραγγελίας σερβιτόρων.
- ☐ Ο έλεγχος καταχώρησης των διατεθέντων στους λογαριασμούς εστιατορίου.
- ☐ Ο έλεγχος εισπράξεων επί πωλήσεων τοις μετρητοίς
- ☐ Ο έλεγχος καταχωρήσεων των χρεωστικών λογαριασμών εστιατορίου στις χρεωπιστωτικές μερίδες και στην κατάσταση δικαιούμενων.
- ☐ Ο έλεγχος βιβλίου φιλοξενίας και βιβλίου εισπράξεων προσωπικού.
- ☐ Ο έλεγχος εσόδων κυλικείου (Buffet).
- ☐ Η θεωρία των πρότυπων εσόδων στον έλεγχο

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- εφαρμόζουν τις διατάξεις του νόμου που αφορούν στο βάρος των μερίδων των εδεσμάτων.
- αναφέρουν, περιγράφουν και εφαρμόζουν τις αντικειμενικές μεθόδους τιμολόγησης,
- ελέγχουν τις διαχωριστικές καταστάσεις του εστιατορίου,
- ελέγχουν τα δελτία παραγγελίας των σερβιτόρων,
- ελέγχουν τις καταχωρήσεις στους λογαριασμούς του εστιατορίου,
- ελέγχουν τις εισπράξεις του εστιατορίου και τις πωλήσεις επί πιστώσει,
- εφαρμόζουν τη θεωρία των προτύπων εσόδων στον έλεγχο,
- ελέγχουν το βιβλίο φιλοξενίας και το βιβλίο εισπράξεων προσωπικού,
- γνωρίζουν και περιγράφουν τη θεωρία των πρότυπων εσόδων στον έλεγχο.

ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ –ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΠΟΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- ☐ Η εφαρμογές τιμολόγησης ποτών.
 - Τιμολόγηση ποτών με βάση το κόστος.
 - Τιμολόγηση με βάση την αγορά.
 - Αξιοπρόσεκτα σημεία στην τιμολόγηση ποτών.
- ☐ Ο έλεγχος παραγωγής ποτών.
- ☐ Ο σχεδιασμός παραγωγής.
- ☐ Η απόδοση ποτών.
- ☐ Οι πρότυπες συνταγές ποτών.
- ☐ Ο έλεγχος κόστους ποτών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- υιοθετήσουν τις αρχές που διέπουν τον έλεγχο και την κοστολόγηση των ποτών στις επισιτιστικές επιχειρήσεις και τμήματα,
- ελέγχουν και προσδιορίζουν το κόστος των ποτών,
- εφαρμόζουν τις αντικειμενικές μεθόδους τιμολόγησης των ποτών,
- συντάσσουν - δημιουργούν και κοστολογούν πρότυπες συνταγές,

- ❑ Τα συστήματα ελέγχου του κόστους του μπαρ.
 - Έλεγχος per stock ή σύστημα ελέγχου με φιάλες.
- ❑ Ο έλεγχος των εισπράξεων.

- εφαρμόζουν τα ενδεδειγμένα κατά περίπτωση συστήματα ελέγχου των πωλήσεων ποτών.

ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ - ΜΠΑΡ ΕΛΕΓΧΟΣ ΡΟΗΣ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΥΣ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ

- ❑ Ο προσδιορισμός της αξίας του αποθέματος.
 - Μέθοδοι πραγματικής τιμής αγοράς.
 - Μέθοδοι F.I.F.O - L.I.F.O.
 - Μέθοδος σταθμικού μέσου όρου.
 - Μέθοδος της πλέον πρόσφατης τιμής.
 - Μέθοδος μέσου όρου.
- ❑ Ο υπολογισμός της τιμής ανακύκλωσης του αποθέματος

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- προσδιορίζουν σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης το επίπεδο αποθεμάτων ασφαλείας του κάθε είδους.
- χρησιμοποιούν τις συγκεκριμένες μεθόδους αποτίμησης της αξίας των αποθεμάτων και υπολογίζουν τις τιμές ανακύκλωσής τους.

ΤΙΜΟΛΟΓΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΤΙΜΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΕΡΔΟΥΣ

- ❑ Η τιμολογιακή Πολιτική - Τιμολόγηση παρασκευασμάτων.
- ❑ Οι τεχνικές - Μέθοδοι τιμολόγησης.
 - Στρατηγική Χαμηλών τιμών.
 - Στρατηγική υψηλών τιμών.
 - Ψυχολογική Τιμολόγηση.
- ❑ Οι τεχνικές βελτίωσης του κέρδους μιας επισιτιστικής επιχείρησης.
- ❑ Ο προϋπολογισμός της επισιτιστικής επιχείρησης - Προϋπολογιστικός έλεγχος.
 - Ελεγχόμενα και μη ελεγχόμενα στοιχεία
 - Ιεράρχηση του ελέγχου
 - Αποτελεσματικότητα του ελέγχου
- ❑ Οι σημαντικότητα των αποκλίσεων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- συμμετέχουν στη διαμόρφωση στρατηγικών τιμών στην επιχείρηση στην οποία θα εργασθούν,
 - απαριθμούν τις τεχνικές βελτίωσης του κέρδους της επιχείρησης και αναφέρουν σε ποιες περιπτώσεις ενδείκνυνται να εφαρμόζονται,
 - εφαρμόζουν τεχνικές βελτίωσης του κέρδους της επιχείρησης,
 - ιεραρχούν τα στάδια ενός προϋπολογιστικού ελέγχου,
 - συμμετέχουν στη σύνταξη προϋπολογιστικών καταστάσεων της επιχείρησης,
- αναγνωρίζουν και προσδιορίζουν τα ελεγχόμενα και μη στοιχεία ενός προϋπολογιστικού ελέγχου

ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΜΠΑΡ – ΠΟΤΑ & ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ

ΕΤΟΣ: Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 4 ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία του μαθήματος αποσκοπεί στο να μεταδώσει στους μαθητές/τριες τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, ώστε αυτοί να είναι σε θέση να:

- ☐ κατανοούν τις επιπτώσεις της κατανάλωσης οινοπνευματικών ποτών στην υγεία του ανθρώπου και τις κοινωνικές επιδράσεις της υπερβολικής κατανάλωσής τους,
- ☐ αναφέρουν και αναγνωρίζουν τους τύπους μπαρ και προσδιορίζουν τα στοιχεία διαρρύθμισης που καθορίζουν τον τύπο τους,
- ☐ αναφέρουν τις νομικές απαιτήσεις που αφορούν στη λειτουργία του μπαρ,
- ☐ γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τα εργαλεία και τα μηχανήματα και τα σκεύη του μπαρ.
- ☐ αναγνωρίζουν τα βασικά ποτά που πρέπει να έχει το μπαρ
- ☐ ταξινομούν τα ποτά και κατονομάζουν τα βασικά υλικά παρασκευής τους,
- ☐ περιγράφουν την επεξεργασία του καρπού του καφέ,
- ☐ περιγράφουν τους τρόπους παρασκευής και σερβιρίσματος όλων των τύπων καφέ,
- ☐ εξηγούν τη μέθοδο παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματος όλων των τύπων τσαγιού,
- ☐ περιγράφουν τη μέθοδο παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματος των αφεψημάτων,
- ☐ γνωρίζουν τους τρόποι ανάμιξης των υλικών για την ετοιμασία κοκτέιλς,
- ☐ γνωρίζουν πώς να σερβίρουν τα κοκτέιλς,
- ☐ εξηγούν τους όρους απεριτίφ, before-dinner κοκτέιλ, ντιζεστίφ και after-dinner κοκτέιλ,
- ☐ εξηγούν τους όρους σορτ ντρινκ (short drink) και λονγκ ντρινκ (long drink),
- ☐ περιγράφουν τη διαδικασία και τα στάδια οινοποίησης των οίνων, και άλλων ποτών που παρασκευάζονται με ζύμωση.
- ☐ αναφέρουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγή του κρασιού,
- ☐ κατονομάζουν όλους τους τύπους κρασιών και περιγράφουν τους τρόπους παραγωγής τους,
- ☐ αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά των κρασιών,
- ☐ αντιστοιχούν κρασιά με τα εδέσματα μιας επισιτιστικής μονάδας και συντάσσουν κάρτα κρασιών,
- ☐ διαχειρίζονται τα κρασιά την τραπεζαρία,
- ☐ ονομάζουν τις κυριότερες οινοπαραγωγικές περιοχές της Ελλάδας και της Ευρώπης και τα οινικά προϊόντα τους.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

- ☐ Η επιχείρηση του μπαρ.
- ☐ Το επάγγελμα του μπάρμαν.
- ☐ Η κοινωνική ευθύνη ως προς το αλκοόλ.
- ☐ Οι απαγορεύσεις στην προσφορά αλκοόλ.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν την λειτουργία του μπαρ ως επιχείρηση,
- γνωρίζουν τις υπηρεσίες που προσφέρει ο μπάρμαν,
- γνωρίζουν τις επιπτώσεις του αλκοόλ στην υγεία, ώστε να προστατεύουν τους πελάτες από την αλόγιστη κατανάλωσή του.

ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΠΑΡ

- ☐ Οι τύποι του μπαρ.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τα διάφορα είδη μπαρ,

- ❑ Η καταγραφή και περιγραφή ενός μπαρ εντός και εκτός ξενοδοχείου.
- ❑ Οι ιδιαιτερότητες του μπαρ στο ξενοδοχείο.
- ❑ Η διαρρύθμιση του μπαρ.
- ❑ Οι νομικοί κανόνες.
- ❑ Οι κανόνες ασφαλείας.
- ❑ Το χρονοδιάγραμμα εργασίας
 - Άνοιγμα (Mise en place)
 - ✓ κοπή φρούτων, τοποθέτηση ποτών, τροφοδοσία ψυγείων, καθαρισμοί, προετοιμασία για καφέ, χυμούς και κοκτέιλ.
 - Λειτουργία
 - ✓ λήψη παραγγελίας,
 - ✓ σερβίρισμα ποτών (στο τραπέζι, στη μπάρα).
 - Κλείσιμο
 - ✓ διαφύλαξη ποτών σε ασφαλείς χώρους,
 - ✓ έλεγχος – τακτοποίηση ψυγείων, ραφιών, ντουλαπιών,
 - ✓ καθαρισμός και τακτοποίηση σκευών, οργάνων, συσκευών, μηχανημάτων κ.ά.,
 - ✓ καθαρισμός χώρων και αποκατάσταση.
- ❑ Το προσωπικό του μπαρ.
 - Περιγραφή θέσεων και καθηκόντων.
 - Συμπεριφορά και εμφάνιση.
- ❑ Ο εξοπλισμός του μπαρ.
 - Περιγραφή μηχανών και μηχανημάτων του μπαρ.
 - Περιγραφή βασικών σκευών και εργαλείων του μπαρ.
 - Χρήση μηχανών, μηχανημάτων, σκευών & εργαλείων του μπαρ.
 - Ποτήρια.

- περιγράφουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των μπαρ και ειδικότερα αυτών που λειτουργούν ως τμήματα ξενοδοχειακών μονάδων,
- γνωρίζουν τι καθορίζει τη διαρρύθμιση ενός μπαρ,
- σχεδιάζουν μια κάτοψη μπαρ,
- γνωρίζουν ποια μορφή πρέπει να έχει ο πάγκος του μπαρ,
- αναφέρουν μερικές νομικές απαιτήσεις που αφορούν στη λειτουργία του μπαρ,
- γνωρίζουν τους κινδύνους των εγκαταστάσεων,
- αναπτύσσουν συνοπτικά τα χρονοδιάγραμμα εργασίας σε επιχειρήσεις μπαρ,
- περιγράφουν τα στάδια λειτουργίας ενός μπαρ,
- αναφέρουν την διοικητική δομή του προσωπικού μπαρ και τα γενικά καθήκοντα κάθε θέσης εργασίας,
- κατανοούν τη σημασία της συμπεριφοράς και της εμφάνισης του προσωπικού του μπαρ,
- περιγράφουν και χρησιμοποιούν τον βασικό εξοπλισμό μπαρ,
- περιγράφουν την χρήση και τις λειτουργικές ιδιαιτερότητες που αφορούν στον αντίστοιχο εξοπλισμό,
- γνωρίζουν ποια ποτήρια χρησιμοποιούνται σε ένα μπαρ και τι να προσέχουν όταν αγοράζουν ποτήρια.

ΠΟΤΟΓΝΩΣΙΑ

- ❑ Τα αλκοολούχα ποτά.
- ❑ Η προέλευση των αλκοολούχων ποτών.
- ❑ Η μέτρηση της αλκοολικής δύναμης.
- ❑ Οι μερίδες μέτρησης (litre, centiliters, milliliters) .
- ❑ Οι μερίδες σύμφωνα με τη νομοθεσία και με τον τύπο της επιχείρησης.
- ❑ Οι μεζούρες του μπαρ (Jigger-Pony).
- ❑ Οι επιπτώσεις από την κατανάλωση αλκοόλ.
- ❑ Οι αλκοολικές βάσεις του bar.
 - Whiskey
 - Vodka
 - Gin
 - Rum
 - Tequila
 - Brandy

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν την προέλευση των βασικών αλκοολούχων ποτών,
- περιγράφουν τους διεθνείς τρόπους μέτρησης της αλκοολικής τους δύναμης,
- χρησιμοποιούν τις μονάδες μέτρησης για την παρασκευή και το σερβίρισμα των ποτών,
- προσδιορίζουν τις μερίδες για κάθε κατηγορία ποτών αλκοολούχων και μη,
- αναγνωρίζουν τις επιπτώσεις από την υπερβολική κατανάλωση αλκοόλ,
- περιγράφουν τις βλαβερές συνέπειες της κατάχρησης αλκοόλ στην ανθρώπινη υγεία και την κοινωνική συνοχή.
- αναφέρουν τα γνωστότερα βασικά ποτά με τα οποία πρέπει να εφοδιάζονται όλα τα μπαρ,
- χρησιμοποιούν τη διεθνή ονοματολογία τους,
- αναφέρουν τις βασικές πρώτες ύλες τους και περιγράφουν τις μεθόδους απόσταξης τους,

ΤΡΟΠΟΙ ΑΝΑΜΙΞΗΣ ΠΟΤΩΝ

- ☐ Rolling.
- ☐ Shaking.
- ☐ Stirring.
- ☐ Blending.
- ☐ Muddling.
- ☐ Build On Ice.

Άσκηση

- ☐ Δημιουργία βασικών ανάμικτων ποτών.
 - ✓ Whiskey Sour.
 - ✓ Cosmopolitan.
 - ✓ Gin Fizz..
 - ✓ Mojito.
 - ✓ Margarita.
 - ✓ Alexander.

ΒΑΣΙΚΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΝΑΜΙΚΤΩΝ ΠΟΤΩΝ

- ☐ Sours.
- ☐ Crustas.
- ☐ Fizzes.
- ☐ Juleps.
- ☐ Long Drinks.
- ☐ Tiki.

Άσκηση

- ☐ Δημιουργία βασικών ανάμικτων ποτών.
 - ✓ Amaretto Sour.
 - ✓ Brandy Crusta.
 - ✓ Cuba Libre.
 - ✓ Mint Julep.
 - ✓ Gin Tonic.
 - ✓ Zombie.

ΆΛΛΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΟΤΩΝ ΚΑΙ ΑΡΩΜΑΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

- ☐ Aperitifs (Vermouth, Anise, Bitters).
- ☐ Aromatic Bitters.
- ☐ Digestives.
- ☐ Ενισχυμένοι Οίνοι.
 - Port sherry.
 - Malaga.
 - Μαυροδάφνη.
- ☐ Λικέρ - Σιρόπια.
- ☐ Μπίρες.

ΜΗ ΑΛΚΟΟΛΟΥΧΑ ΠΟΤΑ & ΧΥΜΟΙ

- ☐ Μη αλκοολούχα ποτά (Soft Drinks) και αναψυκτικά (ανθρακούχα και μη).
 - Ποτά με φρούτα και κρέμα.
 - Ποτά με χυμούς φρούτων κι αναψυκτικά.
 - Ποτά με λαχανικά.

- κατονομάζουν τα γνωστότερα ανάμικτα ποτά της κάθε βάσης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν και εκτελούν τους διάφορους τρόπους ανάμιξης των ποτών,
- γνωρίζουν τα συστατικά και τη δοσολογία τους βασικών ανάμικτων ποτών και τα παρουσιάζουν ακολουθώντας τις ενδεδειγμένες διαδικασίες παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματός τους.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τις βασικές κατηγορίες ανάμικτων ποτών,
- γνωρίζουν τα συστατικά τους και τη δοσολογία τους και δημιουργούν ανάμικτα ποτά από όλες τις κατηγορίες, ακολουθώντας τις ενδεδειγμένες διαδικασίες παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματός τους.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τα είδη του Vermouth,
- αναφέρουν μερικούς επιδόρπιους οίνους,
- αναφέρουν ποια είναι τα Bitters και τα Aromatic Bitters,
- αναφέρουν ποτά Anise,
- γνωρίζουν σε ποιες κατηγορίες οινοπνευμάτων διακρίνονται,
- αναφέρουν ξένα εκλεκτά λικέρ,
- αναφέρουν ποια είδη σιροπιών,
- αναφέρουν και αναγνωρίζουν τα διάφορα είδη μπύρας.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τις σημαντικότερες κατηγορίες μη αλκοολούχων ποτών,
- αναφέρουν τις κατηγορίες αναψυκτικών και τα κατατάσσουν σε αυτές σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά τους,

- Κοκτέιλς με χυμούς φρούτων.

- σερβίρουν αναψυκτικά και μη αλκοολούχα ποτά,
- αναφέρουν τα σημεία που πρέπει να προσεχθούν κατά την παρασκευή κοκτέιλς που περιέχουν χυμούς φρούτων,
- δημιουργούν διαφόρων ειδών κοκτέιλς με μη αλκοολούχα ποτά, αναψυκτικά, φρούτα και χυμούς φρούτων, ακολουθώντας τις ενδεδειγμένες διαδικασίες παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματος,
- γνωρίζουν με ποια σειρά πρέπει να πίνονται τα μη αλκοολούχα ποτά.

ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ ΚΑΦΕ

- ☐ Ο καφές.
 - Φύτευση.
 - Καλλιέργεια.
 - Συγκομιδή.
 - Επεξεργασία.
 - Καβούρδισμα.
 - Παρασκευή.
- ☐ Το «τρίτο κύμα» καφέ.
- ☐ Οι Drip Methods.
- ☐ Ο Espresso.
 - Ιστορία.
 - Φιλοσοφία.
- ☐ Οι παρασκευή ενός τέλει espresso.
 - Αρωματικό προφίλ.
 - Latte Art.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν την επεξεργασία του καρπού του καφέ,
- περιγράφουν και κατανοούν την τάση του τρίτου κύματος καφέ,
- περιγράφουν τις Drip Methods (καφέ με εκχύλιση): Chemex, Aero press, Hario,
- γνωρίζουν και περιγράφουν τον καφέ espresso,
- παρασκευάζουν μια κούπα espresso και cappuccino,
- αξιολογούν μια ποικιλία καφέ cupping,
- χρησιμοποιούν τη Latte Art.

ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΘΕΣΗΣ ΑΦΕΨΗΜΑΤΩΝ

- ☐ Το τσάι.
 - Ποιότητες τσαγιού.
 - Παρασκευή τσαγιού.
 - Τρόποι σερβιρίσματος τσαγιού.
 - Τσάι βοτάνων
- ☐ Το κακάο.
- ☐ Το γάλα.
- ☐ Το μεταλλικό νερό.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τις σημαντικότερες κατηγορίες μη αλκοολούχων ποτών,
- αναφέρουν τις κατηγορίες αναψυκτικών και τα κατατάσσουν σ' αυτές σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά τους,
- σερβίρουν αναψυκτικά και μη αλκοολούχα ποτά,
- αναφέρουν τα σημεία που πρέπει να προσεχθούν κατά την παρασκευή κοκτέιλς που περιέχουν χυμούς φρούτων,
- δημιουργούν διαφόρων ειδών κοκτέιλς με μη αλκοολούχα ποτά, αναψυκτικά, φρούτα και χυμούς φρούτων, ακολουθώντας τις ενδεδειγμένες διαδικασίες παρασκευής και τους τρόπους σερβιρίσματος,
- γνωρίζουν με ποια σειρά πρέπει να πίνονται τα μη αλκοολούχα ποτά.

ΟΙΝΟΛΟΓΙΑ

ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥ ΟΙΝΟΥ

- ☐ Ιστορική Αναδρομή.
- ☐ Μυθολογία.
- ☐ Ονοματολογία.
- ☐ Ο άκρατος οίνος.

ΤΟ ΦΥΤΟ – Ο ΚΑΡΠΟΣ – Ο ΟΙΝΟΣ

- ☐ Το σταφύλι.
- ☐ Η ρώγα.
 - Ο φλοιός.
 - Η σάρκα.
 - Το γίγαρτο.
- ☐ Το κρασί.

ΜΙΚΡΟΚΛΙΜΑ - ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (TERROIR)

- ☐ Το οικοσύστημα.
- ☐ Η ποικιλία.
- ☐ Ο τόπος παραγωγής.
 - Κλιματολογικές συνθήκες.
 - Θερμοκρασία.
- ☐ Ο ανθρώπινος παράγοντας και οι επιλογές του αμπελουργού.

ΠΟΙΚΙΛΙΕΣ ΣΤΑΦΥΛΙΟΥ

- ☐ Οι κυριότερες λευκές ποικιλίες σταφυλιού.
- ☐ Οι κυριότερες ερυθρωπές ποικιλίες.
- ☐ Οι κυριότερες ερυθρές ποικιλίες.

ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΤΟΥ ΟΙΝΟΥ

- ☐ Η οινοποίηση.
 - Λευκή οινοποίηση.
 - Ερυθρή οινοποίηση.
 - Ροζέ (ερυθρωπή) οινοποίηση.
- ☐ Η παλαίωση.
- ☐ Η συντήρηση.
- ☐ Η διατήρηση.
- ☐ Οι συνθήκες της κατάλληλης κάβας.
- ☐ Τα κυριότερα ελληνικά οινοποιεία

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν ιστορικά στοιχεία της πορείας του οίνου από την αρχαιότητα στην σύγχρονη εποχή και τις περιοχές που πρωτοκαλλιεργήθηκε το αμπέλι,
- αναφέρουν ιστορικά τους πολιτισμούς που ασχολήθηκαν με την παραγωγή του κρασιού,
- ορίζουν τον άκρατο οίνο.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν το φυτό και αναφέρουν και τα μέρη του,
- ονομάζουν τα μέρη του καρπού του σταφυλιού,
- δίνουν τον ορισμό του κρασιού.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- εξηγούν τον όρο terroir,
- περιγράφουν τους παράγοντες που επιδρούν στην ποιότητα του σταφυλιού και του κρασιού,
- αναφέρουν τις γεωγραφικές ζώνες που ευδοκimei το οινοπαραγωγικό αμπέλι και τις χώρες που βρίσκονται σ' αυτές τις ζώνες,
- περιγράφουν τις κατάλληλες κλιματολογικές συνθήκες που επιδρούν στην ανάπτυξη του αμπελιού και στην ποιότητα του σταφυλιού.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ταξινομούν τις οικογένειες του αμπελιού,
- αναφέρουν τις κυριότερες ελληνικές και ευρωπαϊκές ποικιλίες άσπρων και κόκκινων σταφυλιών που χρησιμοποιούνται για οινοποίηση,
- ονομάζουν τις κυριότερες επιτραπέζιες ποικιλίες σταφυλιών

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τα χαρακτηριστικά ωρίμανσης του σταφυλιού,
- περιγράφουν τα στάδια παραγωγής του κόκκινου, ροζέ και άσπρου κρασιού,
- εξηγούν τα στάδια της παραγωγής κρασιού μέχρι και την εμφιάλωση,
- επεξηγούν τα χαρακτηριστικά των όρων “παλαίωση”, “συντήρηση”, “διατήρηση” και αναφέρουν τις συνθήκες μιας κατάλληλης κάβας,
- αναφέρουν τα κυριότερα ελληνικά οινοποιεία.

ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ ΑΦΡΩΔΩΝ ΟΙΝΩΝ

- ☐ Οι αφρώδεις οίνοι.
- ☐ Οι τεχνητοί αφρώδεις οίνοι (carbonated wines).
- ☐ Η εμφιάλωση.
 - Διαδικασίες πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από την εμφιάλωση.
- ☐ Οι ειδικές οινοποιήσεις.
 - Μέθοδος champenoise.
 - Μέθοδος cuve close ή charmat.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ορίζουν τα αφρώδη κρασιά,
- περιγράφουν τα στάδια παραγωγής αφρώδους κρασιού με τις φυσικές μεθόδους σαμπάνιας (champenoise) και κλειστής δεξαμενής (charmat),
- αναφέρουν την τεχνητή μέθοδο παραγωγής αφρώδους κρασιού,
- γνωρίζουν τα κυριότερα ευρωπαϊκά και ελληνικά αφρώδη κρασιά.

ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ ΓΛΥΚΩΝ - ΕΝΔΥΝΑΜΩΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΡΩΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΙΝΩΝ

- ☐ Οι γλυκοί οίνοι.
 - ☐ Τα ενδυναμωμένα κρασιά (Fortified Wines).
 - ☐ Οι οίνοι Port.
 - ☐ Οι οίνοι τύπου Nouveau.
- Οι αρωματισμένοι οίνοι.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν και περιγράφουν τα γλυκά και ημίγλυκα κρασιά,
- αναφέρουν και περιγράφουν τα ενδυναμωμένα και αρωματισμένα κρασιά,
- αναφέρουν τα χαρακτηριστικά των ενδυναμωμένων και αρωματισμένων κρασιών,
- διακρίνουν τις κατηγορίες των γλυκών, αρωματισμένων και ενδυναμωμένων κρασιών,
- περιγράφουν τα στάδια παραγωγής των ενδυναμωμένων και αρωματισμένων κρασιών.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΤΥΠΟΙ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΟΙΝΩΝ

- ☐ Οι οίνοι ονομασίας προέλευσης.
- ☐ Οι επιτραπέζιοι οίνοι.
- ☐ Οι τοπικοί οίνοι.
- ☐ Οι οίνοι ονομασίας κατά παράδοση.
- ☐ Η κατηγοριοποίηση με βάση:
 - το χρώμα,
 - την περιεκτικότητα σε σάκχαρα,
 - την περιεκτικότητα σε διοξείδιο του άνθρακα

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τις διάφορες κατηγορίες των οίνων,
- κατατάσσουν τους οίνους με βάση τα χαρακτηριστικά και την προέλευσή τους.

ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟ ΚΡΑΣΙ

- ☐ Η ετικέτα των κρασιών.
- ☐ Το προφίλ των κρασιών.
 - Λευκά.
 - ✓ Κιτροειδή.
 - ✓ Ανθικά.
 - ✓ Τροπικά.
 - ✓ Κρεμώδη.
 - Ροζέ.
 - ✓ Φράουλες.
 - ✓ Κεράσι.
 - Ερυθρά.
 - ✓ Απλά.
 - ✓ Μέτρια.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- εξηγούν τα στοιχεία και τις πληροφορίες που δίνει η ετικέτα της φιάλης του κρασιού,
- εξηγούν τα χαρακτηριστικά του κάθε διαφορετικού προφίλ κρασιού,
- διακρίνουν το προφίλ και ταξινομούν τα κρασιά σύμφωνα με το χρώμα, το άρωμα και τη γεύση τους,
- εξηγούν τα οργανοληπτικά χαρακτηριστικά των κρασιών,
- ονομάζουν τις κυριότερες ασθένειες ή αλλοιώσεις των κρασιών,
- αναφέρουν τα χαρακτηριστικά των ασθενειών των κρασιών

✓ Στιβαρά.

- ☐ Τα συμπτώματα ασθενειών και αλλοιώσεων των κρασιών.
- ☐ Οι φιάλες και πώματα κρασιών.
- ☐ Η αποθήκευση του κρασιού.

ΤΟ ΚΡΑΣΙ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

- ☐ Τα χρησιμοποιούμενα ποτήρια.
- ☐ Η θερμοκρασία σερβιρίσματος.
- ☐ Η διαδικασία του σερβιρίσματος των κρασιών.
 - Η σειρά και ο τρόπος σερβιρίσματος.
- ☐ Η τεχνική του σερβιρίσματος των κρασιών.
 - Η τεχνική του σερβιρίσματος των παλιών κόκκινων κρασιών.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- επιλέγουν τα συγκεκριμένα ποτήρια για συγκεκριμένες ποικιλίες οίνου,
- αναφέρουν τις θερμοκρασίες που σερβίρονται οι διάφοροι τύποι κρασιών,
- κατανοούν τη διαδικασία, τη σειρά και τον τρόπο σερβιρίσματος όλων των κρασιών,
- εφαρμόζουν τις τεχνικές σερβιρίσματος όλων των κρασιών και των παλαιωμένων κόκκινων κρασιών.

ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ ΟΙΝΟΥ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

- ☐ Ο οινοχόος και ο ρόλος του στο εστιατόριο.
- ☐ Η τεχνική του σερβιρίσματος των αφρώδων οίνων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τα καθήκοντα του οινοχόου,
- αναφέρουν και εφαρμόζουν την διαδικασία, τη σειρά και τον τρόπο σερβιρίσματος των αφρώδη οίνων.

ΓΕΥΣΙΓΝΩΣΙΑ ΤΟΥ ΟΙΝΟΥ

- ☐ Η δοκιμή του κρασιού (degustation).
 - Κανόνες.
 - Αντικειμενικά κριτήρια.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναφέρουν τους κανόνες της δοκιμής του κρασιού,
- εφαρμόζουν στην δοκιμή του κρασιού την οπτική εξέταση, την οσφρητική εξέταση, την γευστική εξέταση.

ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΙ ΟΙΝΟΥ – ΦΑΓΗΤΟΥ

- ☐ Το κρασί στην κουζίνα.
- ☐ Ο συνδυασμός κρασιού-φαγητού

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- γνωρίζουν την χρήση του κρασιού στην κουζίνα,
- αναφέρουν τους βασικούς κανόνες για τον συνδυασμό κρασιού - φαγητού,
- συνδυάζουν τους διάφορους τύπους κρασιού με όλες τις κατηγορίες των φαγητών.

ΜΑΘΗΜΑ : ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΠΩΛΗΣΕΙΣ – ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

ΕΤΟΣ : Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 2 ΘΕΩΡΙΑ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι μαθητές/τριες μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να:

- ☐ κατανοούν την έννοια και το περιεχόμενο του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ,
- ☐ εφαρμόζουν και αναπτύσσουν το κατάλληλο μίγμα μάρκετινγκ στην επισιτιστική ή ξενοδοχειακή επιχείρηση που απασχολούνται,
- ☐ αναλύουν ζητήματα που σχετίζονται με την επικοινωνία και την πιστότητα της επικοινωνίας στο ξενοδοχειακό μάρκετινγκ,
- ☐ δημιουργούν ένα βασικό μοντέλο σχεδιασμού διαφημιστικής καμπάνιας, συμπεριλαμβανόμενου του οικονομικού προγραμματισμού της και της αξιολόγησής της,.
- ☐ εφαρμόζουν και δημιουργούν τις νέες υποδομές που «επιβάλλονται» από το E-commerce (Ηλεκτρονικό Επιχειρείν) σε μια ξενοδοχειακή ή επισιτιστική επιχείρηση,
- ☐ εκτιμούν το κόστος δημιουργίας και φιλοξενίας ενός δικτυακού τόπου,
- ☐ χρησιμοποιούν και εφαρμόζουν διάφορους τρόπους διαφήμισης στον δικτυακό τόπο,
- ☐ συνειδητοποιούν ότι το διαδίκτυο αποτελεί σήμερα το σημαντικότερο μέσο διαφήμισης,
- ☐ γνωρίζουν τις τεχνικές δημιουργίας θετικής εντύπωσης για την ποιότητα των πληροφοριών και διατηρούν ενεργό το ενδιαφέρον των επισκεπτών της ιστοσελίδας,
- ☐ περιγράφουν και αναλύουν την έννοια, τους στόχους, καθώς και τα απαραίτητα στοιχεία μίας στρατηγικής μάρκετινγκ και εφαρμόζουν διάφορες απλές στρατηγικές,
- ☐ περιγράφουν και να αναλύουν την έννοια και τη λειτουργία ενός σχεδίου μάρκετινγκ,
- ☐ καταstrώνουν ένα σχέδιο μάρκετινγκ,
- ☐ εφαρμόζουν τις πλέον σύγχρονες τεχνικές πωλήσεων,
- ☐ εφαρμόζουν διάφορους απλούς κανόνες που ακολουθούνται για τη διευκόλυνση των πωλήσεων,
- ☐ εφαρμόζουν διάφορες απλές μεθόδους ανάπτυξης της γνώσης και της αντίληψης του εστιατορικού και ξενοδοχειακού προϊόντος,
- ☐ κατανοούν την έννοια και την σημασία των Δημοσίων Σχέσεων και το ρόλο τους στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης,
- ☐ κατανοούν τη σημασία της κοινής γνώμης στη ταξιδιωτική και επισιτιστική βιομηχανία,
- ☐ κατανοούν την σημασία της προώθησης πωλήσεων,
- ☐ εφαρμόζουν διάφορες τεχνικές ικανοποίησης και προσέλκυσης πελατών,
- ☐ κατονομάζουν και εφαρμόζουν διάφορες τεχνικές προώθησης πωλήσεων,
- ☐ σχεδιάζουν μία εκστρατεία προώθησης πωλήσεων,
- ☐ εφαρμόζουν την τακτική AIDCA (Attention/Interest/Desire/Convince/Action),
- ☐ διαχειρίζονται με ορθολογικό τρόπο το χρόνο τους,
- ☐ εφαρμόζουν διάφορους τρόπους αύξησης των πωλήσεων.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

- ☐ Η έννοια και το περιεχόμενο του Ξενοδοχειακού Μάρκετινγκ.
- ☐ Η εφαρμογή του Μίγματος Μάρκετινγκ στις επισιτιστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις εντός των ξενοδοχειακών μονάδων.
 - Προϊόν επισιτιστικής επιχείρησης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ορίζουν την έννοια και το περιεχόμενο του ξενοδοχειακού μάρκετινγκ,
- περιγράφουν τα συστατικά του μίγματος μάρκετινγκ που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι επισιτιστικές επιχειρήσεις,

- Τιμή προϊόντων επισιτιστικής επιχείρησης.
- Διανομή προϊόντων επισιτιστικής επιχείρησης.
- Προώθηση προϊόντων επισιτιστικής επιχείρησης.
- Διαδικασία παροχής επισιτιστικής υπηρεσίας.
- Φυσική υπόσταση υπηρεσία επισιτισμού.
- Άνθρωποι επισιτιστικής επιχείρησης.

ΕΡΕΥΝΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ

- ❑ Ο σχεδιασμός ερωτηματολογίων.
 - Χαρακτηριστικά ερωτήσεων
 - Σφάλματα, ακολουθία.
 - Ανοικτές ερωτήσεις, κλειστές ερωτήσεις.
 - Πιλοτική δοκιμή.
 - Συλλογή πληροφοριών.
 - Συνεντεύξεις: μορφές, λήπτες συνεντεύξεων.
 - Ποιοτική έρευνα: έννοια, χρησιμότητα, προβολικές τεχνικές.

- εφαρμόζουν και αναπτύσσουν το κατάλληλο μίγμα μάρκετινγκ στην επιχείρηση που απασχολούνται.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τα χαρακτηριστικά ενός επιτυχημένου ερωτηματολογίου που μπορεί να εφαρμοσθεί για μια ξενοδοχειακή ή επισιτιστική επιχείρηση,
- συμμετέχουν στη δημιουργία ενός ερωτηματολογίου για τις επιχειρήσεις που εργάζονται

ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ – ΕΙΔΗ

- ❑ Ο ανθρώπινος παράγοντας και η πιστότητα επικοινωνίας.
 - Επικοινωνιακά προβλήματα από το μήνυμα.
 - Πιστότητα επικοινωνίας και το μέσο μετάδοσης.
 - Ιστορία της επικοινωνίας μάρκετινγκ και της ξενοδοχειακής διαφήμισης.
 - Σχέδια προώθησης των πωλήσεων ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων.
 - Λειτουργία της διαφήμισης, αποδέκτες της διαφήμισης.
- ❑ Ο οικονομικός προγραμματισμός και προϋπολογισμός.
 - Προετοιμασία διαφημιστικής εκστρατείας.
 - Εκτέλεση διαφημιστικής εκστρατείας.
 - Αξιολόγηση της διαφημιστικής εκστρατείας.
- ❑ Ο ελληνικός Κώδικας Διαφήμισης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναλύουν ζητήματα που σχετίζονται με την επικοινωνία και την πιστότητα της επικοινωνίας στο ξενοδοχειακό μάρκετινγκ,
- αναπτύσσουν τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την διαφήμιση των τουριστικών επιχειρήσεων,
- δημιουργούν ένα βασικό μοντέλο σχεδιασμού διαφημιστικής καμπάνιας, συμπεριλαμβανόμενου του οικονομικού προγραμματισμού της και της αξιολόγησής της,
- επεξηγούν βασικά ζητήματα που εξετάζονται από τον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης.

ΤΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΠΡΟΒΟΛΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- δημιουργούν ένα δικτυακό τόπο,

- ❑ Η δημιουργία ενός δικτυακού τόπου με την ονομασία «Ελληνική Φιλοξενία».
 - Πρώτα βήματα στην δημιουργία ενός δικτυακού τόπου.
 - Προμήθεια και κατοχύρωση δικτυακού ονόματος της επιχείρησης (domain name).
 - Εναλλακτικές λύσεις για την δημιουργία του δικτυακού τόπου «Ελληνική Φιλοξενία».
 - Κόστος «φιλοξενίας» του δικτυακού τόπου.
- ❑ Η δικτυακή διερεύνηση αγοράς και ο δικτυακός τόπος μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ❑ Οι εφαρμογές του E-commerce και η διαφήμιση μέσω internet.
 - Το διαδίκτυο ως εργαλείο προβολής - ψηφιακής διαφήμισης και τακτικής και άμεσης συνεργασίας με πελάτες – συνεργάτες της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
 - Καταχώρηση ηλεκτρονικών Πανό (Banners) - Πλεονεκτήματα.
 - Λίστες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (mailing lists).
 - Διαχείριση συχνών ερωτημάτων (frequently asked questions).
 - Πίνακες ανακοινώσεων (bulletin board systems).
 - Είδος και συμβατότητα υπηρεσιών.
 - Social media (facebook, twitter κ.ά.).
 - Πλατφόρμες παρουσίασης ξενοδοχείων
- εκτιμούν το κόστος δημιουργίας και φιλοξενίας ενός δικτυακού τόπου,
- περιγράφουν τα οφέλη μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης από την επικοινωνία μέσω του διαδικτύου,
- εφαρμόζουν και δημιουργούν τις νέες υποδομές που «επιβάλλονται» από το E-commerce (Ηλεκτρονικό Επιχειρείν) σε μια ξενοδοχειακή ή επισιτιστική επιχείρηση,
- συμμετέχουν στους νέους στρατηγικούς προσανατολισμούς που «επιβάλλονται» από το e-commerce,
- χρησιμοποιούν και εφαρμόζουν τις πλέον σύγχρονες τεχνικές πωλήσεων και τρόπους διαφήμισης στο δικτυακό τόπο,
- γνωρίζουν τις τεχνικές δημιουργίας θετικής εντύπωσης για την ποιότητα των πληροφοριών και διατηρούν ενεργό το ενδιαφέρον των επισκεπτών της ιστοσελίδας,
- συνειδητοποιούν ότι το διαδίκτυο αποτελεί σήμερα το σημαντικότερο μέσο διαφήμισης,
- συνειδητοποιούν τη σημασία των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, καθώς και των διαφόρων ειδών πλατφόρμας παρουσίασης ξενοδοχείων

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

- ❑ Ο ορισμός της έννοιας “στρατηγική μάρκετινγκ”.
 - Στόχοι του μάρκετινγκ.
- ❑ Τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να έχει κάθε στρατηγική μάρκετινγκ.
 - Εξειδικευμένη ξενοδοχειακή αγορά.
 - Τοποθέτηση του ξενοδοχειακού προϊόντος.
- ❑ Οι στρατηγικές τουριστικού μάρκετινγκ.
 - Υψηλές στρατηγικές του μάρκετινγκ.
 - Ειδικές στρατηγικές του μάρκετινγκ.
- ❑ Οι τρεις απλές στρατηγικές μάρκετινγκ.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν και αναλύουν την έννοια και τους στόχους της στρατηγικής μάρκετινγκ,
- περιγράφουν και αναλύουν τα απαραίτητα στοιχεία που πρέπει να έχει κάθε στρατηγική μάρκετινγκ,
- περιγράφουν και αναλύουν ορισμένες στρατηγικές μάρκετινγκ,
- εφαρμόζουν διάφορες απλές στρατηγικές μάρκετινγκ.

ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ (MARKETING PLAN)

- ❑ Ο ορισμός και λειτουργία του σχεδίου μάρκετινγκ.
- ❑ Οι ουσιαστικές απαιτήσεις της διαδικασίας σχεδιασμού.
- ❑ Τα πλεονεκτήματα ενός σχεδίου μάρκετινγκ.
- ❑ Η διαδικασία σχεδιασμού.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- αναλύουν την έννοια του σχεδίου μάρκετινγκ,
- περιγράφουν τη λειτουργία του σχεδίου μάρκετινγκ,
- κατονομάζουν τα πλεονεκτήματα του σχεδίου μάρκετινγκ,
- καταstrώνουν ένα σχέδιο μάρκετινγκ.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

- ☐ Οι διακρίσεις πελατών (νέοι, επαναλαμβανόμενοι).
- ☐ Τα στάδια σκέψης του πελάτη πριν την αγορά.
- ☐ Τα στοιχεία μεγίστης σημασίας ανά πελάτη.
 - Εξωτερικός χώρος εστιατορίου / ξενοδοχείου.
 - Είσοδος στο εστιατόριο / ξενοδοχείο - Αναμονή.
 - Μενού - Service - Φαγητό.
 - Καθαριότητα.
- ☐ Οι τεχνικές ικανοποίησης και προσέλκυσης πελατών.
- ☐ Η έννοια της προώθησης πωλήσεων.
- ☐ Οι τεχνικές προώθησης των πωλήσεων.
- ☐ Τα εργαλεία της προώθησης πωλήσεων.
- ☐ Ο σχεδιασμός εκστρατείας προώθησης πωλήσεων.
- ☐ Οι μέθοδοι και τεχνικές πώλησης.
- ☐ Η εξέλιξη των τεχνικών πωλήσεων.
 - Η στρατηγική του «κερδίζουμε και οι δύο».
 - Ο ρόλος της «δέσμευσης» προς τους πελάτες.
 - Η σημασία της «εκτίμησης» στο πρόσωπο του πωλητή.
 - Η στρατηγική πάντα «γνωρίζουμε το προϊόν που πουλάμε».
 - Η στρατηγική διεύρυνσης των αγορών - νέων πελατών.
- ☐ Η τακτική AIDCA.
- ☐ Η σωστή διαχείριση χρόνου.
 - Συνήθεις λόγοι για «χάσιμο χρόνου».
 - Οι απαραίτητες γνώσεις που πρέπει να έχει ο υπάλληλος για τη διευκόλυνση των πωλήσεων.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΩΝ / ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

- ☐ Οι απλοί κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται για τη διευκόλυνση των πωλήσεων.
- ☐ Οι απλοί μέθοδοι ανάπτυξης της γνώσης και της αντίληψης του εστιατοριακού / ξενοδοχειακού προϊόντος.
- ☐ Οι αποτελεσματικές τεχνικές και στρατηγικές για την πώληση των ακριβών προϊόντων.
- ☐ Η «πρόσωπο με πρόσωπο» επαφή με τον πελάτη.
- ☐ Οι λεπτομέρειες που κάνουν τη διαφορά.
 - Προγραμματισμός αντιμετώπισης τυχόν ερωτήσεων από τους πελάτες.
 - Σωστός «χειρισμός» των πελατών.
 - Αντιμετώπιση των αντιρρήσεων.
- ☐ Οι τρόποι αύξησης των πωλήσεων.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- κατανοούν τη σημασία της προώθησης πωλήσεων,
 - κατονομάζουν τις κατηγορίες πελατών που υπάρχουν,
 - περιγράφουν τα στάδια σκέψης του πελάτη πριν την αγορά των πάσης φύσεως ξενοδοχειακών προϊόντων,
 - εφαρμόζουν διάφορες τεχνικές ικανοποίησης και προσέλκυσης πελατών,
 - κατονομάζουν και εφαρμόζουν διάφορες τεχνικές προώθησης πωλήσεων,
 - σχεδιάζουν μία εκστρατεία προώθησης πωλήσεων,
 - κατονομάζουν διάφορες τεχνικές πωλήσεων,
 - εφαρμόζουν διάφορες τεχνικές πωλήσεων,
 - εφαρμόζουν την τακτική AIDCA,
 - διαχειρίζονται με ορθολογικό τρόπο το χρόνο τους,
- αναφέρουν τις σχετικές γνώσεις που πρέπει να έχει κάθε υπάλληλος μίας επισιτιστικής επιχείρησης

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- περιγράφουν τις λεπτομέρειες που έχουν σημασία κατά την πώληση των επισιτιστικών ή ξενοδοχειακών προϊόντων,
- εφαρμόζουν διάφορους απλούς κανόνες που ακολουθούνται για τη διευκόλυνση των πωλήσεων,
- εφαρμόζουν διάφορες απλές μεθόδους ανάπτυξης της γνώσης και της αντίληψης του εστιατοριακού ή ξενοδοχειακού προϊόντος,
- εφαρμόζουν διάφορους τρόπους αύξησης των πωλήσεων.

ΜΑΘΗΜΑ : ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ-ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΕΤΟΣ : Β' - ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ: 1 ΘΕΩΡΙΑ

ΓΕΝΙΚΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι μαθητές/τριες μετά το πέρας της διδασκαλίας του μαθήματος θα πρέπει να:

- ☐ έχουν αποκτήσει ένα υπόβαθρο γνώσεων που θα τους προετοιμάσει για την ομαλή ένταξή τους στην αγορά εργασίας και τη μετέπειτα επαγγελματική τους σταδιοδρομία,
- ☐ κατανοούν τις βασικές έννοιες της επιχειρηματικότητας,
- ☐ προσδιορίζουν τη χρησιμότητα της επιχειρηματικότητας από πρακτική πλευρά και εφαρμόζουν τη μεθοδολογία της.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Η ΕΝΝΟΙΑ, Η ΦΥΣΗ ΚΑΙ Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Η έννοια της δημιουργικότητας.
- ☐ Η φύση της δημιουργικότητας.
- ☐ Λόγοι που εξηγούν το αυξημένο ενδιαφέρον για την δημιουργικότητα.
- ☐ Η δημιουργική σκέψη και οι άλλες νοητικές ικανότητες.
- ☐ Οι φάσεις της δημιουργικής διαδικασίας.
- ☐ Χαρακτηριστικά των δημιουργικών ατόμων.
- ☐ Παράγοντες που επηρεάζουν τη δημιουργικότητα.

- Ορίζουν την έννοια της δημιουργικότητας.
- Αναλύουν τη φύση της δημιουργικότητας.
- Περιγράφουν τις φάσεις της δημιουργικής διαδικασίας.
- Αναφέρουν τα χαρακτηριστικά του δημιουργικού ατόμου.
- Εξηγούν τη σημασία της δημιουργικής σκέψης και να περιγράφουν τους παράγοντες που την επηρεάζουν.

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ - ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ - ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Δημιουργικότητα και καινοτομία.
- ☐ Ορισμός και είδη καινοτομίας.
- ☐ Ο ρόλος της καινοτομίας στην προσπάθεια για δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.
- ☐ Για ποιους λόγους είναι αναγκαία η καινοτομία.
- ☐ Καινοτομία και επιχείρηση/
- ☐ Μοντέλα καινοτομίας/
- ☐ Ριζικές, οριακές και ενδιάμεσες μορφές καινοτομίας.
- ☐ Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχία μιας καινοτομίας.
- ☐ Κύκλος ζωής προϊόντος και διάδοση καινοτομιών.
- ☐ Το νέο προϊόν και η ομαδοποίηση των καταναλωτών.

- Επεξηγούν την έννοια την ανταγωνιστικότητας.
- Ορίζουν την έννοια της καινοτομίας και να περιγράφετε τα είδη της.
- Αναλύουν τον ρόλο της καινοτομίας στην απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.
- Περιγράφουν τους παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχία μιας καινοτομίας.
- Αναφέρουν τις συνήθεις αιτίες αποτυχίας των νέων προϊόντων.
- Εξηγούν τι σημαίνει κύκλος ζωής του προϊόντος και πώς σχετίζεται με τη διάδοση της καινοτομίας.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ☐ Η Έννοια της Επιχειρηματικότητας.
- ☐ Η επιχειρηματικότητα ως δραστηριότητα.
- ☐ Τα είδη της επιχειρηματικότητας.
- ☐ Σύγχρονες τάσεις της επιχειρηματικότητας.
- ☐ Η επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα.

- Εξηγούν την έννοια και τη σημασία της επιχειρηματικότητας.
- Περιγράφουν την επιχειρηματικότητα ως οικονομική δραστηριότητα.

- Διακρίνουν τα είδη της επιχειρηματικότητας.
- Αναφέρουν τις τάσεις και τις προοπτικές ανάπτυξης της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΑ ΣΧΕΔΙΑ

- ❑ Τι είναι το επιχειρηματικό σχέδιο.
- ❑ Τα χαρακτηριστικά ενός επιτυχημένου επιχειρηματικού σχεδίου.
- ❑ Η χρησιμότητα του επιχειρηματικού σχεδίου.
- ❑ Συγκέντρωση των απαραίτητων πληροφοριών..
- ❑ Το περιεχόμενο του επιχειρηματικού σχεδίου.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- Επεξηγούν την έννοια του επιχειρηματικού σχεδίου.
- Περιγράφουν τους στόχους του.
- Αναλύουν τη σημασία του.
- Αναφέρουν το πλαίσιο και τα επιμέρους τμήματά του.

ΣΥΣΤΑΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- ❑ Η ατομική επιχείρηση.
- ❑ Εταιρεία.
- ❑ Προσωπικές Εταιρείες.
- ❑ Ανώνυμος Εταιρεία.
- ❑ Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε.).
- ❑ Τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της επιχείρησης.

Οι μαθητές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να:

- ❑ Διακρίνουν τις επιχειρήσεις με βάση τη νομική τους μορφή και να περιγράψετε τα χαρακτηριστικά τους.
- ❑ Προσδιορίζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε τύπου επιχείρησης
- ❑ Γνωρίζουν τα δικαιολογητικά και τις διαδικασίες που απαιτούνται για τη σύστασή τους.

Σχετικά με τη διδακτέα ύλη των μαθημάτων Γενικής Παιδείας ισχύουν τα οριζόμενα για τη διδακτέα ύλη των μαθημάτων Γενικής Παιδείας στην Α΄ τάξη ΕΠΑΛ.

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

(Δ.ΥΠ.Α)

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ & ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ, ΜΕΘΟΔΩΝ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ & ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗΣ (Δ2)

ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΕΣ

ΕΠΑ.Σ. ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΣΗΣ ΣΕ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

Ειδικότητα :

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Αθήνα 2023

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το παρόν πρόγραμμα μάθησης σε εργασιακό χώρο περιλαμβάνει το σύνολο των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, οι οποίες πρέπει να αποκτηθούν από τους μαθητευόμενους/ες στον εργασιακό χώρο κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, καθώς και την κατ' έτος χρονική ταξινόμησή τους σύμφωνα με τα αναλυτικά προγράμματα σπουδών της ειδικότητάς τους.

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ

Το κύριο αντικείμενο σπουδών της ειδικότητας είναι η παροχή γνώσεων και δεξιοτήτων που αφορούν στη διαχείριση τουριστικών και ξενοδοχειακών μονάδων.

Ειδικότερα, οι τομείς στους οποίους δραστηριοποιούνται οι απόφοιτοι της ειδικότητας αναλύονται ως εξής:

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

Οι μαθητευόμενοι/ες της ειδικότητας στα πλαίσια της άσκησης του επαγγέλματος τους δύναται να ασχολούνται με τα παρακάτω αντικείμενα και δραστηριότητες:

- τροφοδοσία ξενοδοχείων και γενικότερα επισιτιστικών μονάδων,
- προμήθεια υλικών και εξοπλισμού,
- υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών,
- δημόσιες σχέσεις,

- εποπτεία ορόφων,
- έρευνα αγοράς – πωλήσεων τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών,
- διαχείριση επισιτιστικών επιχειρήσεων (εστιατόρια, καφετέριες, μπαρ, κέντρα διασκέδασης και κυλικεία) σε τουριστικούς χώρους που ανήκουν στην κατηγορία Πολυτελείας και Α΄ κατηγορίας, επιβατικά πλοία και κρουαζιερόπλοια.

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

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

Τέλος, οι πτυχιούχοι της ειδικότητας είναι σε θέση να παρέχουν τις υπηρεσίες τους στη Διεύθυνση Επιθεώρησης του Ε.Ο.Τ. και άλλες διοικητικές και επιτελικές Διευθύνσεις του αλλά και να καλύπτουν όλο το φάσμα της Διοικητικής ιεραρχίας στους τομείς της ειδικότητάς τους. Επίσης, με την απόκτηση του πτυχίου τους ασκούν το επάγγελμα, είτε ως στελέχη μονάδων, είτε ως αυτοαπασχολούμενοι.

Κατά την διάρκεια άσκησης της Μαθητείας σε εργασιακό χώρο, οι μαθητευόμενοι/ες θα κατακτήσουν γνώσεις και δεξιότητες σχετικές με τα ακόλουθα γνωστικά αντικείμενα:

ΠΡΩΤΟ ΕΤΟΣ

ΓΝΩΣΤΙΚΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	ΓΝΩΣΕΙΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Σύμβαση Εργασίας και Επαγγελματική Εκπαίδευση			
	Επεξήγηση Συμφωνητικού Μαθητείας. Ανάλυση υποχρεώσεων και δικαιωμάτων που απορρέουν από το Συμφωνητικό Μαθητείας. Αναφορά στα σημαντικότερα σημεία του που έχουν σχέση με τις ισχύουσες συλλογικές συμβάσεις εργασίας. Ανάλυση προοπτικών επαγγελματικής εξέλιξης και περαιτέρω εκπαίδευσης	Κατανοούν το θεωρητικό υπόβαθρο των ανθρώπινων και εργασιακών σχέσεων. Προσδιορίζουν την έννοια της στελέχωσης και αναφέρουν τον σκοπό και τη σημασία της, καθώς και τα βασικά συστατικά στοιχεία της. Εντοπίζουν τις ιδιαιτερότητες της τουριστικής εργασίας και γνωρίζουν τις σύγχρονες μορφές απασχόλησης. Γνωρίζουν την έννοια του συνδικαλισμού και επεξηγούν την έννοια και το περιεχόμενο της συλλογικής σύμβασης εργασίας. Μαθαίνουν να αναζητούν εργασία, καθώς και να εξετάζουν το ενδεχόμενο να αναπτύξουν τη δική τους επιχείρηση.	Αναπτύσσουν την ικανότητα διαπραγμάτευσης και ανάληψης ευθυνών. Καλλιεργούν την ανεξάρτητη σκέψη και την οξυδέρκεια.
Δομή και Οργάνωση Συμβαλλόμενης Επιχείρησης			
	Γνωριμία με τα διάφορα τμήματα της επιχείρησης. Επεξήγηση της δομής και των βασικών	Περιγράφουν τις έννοιες του ξενοδοχείου, του τουρισμού και κατ' επέκταση της	Γίνονται υπεύθυνοι και αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες. Συνεργάζονται με τους υφιστάμενους και

	λειτουργιών της επιχείρησης. Περιγραφή των υποχρεώσεων των εκπαιδευομένων απέναντι της επιχείρησης. Ανάλυση των βασικών αρχών λειτουργίας των επιμέρους τμημάτων της επιχείρησης. Διευκρίνιση των κύριων αρχών που διέπουν τις ξενοδοχειακές / τουριστικές επιχειρήσεις, τον Ε.Ο.Τ. και τις Επαγγελματικές Ενώσεις του τουριστικού / ξενοδοχειακού κλάδου.	Ξενοδοχειακής και Τουριστικής Βιομηχανίας. Κατονομάζουν τους τύπους, τις ιδιομορφίες και τις ιδιοτυπίες των ξενοδοχειακών καταλυμάτων. Κατατάσσουν τα ξενοδοχεία σε αστέρια ανάλογα με το επίπεδο, τις εγκαταστάσεις και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Κατανοούν τον ορισμό της διοίκησης και περιγράφουν τις βασικές λειτουργίες της. Εξοικειώνονται με τις έννοιες: λήψη αποφάσεων, ηγεσία, υποκίνηση, επικοινωνία, ομάδες, ποιότητα και διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Διακρίνουν τις λειτουργίες, τα τμήματα και τους κλάδους εκμετάλλευσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης αλλά και το αντικείμενο δράσης τους. Συντάσσουν το οργανόγραμμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης. Διακρίνουν τις κατηγορίες πελατών και τις κυριότερες	προϊστάμενους της ξενοδοχειακής / τουριστικής μονάδας.
--	--	--	---

		πηγές προέλευσής τους.	
Καθαριότητα, Υγιεινή και Ασφάλεια στο χώρο εργασίας			
	Χρήση κανονισμών και βασικών αρχών υγιεινής. Ορθολογική χρήση και διαχείριση απολυμαντικών και καθαριστικών μέσων. Ανάλυση χαρακτηριστικών γνωρισμάτων των τροφίμων και των παραγόντων που επιδρούν στην ποιότητά τους. Διαχωρισμός κινδύνων σε βιολογικούς, χημικούς και φυσικούς. Περιγραφή των διαφόρων συστημάτων διασφάλισης ποιότητας στις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης. Αναφορά των επικίνδυνων σημείων στον κάθε χώρο απασχόλησης των εργαζομένων και λήψη μέτρων για την αποφυγή τους. Περιγραφή των κανόνων προστασίας σε περίπτωση εργατικού ατυχήματος, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.	Κατανοούν τη σημασία της υγιεινής και της ασφάλειας στον εργασιακό χώρο. Διαχωρίζουν τα διάφορα είδη απολυμαντικών και καθαριστικών μέσων. Περιγράφουν τις κατάλληλες συνθήκες που πρέπει να επικρατούν στους χώρους εργασίας. Αναγνωρίζουν τη σημασία του ποιοτικού ελέγχου των τροφίμων. Κατονομάζουν τις αλλοιώσεις που μπορεί να υποστούν τα διάφορα τρόφιμα. Αναγνωρίζουν τους κινδύνους στους χώρους εργασίας και απαριθμούν τους τρόπους αντιμετώπισής τους. Αντιλαμβάνονται τη σημασία της σωστής ανύψωσης και μεταφοράς των φορτίων με ασφάλεια. Γνωρίζουν τρόπους αντιμετώπισης των πυρκαγιών και τις	Αναπτύσσουν σωματική και πνευματική αντοχή. Αποκτούν ψυχραιμία και οξυδέρκεια. Καλλιεργούν την παρατηρητικότητα και την οργάνωση.

	Επεξήγηση του κανονισμού των προληπτικών μέτρων πυρασφάλειας και περιγραφή του σχεδίου δράσης σε περίπτωση πυρκαγιάς. Ανάλυση των πρώτων βοηθειών που παρέχονται σε περίπτωση ατυχήματος.	αρχές παροχής Α΄ βοηθειών. Διακρίνουν τις διάφορες σημάνσεις των χώρων εργασίας. Αναφέρουν τις κατάλληλες προϋποθέσεις που πρέπει να ισχύουν για ένα καλό εργασιακό περιβάλλον.	
Προστασία του Περιβάλλοντος			
	Ανάλυση των κανόνων και των μέτρων που λαμβάνει η επιχείρηση προκειμένου να συμβάλει στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις. Περιγραφή των μέτρων που εφαρμόζει η επιχείρηση προκειμένου να εξοικονομήσει ενέργεια και να διαχειριστεί σωστά τα διάφορα υλικά που χρησιμοποιεί. Επεξήγηση του φιλικού προς το περιβάλλον τρόπου διαχείρισης των απορριμμάτων (ανακύκλωση).	Περιγράφουν τις βασικές αρχές οικολογικής ισορροπίας. Αναγνωρίζουν τους φυσικούς πόρους της γης και το βαθμό εξάντλησής τους. Περιγράφουν τα είδη ρύπανσης. Εφαρμόζουν μέτρα πρόληψης και αποτροπής της ρύπανσης στην επιχείρηση. Διακρίνουν τις μεθόδους εξοικονόμησης ενέργειας στα διάφορα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Εφαρμόζουν εναλλακτικές μορφές ενέργειας.	Αποκτούν οικολογική συνείδηση και εντιμότητα.

Προετοιμασία και Διαχείριση Επισιτιστικών Τμημάτων			
	Καθαρισμός και συντήρηση σκευών και εξοπλισμού. Έλεγχος και παρακολούθηση αναλώσιμων υλικών. Αποθήκευση και συντήρηση πρώτων υλών. Παραλαβή παραγγελιών. Σύνθεση μενού. Οργάνωση σέρβις. Εφαρμογή διαφόρων τρόπων σερβιρίσματος. Εξυπηρέτηση πελατών. Διευθέτηση προβλημάτων και καταστάσεων έντασης. Έλεγχος και αξιολόγηση εξυπηρέτησης πελατών. Έκθεση των πλεονεκτημάτων της Ελληνικής και μεσογειακής κουζίνας. Σύνθεση μενού. Αναγνώριση τύπων και τρόπων παρασκευής κρασιών και άλλων οινοπνευματωδών ποτών.	Χρησιμοποιούν το βασικό εξοπλισμό των επισιτιστικών τμημάτων. Αναγνωρίζουν τις πρώτες ύλες και τη χρήση τους. Ενημερώνονται για την ανατομία και τον τεμαχισμό των κρεάτων και των αλιευμάτων που χρησιμοποιούνται στην κουζίνα μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Χειρίζονται με ευκολία την ορολογία των επισιτιστικών τμημάτων. Βοηθούν στην κοστολόγηση, την τιμολόγηση και τον έλεγχο των υλικών των επισιτιστικών τμημάτων. Κατανοούν τη σημασία διαχείρισης αποθεμάτων με Η/Υ. Συνεργάζονται με το προσωπικό των επισιτιστικών τμημάτων με σκοπό τη μεγαλύτερη δυνατή απόδοση της επιχείρησης και την επίλυση τυχόν προβλημάτων.	Αποκτούν αυτοπεποίθηση όσον αφορά τη διαχείριση των επισιτιστικών τμημάτων. Γίνονται διαλλακτικοί, ευέλικτοι και προσαρμοστικοί. Καλλιεργούν τη δημιουργική αντίληψη και τη διαπροσωπική επικοινωνία. Αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες. Αναπτύσσουν την προφορική και γραπτή επικοινωνία όχι μόνο στην ελληνική αλλά και στην αγγλική γλώσσα.

Αντιστοίχιση κρασιών και εδεσμάτων. Κατανόηση επιπτώσεων υπερβολικής κατανάλωσης οινοπνευματωδών ποτών στην υγεία του ανθρώπου και την κοινωνία γενικότερα. Γνώση αλλοιώσεων λόγω κακής αποθήκευσης κρασιών. Κατανόηση λόγων σωστής συντήρησης κρασιών. Εκμάθηση και εφαρμογή συστημάτων διασφάλισης ποιότητας και ποιοτικού ελέγχου (HACCP – ISO). Ανάπτυξη επικοινωνιακής ικανότητας στην Αγγλική γλώσσα. Σύσταση και έκδοση λογαριασμού πελατών. Κλείσιμο ταμείου.	Κατανοούν τις σύγχρονες τάσεις της μαγειρικής τέχνης. Απαριθμούν τα ελληνικά και ευρωπαϊκά κρασιά κατά περιοχή. Συνδυάζουν τη στολή και την εμφάνιση του προσωπικού με τους κανόνες της υγιεινής και ασφάλειας. Συμβάλουν στην καλή λειτουργία του τμήματος προμηθειών και στην οργάνωση και λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων του ξενοδοχείου. Αναπτύσσουν την ικανότητα κατανόησης ανθρώπων που προέρχονται από διαφορετικό εθνικό, κοινωνικό και πολιτιστικό περιβάλλον. Εξοικειώνονται με την κατανόηση και την παραγωγή προφορικού και γραπτού λόγου στην Αγγλική και Γαλλική γλώσσα. Χρησιμοποιούν σύγχρονο λογισμικό Η/Υ που αφορά στην παρακολούθηση παραγγελιών, στην εξεργασία κειμένων, στη σύνταξη λογιστικών φύλλων και πινάκων, καθώς και στη σύνταξη και έκδοση λογαριασμών.
---	--

Διοργάνωση εκδηλώσεων			
	Σχεδιασμός και οργάνωση διαφόρων εκδηλώσεων και catering. Σύνταξη συμφωνητικού εκδήλωσης μεταξύ πελάτη και ξενοδοχειακής επιχείρησης. Στάδια προγραμματισμού εργασιών των εκδηλώσεων. Σύνθεση προσωπικού. Είδη μπουφέ. Παρασκευές κρύου και ζεστού μπουφέ. Τρόπος παρουσίασης παρασκευών και διακοσμητικών στοιχείων. Επιλογή οινοπνευματωδών ποτών, αναψυκτικών και φυσικών χυμών. Διαρρύθμιση αίθουσας και τοποθέτηση οπτικοακουστικού εξοπλισμού. Σερβίρισμα εδεσμάτων και ποτών. Τήρηση εντύπων μαζικών εκδηλώσεων. Έκδοση λογαριασμού.	Ξεχωρίζουν τους διάφορους τύπους μαζικών εκδηλώσεων εστίασης. Περιγράφουν τη διαδικασία συμφωνίας-σύμβασης μεταξύ πελάτη και επιχείρησης. Ταξινομούν τα εδέσματα και τον εξοπλισμό ενός μπουφέ. Περιγράφουν τη σύνθεση του προσωπικού των μαζικών εκδηλώσεων εστίασης. Χρησιμοποιούν σύγχρονο λογισμικό Η/Υ που αφορά στην παρακολούθηση και τη διοργάνωση εκδηλώσεων, στη διαχείριση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (για αποστολή και λήψη μηνυμάτων και συνημμένων αρχείων σχετικών με την οργάνωση των εκδηλώσεων), στην επεξεργασία κειμένων, στη σύνταξη λογιστικών φύλλων και πινάκων για τη σύσταση του μπουφέ, καθώς και στη σύνταξη και έκδοση λογαριασμών.	Αποκτούν προσαρμοστικότητα και ευελιξία. Αναπτύσσουν την ικανότητα διαπραγμάτευσης, οργάνωσης και προγραμματισμού. Συμβάλλουν στη λήψη αποφάσεων

		Τηρούν τα έντυπα των εκδηλώσεων. Χρησιμοποιούν με ασφάλεια τον εξοπλισμό του catering. Οργανώνουν υπηρεσίες catering	
Προετοιμασία Τμήματος Ορόφων			
	Κατανόηση της σημασίας του τμήματος των ορόφων στο ρόλο του καθαρού και υγιεινού περιβάλλοντος στην ξενοδοχειακή επιχείρηση. Παρουσίαση όλων των λειτουργιών και των προσφερόμενων υπηρεσιών του τμήματος. Απόκτηση των απαραίτητων επαγγελματικών γνώσεων και ανάπτυξη τεχνικών και προσωπικών δεξιοτήτων για την παροχή των υπηρεσιών στο τμήμα των Ορόφων. Αντίληψη της σπουδαιότητας της ομαδικής εργασίας. Ανάπτυξη ικανότητας διαπροσωπικών σχέσεων. Γνώση των γενικών αρχών διακόσμησης του ξενοδοχείου.	Περιγράφουν συνοπτικά το ρόλο και τις βασικές αρμοδιότητες του τμήματος των Ορόφων στην ξενοδοχειακή επιχείρηση. Κατονομάζουν το προσωπικό των Ορόφων και περιγράφουν τα βασικά καθήκοντα του. Ακολουθούν τους βασικούς κανόνες εμφάνισης, συμπεριφοράς και προσωπικής υγιεινής. Συντάσσουν και διεκπεραιώνουν (χειρόγραφα και ηλεκτρονικά) εκθέσεις, αναφορές και κάθε είδους έντυπα. Αντιλαμβάνονται τη σπουδαιότητα της σωστής συνεργασίας με τα άλλα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Χειρίζονται το ηλεκτρονικό σύστημα καρτών-κλειδιών και	Αναπτύσσουν την αυτοπειθαρχία, τη σωματική και πνευματική αντοχή. Καλλιεργούν την παρατηρητικότητα, την εχεμύθεια και τη διακριτικότητα. Γίνονται συνεργάσιμοι και υπάκουοι. Διεκπεραιώνουν και διευκολύνουν τις εργασίες μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης.

		αναγνωρίζουν τα κλειδιά των δωματίων. Προσδιορίζουν τις βασικές αρμοδιότητες και το βασικό εξοπλισμό της λινοθήκης και του πλυντηρίου. Περιγράφουν τα δωμάτια της επιχείρησης (εγκαταστάσεις, επίπλωση, ιματισμός, σκεύη). Περιγράφουν έναν τυπικό όροφο ξενοδοχείου. Εξηγούν το μηχανισμό της χημικής απολύμανσης και τις περιπτώσεις που χρησιμοποιείται. Προσδιορίζουν τα χαρακτηριστικά των υλικών καθαριότητας και επιλέγουν το κατάλληλο σε κάθε περίπτωση. Προσδιορίζουν τη διαδικασία προμήθειας, ελέγχου, μετατροπής ή καταστροφής του ιματισμού. Γνωρίζουν τον κύκλο εργασιών του ιματισμού (παράδοση, πλύση, διαλογή, στέγνωμα, σιδέρωμα και παραλαβή). Διακρίνουν τα είδη των υφασμάτων του ιματισμού. Ελέγχουν και εντοπίζουν τις βλάβες στου χώρους	
--	--	--	--

		της ξενοδοχειακής επιχείρησης.	
--	--	--------------------------------	--

ΔΕΥΤΕΡΟ ΕΤΟΣ

	ΓΝΩΣΕΙΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
Προετοιμασία Τμήματος Κρατήσεων			
	Επεξεργασία εγγυημένων και μη εγγυημένων κρατήσεων. Ενημέρωση πλάνου κρατήσεων (χειρόγραφου και ηλεκτρονικού). Διεκπεραίωση αλληλογραφίας. Παρακολούθηση προκαταβολών και συμβολαίων Allotment. Ενημέρωση Booking Position με βάση τις Forecasts. Παρακολούθηση προμηθειών των ταξιδιωτικών γραφείων. Απολογισμός της συνεργασίας με τα διάφορα ταξιδιωτικά γραφεία και τους διοργανωτές των διαφόρων εκδηλώσεων. Στοχευμένη χρήση των μεθόδων πληροφόρησης και επικοινωνίας μεταξύ πελατών και TOUR OPERATORS.	Κατανοούν και χειρίζονται την κατάλληλη ορολογία του κάθε τύπου κράτησης. Ζητούν από τους πελάτες τις κατάλληλες εγγυήσεις ανάλογα με τον τύπο κράτησης. Διαχειρίζονται σωστά μία Rooming list ή Voucher. Χρησιμοποιούν τους βασικούς όρους ενοικίασης δωματίων. Υπολογίζουν τη δύναμη, τη δυναμικότητα και την πληρότητα του ξενοδοχείου. Διακρίνουν όλους τους τύπους δωματίων. Βοηθούν στο τμήμα κρατήσεων του ξενοδοχείου και χειρίζονται τον σύγχρονο εξοπλισμό του. Διακρίνουν τις κατηγορίες πελατών και τις κυριότερες	Διεκπεραιώνουν και διευκολύνουν τις εργασίες μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης. Αποκτούν μαθηματική ευστροφία και συνδυαστική σκέψη. Γίνονται αυτόνομοι και ανεξάρτητοι. Αναπτύσσουν ευχέρεια στη χρήση ξενοδοχειακών προγραμμάτων μέσω H/Y.

		πηγές προέλευσής τους. Χρησιμοποιούν με ευχέρεια την ονοματολογία των τύπων δωματίων (Superior, connecting rooms, executive κλπ). Κατανοούν το θεσμικό πλαίσιο σύναψης συμβολαίων (π.χ. Allotment, commitment). Αναγνωρίζουν τις περιπτώσεις που προβλέπονται προσαυξήσεις και εκπτώσεις. Κατανοούν τη διαδικασία καθορισμού τιμών και τη σύνθεση του ξενοδοχειακού προϊόντος. Υπολογίζουν τους διάφορους τρόπους χρέωσης μιας διανυκτέρευσης. Κατανοούν τη συμψηφιστική διαδικασία μεταξύ οριστικής κράτησης και booking position.	
Προετοιμασία Τμήματος Υποδοχής (Front Office) και Τήρησης Λογαριασμών Πελατών (Main Courante)			
	Διεκπεραίωση	Αντιλαμβάνονται τη θέση που κατέχει και	Αναπτύσσουν ηγετικές, προγραμματιστικές και

Pre allocation.	το ρόλο που διαδραματίζει το τμήμα του Front Office στη λειτουργία και την οργάνωση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.	οργανωτικές ικανότητες.
Πραγματοποίηση Check in.		Επιλύουν προβλήματα και λαμβάνουν αποφάσεις.
Καταχώρηση χρεωστικών κινήσεων.		Εμπνέουν εμπιστοσύνη και λειτουργούν αυτόνομα.
Πραγματοποίηση Check Out.	Αναγνωρίζουν και περιγράφουν τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό του Front Office.	Προσέχουν την εμφάνισή τους και την ατομική τους καθαριότητα.
Καταχώρηση Passants.		Συμπεριφέρονται με ευγένεια, χαμόγελο και αυτοπεποίθηση.
Παρακολούθηση, εξόφληση και έκδοση λογαριασμών.	Περιγράφουν τη σύνθεση, τα βασικά προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού του τμήματος.	Είναι διακριτικοί και εχέμυθοι.
Πραγματοποίηση Night Audit (κλεισίματος ημέρας).	Διαπραγματεύονται με τους πελάτες τη σωστή πώληση των δωματίων και των λοιπών υπηρεσιών της ξενοδοχειακής επιχείρησης.	Επιδεικνύουν ψυχραιμία και ορθολογική σκέψη.
Παρακολούθηση και εξόφληση Χρεωστών.		
Πραγματοποίηση αντιλογισμών και έκδοση διαφόρων τύπων τιμολογίου.	Καταρτίζουν διάφορα είδη βραχυχρόνιων και μακροχρόνιων προβλέψεων.	
Παρακολούθηση και έκδοση συγκεντρωτικών καταστάσεων τμημάτων.		
Κλείσιμο ταμείου και έκδοση ταμειακής κατάστασης.	Συνεργάζονται με την Προϊσταμένη Ορόφων για την καλύτερη διαχείριση τόσο των δωματίων όσο και τον διαφόρων προβλημάτων που απασχολούν τους πελάτες κατά τη διαμονή τους στην ξενοδοχειακή επιχείρηση.	
Διορθώσεις σε λάθη κλεισίματος.		
Μετατροπή συναλλάγματος.		
Παραλαβή τιμαλφών.		
Διαχείριση μηνυμάτων και τηλεφωνικού κέντρου.	Κατανοούν τη σπουδαιότητα της εμφάνισης και της καλής συμπεριφοράς του προσωπικού του	

	Τήρηση Ιστορικού Πελατών και Βιβλίου Εντυπώσεων. Συνεργασία με τα άλλα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης για την επίλυση προβλημάτων και παραπόνων των πελατών. Αναλύουν τη σημασία και τη χρησιμότητα του Ιστορικού Πελατών ως εργαλείο Marketing και προώθησης των πωλήσεων. Εκτελούν εργασίες για τις αφίξεις και τις αναχωρήσεις μεμονωμένων και groups πελατών, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλού επιπέδου. Ενημερώνουν τους λογαριασμούς των πελατών. Προβαίνουν σε κάθε είδους καταχωρήσεις στο Ισοζύγιο Ημερήσιας Κίνησης Πελατών (Main Courante). Εισπράττουν χρήματα και αποδέχονται πιστωτικές κάρτες για την είσπραξη προκαταβολών ή την εξόφληση λογαριασμών. Παρακολουθούν τους χρεώστες. Μαθαίνουν να κάνουν σωστές συναλλαγές σε συνάλλαγμα και τηρούν τα απαραίτητα	τμήματος αλλά και την αξία που έχει η καλή πρώτη εντύπωση του πελάτη στη συνέχιση της παραμονής του στο κατάλυμα. Συμπληρώνουν τα απαιτούμενα έντυπα, βιβλία και πλάνα.
--	---	---

		βιβλία για την αγορά συναλλάγματος. Διαχειρίζονται ταξιδιωτικές επιταγές. Εκτελούν εργασίες ελέγχου και άλλες εργασίες που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια του νυχτερινού κλεισίματος (Night Audit). Συμμετέχουν στη διενέργεια απογραφής και στην κατάρτιση προϋπολογισμού. Διεκπεραιώνουν κάθε είδους αλληλογραφία και απόδοση μηνυμάτων στους πελάτες. Γνωρίζουν τον τρόπο με τον οποίο εκτελείται η μεταφορά των πελατών και των αποσκευών τους από και προς το σημείο άφιξης τους. Εξυπηρετούν τους πελάτες με εχεμύθεια, διακριτικότητα και ευγένεια. Προσδιορίζουν και χρησιμοποιούν τα διάφορα συστήματα φύλαξης τιμαλφών που χρησιμοποιεί η εκάστοτε ξενοδοχειακή επιχείρηση. Κατανοούν και διαχειρίζονται την ιδιαιτερότητα της έκτακτης αναχώρησης.	

Εφαρμογές Η/Υ στην Ξενοδοχειακή Επιχείρηση			
	Συνειδητοποίηση του ότι είναι απαραίτητη η άριστη γνώση ενός ξενοδοχειακού προγράμματος (π.χ. Protel, ErmisWin, Alexandros) προκειμένου να εργαστούν στο τμήμα της Υποδοχής ή της Τήρησης Λογαριασμών Πελατών (Main Courante). Αντίληψη της διευκόλυνσης που παρέχει η εκτέλεση εργασιών μέσω του Η/Υ. Άριστη γνώση του ξενοδοχειακού προγράμματος.	Κατανοούν ότι το μηχανογραφημένο σύστημα είναι γρήγορο και εξυπηρετικό στις εργασίες της Υποδοχής και της Main Courante. Γνωρίζουν τα ξενοδοχειακά προγράμματα που υπάρχουν στην αγορά. Εκτελούν εργασίες καταχώρησης: - τιμοκαταλόγων - συνεργαζόμενων πρακτορείων και εταιριών - συμβολαίων Allotment - διαφόρων ειδών κράτησης - διαφόρων ειδών άφιξης - διαφόρων αλλαγών - χρεωστικών κινήσεων στους λογαριασμούς των πελατών - μετρητών τμημάτων (passants) - διαφόρων ειδών αναχώρησης - έκδοσης λογαριασμών - χρεωστών - εξόφλησης χρεωστών	Αναπτύσσουν ευχέρεια στη χρήση ξενοδοχειακών προγραμμάτων μέσω Η/Υ. Ανταποκρίνονται στις διαρκώς μεταβαλλόμενες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Επιδιώκουν τη διαβίου μάθηση. Αποκτούν αυτοεκτίμηση και δυνατή προσωπικότητα. Επιλύουν προβλήματα με ψυχραιμία, διπλωματία και διορατικότητα.

		- κλεισίματος ημέρας (Night Audit). Παρακολουθούν τις κινήσεις των P.O.S. (Point of Sales). Εκτυπώνουν ενημερωτικές καταστάσεις διαφόρων τμημάτων (Housekeeping report, Forecasts, Booking position κ.ά.).	
--	--	---	--