



Κέντρο Δια Βίου Μάθησης - «Εκπαιδευτικός Όμιλος dp studies Ε.Ε.»
Αδειοδοτημένο από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π • Αριθμός Αδείας: **2000146**
Έδρα: Ηράκλειο Μελίνας Μερκούρη 64 • τηλ.: 2810.313.603
Υποκατάστημα: Κορωναίου 4 • τηλ.: 2810.24.00.24, 2810.285.627
www.dpstudies.gr • email: dpstudies@gmail.com • therisos@dp.gr



Voucher Τουρισμού 2023-2024

Ειδικότητες Κατάρτισης

Οι ειδικότητες, για τις οποίες παρέχεται κατάρτιση, είναι οι κάτωθι:

- A. Υπηρεσίες υποδοχής και ψηφιακές δεξιότητες.
- B. Επισιτισμός και υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων.
- Γ. Μαγειρική και ζαχαροπλαστική τέχνη.
- Δ. Υπηρεσίες οροφοκομίας και περιβαλλοντική διαχείριση.
- Ε. Εμπυχωτής Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων Αναψυχής.
- ΣΤ. Υπηρεσίες Λουτροθεραπείας / Θαλασσοθεραπείας – SPA.
- Z. Στέλεχος Τουριστικών Γραφείων.

Θεματικές Ενότητες Ειδικοτήτων

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Υπηρεσίες υποδοχής και ψηφιακές δεξιότητες» είναι οι κάτωθι:

A. Υπηρεσίες υποδοχής και ψηφιακές δεξιότητες	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Ξενοδοχειακή Τεχνική και Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων	103
2. Εξυπηρέτηση πελατών – Επικοινωνία – Πωλήσεις	35
3. Εργασιακές Σχέσεις	20
4. Υγιεινή – Ασφάλεια Εργαζομένων	20
5. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις	12
6. Αγγλικά	60
Σύνολο	250

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Επισιτισμός και υγιεινή & ασφάλεια τροφίμων» είναι οι κάτωθι:

B. Επισιτισμός και υγιεινή & ασφάλεια τροφίμων	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Εστιατορική Τεχνική – Στοιχεία Bar και Οινογνωσίας	93
2. Εξυπηρέτηση πελατών – Επικοινωνία – Πωλήσεις	35
3. Εργασιακές Σχέσεις	20
4. Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων - HACCP	30
5. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις	12
6. Αγγλικά	60
Σύνολο	250

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Μαγειρική και ζαχαροπλαστική τέχνη» είναι οι κάτωθι:

Γ. Μαγειρική και ζαχαροπλαστική τέχνη	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Μαγειρική Τέχνη	90
2. Ζαχαροπλαστική Τέχνη	70
3. Εργασιακές Σχέσεις	20
4. Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων - HACCP	30
5. Γαλλικά	40
Σύνολο	250

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Υπηρεσίες οροφοκομίας και περιβαλλοντική διαχείριση» είναι οι κάτωθι:

Δ. Υπηρεσίες οροφοκομίας και περιβαλλοντική διαχείριση	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Οροφοκομία	100
2. Περιβαλλοντική Διαχείριση	30
3. Εργασιακές Σχέσεις	20
4. Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων	20
5. Αγγλικά	80
Σύνολο	250

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Εμψυχωτής Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων Αναψυχής» είναι οι κάτωθι:

Ε. Εμψυχωτής Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων Αναψυχής	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Υπαίθριο Περιβάλλον	60
2. Επάγγελμα: Εμψυχωτής Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων	55
3. Βασικές Αρχές Ασφάλειας Προγραμμάτων Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων	43
4. Γενικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά και Διαχείριση Υλικών/Εξοπλισμού σε Υπαίθριες Δραστηριότητες	50
5. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις	12
6. Αγγλικά	30
Σύνολο	250

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Υπηρεσίες Λουτροθεραπείας/Θαλασσοθεραπείας - SPA» είναι οι κάτωθι:

ΣΤ. Υπηρεσίες Λουτροθεραπείας/ Θαλασσοθεραπείας - SPA	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Μορφές Υδρολουτροθεραπείας, Είδη Λούσεων & Θαλασσοθεραπεία	70
2. Βασικές αρχές θαλασσοθεραπείας και ιαματικής λουτροθεραπείας	60
3. Οργάνωση και Διοίκηση Υδρολουτροθεραπευτηρίων	50
4. Εργασιακές σχέσεις	20
5. Περιβάλλον και ποιότητα ζωής	20
6. Αγγλικά	30
Σύνολο	250

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Στέλεχος Τουριστικών Γραφείων» είναι οι κάτωθι:

Ζ. Στέλεχος Τουριστικών Γραφείων	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	70
2. Αεροπορικοί Ναύλοι- Έκδοση Εισιτηρίων-Συστήματα Κρατήσεων	43
3. Τουριστικά πακέτα και συστήματα λειτουργίας γραφείου	35
4. Εξυπηρέτηση πελατών, επικοινωνία και πωλήσεις	30
5. Εργασιακές σχέσεις	20
6. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις	12
7. Αγγλικά	40
Σύνολο	250

Παρακάτω σας επισυνάπτουμε παράρτημα από το ΦΕΚ, στο οποίο αναφέρονται αναλυτικά ο σκοπός, τα μαθησιακά αποτελέσματα και το περιεχόμενο κάθε θεματικής ενότητας:

Άρθρο 1**Σκοπός προγραμμάτων κατάρτισης**

1. Σκοπός των προγραμμάτων κατάρτισης είναι η απόκτηση νέων δεξιοτήτων (upskilling) και η επανακατάρτιση (reskilling) των απασχολούμενων στον τομέα του τουρισμού, με απώτερο σκοπό τη συνολική βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών στον τουριστικό κλάδο και ταυτόχρονα τη βελτίωση της εικόνας του κλάδου στην εποχή μετά την πανδημία του κορονοϊού COVID – 19. Τα προγράμματα κατάρτισης της παρούσης είναι προγράμματα συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης, τα οποία αποβλέπουν στην απόκτηση νέων δεξιοτήτων και την επανακατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που υπηρετεί στον τουρισμό.
2. Τα προγράμματα κατάρτισης απευθύνονται στις κάτωθι κατηγορίες καταρτιζόμενων: α) τους εποχικά εργαζόμενους (πρόσκαιρα ανέργους) τουριστικών επιχειρήσεων, (β) τους μακροχρόνια ανέργους του τομέα του τουρισμού και (γ) τους εργαζόμενους τουριστικών επιχειρήσεων, των οποίων οι συμβάσεις εργασίας τέθηκαν, κατά τα έτη 2020 ή/και 2021, σε αναστολή λόγω της προσωρινής διακοπής ή της αναστολής λειτουργίας των επιχειρήσεων στις οποίες εργάζονταν, στο πλαίσιο λήψης μέτρων για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της διάδοσης του κορωνοϊού COVID – 19.
3. Ο χρόνος κατάρτισης λογίζεται ως χρόνος ανεργίας κατά την έννοια της παρ. 2 του άρθρου 30 του ν. 4144/2013 (Α' 88).

Άρθρο 2**Ειδικότητες προγραμμάτων κατάρτισης**

Οι ειδικότητες, για τις οποίες παρέχεται κατάρτιση, είναι οι κάτωθι:

- (α) Υπηρεσίες υποδοχής και ψηφιακές δεξιότητες.
- (β) Επισιτισμός και υγιεινή και ασφάλεια τροφίμων.
- (γ) Μαγειρική και ζαχαροπλαστική τέχνη.
- (δ) Υπηρεσίες οροφοκομίας και περιβαλλοντική διαχείριση.
- (ε) Εμπψυχωτής Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων Αναψυχής.
- (στ) Υπηρεσίες Λουτροθεραπείας/ Θαλασσοθεραπείας – SPA.
- (ζ) Στέλεχος Τουριστικών Γραφείων.

Άρθρο 3**Θεματικές Ενότητες – Περιεχόμενο - Μαθησιακοί Στόχοι για την ειδικότητα «Υπηρεσίες υποδοχής και ψηφιακές δεξιότητες»**

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Υπηρεσίες υποδοχής και ψηφιακές δεξιότητες» είναι οι κάτωθι:

Α. Υπηρεσίες υποδοχής και ψηφιακές δεξιότητες	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Ξενοδοχειακή Τεχνική και Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων	103
2. Εξυπηρέτηση πελατών – Επικοινωνία – Πωλήσεις	35
3. Εργασιακές Σχέσεις	20
4. Υγιεινή – Ασφάλεια Εργαζομένων	20
5. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και	12

χρόνιες παθήσεις	
6. Αγγλικά	60
Σύνολο	250

A.1. Θεματική ενότητα: Ξενοδοχειακή Τεχνική και Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων

Ωρες κατάρτισης: 103

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

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

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να χρησιμοποιούν Ξενοδοχειακή Ορολογία και να είναι εξοικειωμένοι με βασικούς τουριστικούς ορισμούς.
- Να γνωρίζουν την ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων.
- Να περιγράφουν τις κατηγορίες και τις διακρίσεις των τουριστικών καταλυμάτων.
- Να περιγράφουν το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Να προσδιορίζουν τα κριτήρια και τις παραμέτρους ίδρυσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Να περιγράφουν και να διαμορφώνουν το οργανόγραμμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Να προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες των Τμημάτων της Διεύθυνσης Δωματίων.
- Να κατανοούν τον τρόπο διαμόρφωσης Ξενοδοχειακών Συμβάσεων μεταξύ ξενοδοχείων και τουριστικών πρακτόρων.
- Να καθορίζουν τον τρόπο διαμόρφωσης της τιμολογιακής πολιτικής.
- Να κατανοούν, να οργανώνουν και να συμμετέχουν στις διαδικασίες του Τμήματος Υποδοχής.
- Να διευκολύνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας.
- Να παρακολουθούν τις χρεώσεις των λογαριασμών των πελατών και να εκδίδουν λογαριασμούς.
- Να εφαρμόζουν Αρχές Φιλοξενίας και να παρέχουν όλες τις προσφερόμενες, από την επιχείρηση, εξυπηρετήσεις προς τους πελάτες.
- Να συνεργάζονται αποτελεσματικά με τα υπόλοιπα τμήματα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Να συντονίζουν την επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων.
- Να συμμετέχουν σε ενδεδειγμένες πρακτικές για θέματα ασφάλειας.
- Να συμμετέχουν και να συντελούν στη βελτίωση και την προώθηση της ξενοδοχειακής επιχείρησης με αποτελεσματικό τρόπο.
- Να καταχωρεί και ταξινομεί τα στοιχεία κράτησης στην ηλεκτρονική βάση του συστήματος.
- Να αντλεί από το σύστημα τις κατάλληλες πληροφορίες να παρέχει στους πελάτες και τη διοίκηση.

- Να κάνει τους απαραίτητους χειρισμούς ανοίγματος φακέλου πελάτη και καταχώρησης στοιχείων κίνησης λογαριασμού

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Γνωριμία με βασικούς ορισμούς: Τουρισμός – Ταξίδι – Ξενοδοχειακό προϊόν.
2. Ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων από την Αρχαία Ελλάδα στο σήμερα.
3. Τα τουριστικά καταλύματα στον 21^ο αιώνα.
 - Κατηγορίες καταλυμάτων.
 - Διακρίσεις ξενοδοχείων.
 - Ιδιαίτερα καταλύματα.
4. Τα τουριστικά καταλύματα στην Ελλάδα.
 - Προδιαγραφές κατηγοριοποίησης (αστέρια – κλειδιά).
 - Βασικά στοιχεία τουριστικής νομοθεσίας.
 - Κανονισμός σχέσεων μεταξύ ξενοδόχων και πελατών.
5. Λειτουργική και οργανωτική διάρθρωση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
 - Εσωτερικό περιβάλλον (οικονομικοί – φυσικοί – ανθρώπινοι – τεχνολογικοί πόροι).
 - Εξωτερικό περιβάλλον (κοινωνικοί – πολιτικοί – οικονομικοί – τεχνολογικοί παράγοντες).
6. Διεύθυνση Δωματίων (Rooms Division)
 - Οργάνωση της Διεύθυνσης.
 - Στελέχωση με προσωπικό (πηγές εξεύρεσης – επιλογή και εκπαίδευση – κανόνες συμπεριφοράς και εμφάνισης – αξιολόγηση απόδοσης – παρακίνηση).
 - Τμήματα Διεύθυνσης (Κρατήσεων – Υποδοχής – Ορόφων – Συντήρησης).
7. Τμήμα Υποδοχής: Χώρος – Σημασία – Εξοπλισμός – Προσωπικό - Βασικές εργασίες - Έντυπα και βιβλία.
8. Ανάλυση Ξενοδοχειακής Ορολογίας
 - Διακρίσεις δωματίων.
 - Όροι παραμονής.
 - Ορολογία υποδοχής και κρατήσεων.
9. Τμήμα Κρατήσεων:
 - Πηγές, τύποι και τρόποι κρατήσεων.
 - Ημερολόγιο και πλάνο κρατήσεων.
 - Forecasts.
 - Ομαδικές κρατήσεις.
 - Over-booking.
 - Ακύρωση κράτησης.
 - Αρχαιοθέτηση κράτησης.
10. Ξενοδοχειακές συμβάσεις (commitment – allotment – guarantee – on request) - όροι συνεργασίας μεταξύ ξενοδοχείων και τουριστικών πρακτόρων - Χρονομεριστική μίσθωση (timesharing)
11. Υπηρεσία Υποδοχής
 - Διαδικασίες πριν την άφιξη πελάτη.
 - Διαδικασία άφιξης πελάτη (check-in) (δελτίο άφιξης – ικανοποίηση ιδιαίτερων απαιτήσεων –προσδιορισμός δωματίου – καθορισμός τρόπου εξόφλησης –

- παράδοση κλειδιού δωματίου – καταχώρηση στο Βιβλίο πελατών και ενημέρωση όλων των τμημάτων).
- Διαδικασία αναχώρησης (check-out) (έλεγχος – αμφισβητούμενη χρέωση – έκπτωση – αργοπορημένη αναχώρηση – αυτοαναχώρηση – γρήγορη αναχώρηση – έκτακτη αναχώρηση – στατιστικά στοιχεία εθνικότητας – φιλοδώρημα).
 - Έκτακτη αναχώρηση.
 - Διαδικασίες για άφιξη και αναχώρηση group.
 - Από το check-in στο check-out: δημιουργία εμπειρίας – Μελέτη περίπτωσης.
12. Παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας (αλληλογραφία – παροχή πληροφοριών και εξειδικευμένων υπηρεσιών – διαδίκτυο – φύλαξη αποσκευών – spa – room service).
 13. Εργασίες Τμήματος Υποδοχής κατά την παραμονή (αλλαγή δωματίου – βλάβη – φύλαξη πολύτιμων αντικειμένων – αντιμετώπιση παραπόνων – διαχείριση προβλημάτων).
 14. Τήρηση λογαριασμών πελατών: λογαριασμοί – πληρωμές – ακυρώσεις.
 15. Συστήματα Η/Υ και εφαρμογές λογισμικού Front & Back office για την ηλεκτρονική διαχείριση των κρατήσεων δωματίων (π.χ. Fidelio, Ermis, Alexandros, κ. λπ.).
 - Ενημέρωση βάσης δεδομένων του συστήματος.
 - Κινήσεις ανοίγματος κάρτας κράτησης και ενημέρωσή της.
 - Κλείσιμο κάρτας κράτησης και λογιστική διεκπεραίωση.
 - Ενημέρωση κινήσεων τμημάτων ξενοδοχείου.
 - Άνοιγμα και κλείσιμο ημέρας.
 - Αξιοποίηση στατιστικών δεδομένων κίνησης Πελατών, Προμηθευτών, Τμημάτων.
 - Δικτυακή σύνδεση εντός ξενοδοχείου και ενημέρωση πληροφοριών από το διαδίκτυο.
 16. Τηλεφωνικό κέντρο (οργάνωση – χειρισμός μηνυμάτων – υπηρεσία αφύπνισης).
 17. Αρχές Φιλοξενίας (εμφάνιση – ατομική υγιεινή – ευγένεια – χαμόγελο – φιλικότητα – χαιρετισμός – έννοια και είδη επικοινωνίας – κατανόηση των αναγκών και επιθυμιών του πελάτη – εμπόδια στην επικοινωνία – γλώσσα του σώματος).
 18. Θέματα ασφάλειας (έλεγχος κίνησης – ηλεκτρονικό σύστημα πρόσβασης δωματίων – περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης – κλοπές).

A.2. Θεματική ενότητα: Εξυπηρέτηση πελατών – Επικοινωνία – Πωλήσεις

Ώρες κατάρτισης: 35

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τη έννοια της εξυπηρέτησης και επικοινωνίας για κάθε τύπο πελατών καθώς και την εφαρμογή διαφόρων τεχνικών πώλησης σύμφωνα με τους στόχους της επιχείρησης.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να τονίζουν την ιδιαιτερότητα των υπηρεσιών στον κλάδο του τουρισμού.
- Να αναλύουν μέσα από παραδείγματα τις βασικές παραμέτρους που ορίζουν την ποιότητα υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση πελατών.
- Να αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά του σημερινού πελάτη / ταξιδιώτη.
- Να προτείνουν πρακτικές, εφαρμόσιμες λύσεις την εξυπηρέτηση πελατών.

- Να προσδιορίζουν τα επίπεδα προϊόντος και τη σχέση μεταξύ ικανοποίησης και αφοσίωσης του πελάτη.
- Να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους στην επικοινωνία και στην εξυπηρέτηση των πελατών.
- Να εμφυσήσουν τη φιλοσοφία της εξυπηρέτησης στο χώρο των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Να ενσωματώνουν την κουλτούρα δέσμευσης & υπευθυνότητας της επιχείρησης.
- Να κατανοήσουν τη συμβολή τους στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και στην ικανοποίηση του πελάτη.
- Να αναγνωρίσουν τη σημασία στην ικανοποίηση πελατών και δημιουργία εμπιστοσύνης.
- Να εφαρμόζουν τα βασικά βήματα της εξυπηρέτησης πελατών.
- Να επικοινωνούν με τρόπο αποτελεσματικό σύμφωνα με τον Κώδικα επαγγελματικής συμπεριφοράς της επιχείρησης.
- Να αναλύσουν τους τρόπους διαχείρισης παραπόνων και ανάκτησης της εξυπηρέτησης / επανόρθωση.
- Να εφαρμόζουν τεχνικές πώλησης ανάλογα με τον τύπο πελατών.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Βελτιστοποίηση εμπειρίας πελάτη.
 - Τύποι πελατών.
 - Τα χαρακτηριστικά του σημερινού πελάτη / ταξιδιώτη: Πώς λειτουργεί και πώς αποφασίζει.
 - Διαχείριση φήμης.
 - Τάσεις που διαφαίνονται στον τουρισμό.
2. Στρατηγική Εξυπηρέτησης Πελατών.
 - Υποχρεώσεις των εργαζομένων στον τουρισμό.
 - Δεξιότητες – Ικανότητες των εργαζομένων στον τουρισμό.
 - Τα βασικά βήματα της εξυπηρέτησης πελατών: πρώτη εντύπωση, ευγένεια, συμπεριφορά, κάνοντας το σωστό.
 - Τρόποι ανάπτυξης ηθικά αποδεκτού κώδικα πρακτικής.
 - Διαχείριση πελατειακών σχέσεων (Guest Relations).
3. Ποιότητα-Ικανοποίηση-Πιστότητα.
 - Τα Επίπεδα του προϊόντος.
 - Σχέση ικανοποίησης πελάτη & αφοσίωσης – πιστότητας.
 - Ποιος είναι ο πιστός πελάτης.
 - Εν-συναίσθηση, φροντίδα, ενδιαφέρον.
 - Διαχείριση - Πρόβλεψη αναγκών πελάτη.
 - Οικοδόμηση αξιοπιστίας.
 - Το Τρίγωνο Μάρκετινγκ Υπηρεσιών (εταιρεία, εσωτερικό, εξωτερικό).
4. Το προφίλ του ιδανικού εργαζόμενου στις υπηρεσίες.
 - Η εμφάνιση.
 - Η φωνή.
 - Η τέχνη της ακρόασης.
 - Κουλτούρα δέσμευσης & υπευθυνότητας.

5. Πηγές και Διαχείριση παραπόνων.
 - Η εξυπηρέτηση και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media).
 - Συνέπειες της ικανοποίησης και της δυσαρέσκειας των πελατών.
 - Αναγνώριση κρίσιμων περιστατικών: Ζητήματα προς διερεύνηση.
 - Η αντίδραση του υπαλλήλου σε ανεπάρκεια του συστήματος διανομής.
 - Διαχείριση Παραπόνων.
 - Στρατηγικές ανάκτησης εξυπηρέτησης (Επανόρθωση).
6. Επικοινωνία.
 - Έννοια, σημασία και διαδικασία της επικοινωνίας.
 - Τρόποι και μέθοδοι επικοινωνίας.
 - Μείγμα επικοινωνίας.
 - Τα εμπόδια στην επικοινωνία.
 - Γλώσσα του σώματος.
 - Κώδικας επαγγελματικής συμπεριφοράς επιχείρησης.
 - Εμφάνιση και υγιεινή στο χώρο εργασίας.
7. Δεξιότητες Πωλήσεων.
 - Καθορισμός στόχων πωλήσεων.
 - Περιγραφή της διαδικασίας πώλησης.
 - Η διαδικασία πώλησης βήμα προς βήμα.
 - Εισηγήσεις – προτάσεις.
 - Πιθανές αντιρρήσεις – διάλογος ανάμεσα στα δύο μέρη.
 - Κλείσιμο πώλησης.
8. Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή.
 - Upselling – Cross selling – Suggestive selling.
 - Χρήσιμες συμβουλές για την καλύτερη εφαρμογή των τεχνικών πωλήσεων (Dos and Don'ts).

Α.3. Θεματική ενότητα: Εργασιακές Σχέσεις

Ώρες κατάρτισης: 20

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα:

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων σχετικά με τις θεμελιώδεις έννοιες για τις σύγχρονες Εργασιακές Σχέσεις (εργοδοτικές και εργατικές οργανώσεις, αμοιβές, συμβάσεις εργασίας).

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν την ανθρώπινη συμπεριφορά και τη σημασία ύπαρξης καλών σχέσεων στον εργασιακό χώρο.
- Να κατανοούν τον ρόλο του εργαζομένου μέσα στην εργασιακή ομάδα.
- Να συνεργάζονται με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους τους, μέσα και έξω από τον εργασιακό χώρο.
- Να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, όπως αυτά απορρέουν από το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την εργασία τους.
- Να συνειδητοποιήσουν τη σημασία του τουριστικού και, ειδικότερα, του ξενοδοχειακού επαγγέλματος, ώστε να ενδυναμωθεί η τουριστική τους συνείδηση.

- Να εντοπίζουν και να αξιοποιούν ευκαιρίες απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Θεμελιώδεις αρχές εργασιακών σχέσεων.
 - Η έννοια της εργασίας, εξαρτημένη εργασία.
 - Σκοπός και έννοια των εργασιακών, ανθρωπίνων και δημοσίων σχέσεων.
 - Εργασιακοί νόμοι & εργατικό δίκαιο.
 - Σύμβαση εργασίας και διακρίσεις. Κλαδική Συλλογική Σύμβασης Εργασίας Ξενοδοχοϋπαλλήλων.
 - Υποχρεώσεις & δικαιώματα εργοδότη και εργαζόμενου.
2. Οργάνωση εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις.
 - Οργάνωση της επιχείρησης, επίπεδα οργάνωσης & τυπικά οργανογράμματα.
 - Συστήματα οργάνωσης εργασίας.
 - Η έννοια της εποπτείας στα πλαίσια της οργάνωσης.
3. Χαρακτηριστικά ατόμου και οργανωσιακή συμπεριφορά.
 - Έννοια και σπουδαιότητα των ομάδων.
 - Ανάπτυξη ομάδας, κανόνες, διαδικασίες.
 - Αποτελεσματικότητα των ομάδων.
 - Οι βασικές ανάγκες των ομάδων.
 - Διαχείριση συγκρούσεων (πηγές συγκρούσεων και στρατηγικές χειρισμού).
4. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.
 - Ηγεσία και Μάνατζμεντ και ο ρόλος του Ηγέτη.
 - Εκπαίδευση προσωπικού (ρόλος εκπαίδευσης, επίπεδα και είδη εκπαίδευσης, φορείς και δυνατότητες συνεχιζόμενης επαγγελματικής εκπαίδευσης – κατάρτισης – επιμόρφωσης).
 - Αξιολόγηση προσωπικού (συστήματα αξιολόγησης, τεχνικές αξιολόγησης, οφέλη για τον εργαζόμενο).
 - Παρακίνηση (έννοια, κίνητρα, τεχνικές).
 - Ενδυνάμωση προσωπικού, συναισθηματική νοημοσύνη.
5. Εξελίξεις και συνέπειες στο πλαίσιο της εργασίας.
 - Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, προβλήματα και προοπτικές των επαγγελματιών στον τουριστικό κλάδο.
 - Το πρόβλημα της εποχικότητας της τουριστικής απασχόλησης.
 - Σύγχρονες μορφές απασχόλησης στον τουριστικό τομέα.
6. Η αναζήτηση εργασίας και η επιλογή προσωπικού από την επιχείρηση.
 - Προσέλκυση προσωπικού (στόχοι, πηγές και μέθοδοι προσέλκυσης υποψηφίων).
 - Επιλογή προσωπικού (μέθοδοι, προσόντα και διαδικασία επιλογής).
 - Βιογραφικό σημείωμα (σύνταξη, χαρακτηριστικά, δομή) και συνοδευτική επιστολή.
 - Διαδικασία της προσωπικής συνέντευξης.

A.4. Θεματική ενότητα: Υγιεινή και Ασφάλεια εργαζομένων

Ώρες κατάρτισης: 20

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια του προσωπικού και των χώρων μιας επισιτιστικής ή ξενοδοχειακής επιχείρησης. Επιπλέον, να εφαρμόζουν τους γενικούς κανόνες υγιεινής μιας ξενοδοχειακής ή επισιτιστικής επιχείρησης.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να αντιλαμβάνονται τους λόγους για τους οποίους εφαρμόζεται η Υγιεινή στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
- Να περιγράφουν τις κύριες τροφικές δηλητηριάσεις που προκαλούνται από τα τρόφιμα.
- Να γνωρίζουν τους παράγοντες που επιμολύνουν τα τρόφιμα και τους τρόπους αποφυγής της επιμόλυνσης.
- Να επιμελούνται την προσωπική τους υγιεινή με σχολαστικότητα.
- Να αποτρέπουν τη δημιουργία εστιών μικροβίων στους χώρους εργασίας.
- Να σχεδιάζουν την εφαρμογή προγραμμάτων μυοκτονίας και απεντόμωσης για καθαρό και υγιεινό περιβάλλον.
- Να κατανοήσουν ότι η εφαρμογή μέτρων ασφάλειας στις μονάδες υγειονομικού ενδιαφέροντος συμβάλλει στην αποτροπή κάθε είδους ατυχήματος.
- Να χειρίζονται τα πυροσβεστικά μέσα και να τα χρησιμοποιούν σε έκτακτες ανάγκες πυρόσβεσης.
- Να κατανοήσουν τις αιτίες από τις οποίες προκαλούνται εργατικά ατυχήματα και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας για τους πελάτες και τους εργαζόμενους σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Να συμμετέχουν σε προγράμματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των πελατών και του προσωπικού σε περίπτωση πυρκαγιών.
- Να παρέχουν τις πρώτες βοήθειες σε όσους έχουν ανάγκη στο χώρο εργασίας.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Η σημασία της Υγιεινής.
 - Έννοιες, ατομική και δημόσια Υγιεινή.
 - Τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
2. Οι μικροοργανισμοί.
 - Κατηγορίες μικροοργανισμών.
 - Τρόποι μετάδοσης των μικροοργανισμών και δράση τους.
 - Καταστροφή των μικροοργανισμών.
3. Ατομική Υγιεινή σε συνάρτηση με το επάγγελμα.
 - Προληπτική Υγιεινή.
 - Ατομική καθαριότητα.
 - Ατομικό βιβλιάριο υγείας των εργαζομένων στο τουριστικό επάγγελμα.
4. Υγιεινή των χώρων.
 - Χώροι εργασίας σε ξενοδοχεία και επιχειρήσεις μαζικής εστίασης.
 - Χρήση απορρυπαντικών και απολυμαντικών.
 - Η καταλληλότητα των εγκαταστάσεων και των σκευών.
 - Υποχρεώσεις των τουριστικών καταστημάτων για τη διατήρηση της καθαριότητας των κοινόχρηστων χώρων.

5. Υγιεινή τροφίμων.
 - Αλλοιώσεις τροφίμων. Τεχνική μακροσκοπικής έρευνας.
 - Τροφοδομητηριάσεις. Τροφιμογενείς τοξικώσεις.
 - Γνωστοί μικροοργανισμοί που προκαλούν δηλητηριάσεις: Σταφυλόκοκκος, σαλμονέλα, βάκιλος ιός, μύκητες, αλλαντίαση, κ. λπ. (γενικά, πού συναντώνται, συμπτώματα, τρόπος θεραπείας).
 - Ευαίσθητα τρόφιμα στην ανάπτυξη των ανωτέρω μικροοργανισμών.
6. Υγειονομικός έλεγχος και εφαρμογή του κανονισμού. Ποινικές και αστικές ευθύνες.
 - Νομοθεσία για την υγιεινή.
 - Ασιατρική υπηρεσία και ελεγκτές.
 - Τρόποι ελέγχου και καταστροφή αλλοιωμένων ειδών.
7. Κοινωνική Υγιεινή και κρατική μέριμνα.
 - Γενικά περί αφροδίσιων νοσημάτων και μετάδοσή τους.
 - Γενικά περί ναρκωτικών και συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
 - Ο αλκοολισμός γενικά και η εξάρτηση του ατόμου. Επίδραση στην οικογένεια και στην κοινωνία.
 - Το κάπνισμα και η επίδραση του στην υγεία των ατόμων.
 - Άλλες εξαρτήσεις (τζόγος, διαδίκτυο, κ. λπ.).
8. Μόλυνση και προστασία περιβάλλοντος.
 - Το περιβάλλον ως ευρύτερος χώρος και σε σχέση με τις ακτές των τουριστικών εγκαταστάσεων.
 - Ηχορύπανση και ανεκτά όρια.
9. Ασφάλεια εργαζομένων.
 - Επαγγελματικός κίνδυνος.
 - Πηγές και επιπτώσεις επαγγελματικού κινδύνου.
 - Αιτίες εργατικών ατυχημάτων.
 - Υποχρεώσεις εργοδοτών και εργαζομένων.
10. Σήμανση χώρων εργασίας.
 - Τρόποι Σήμανσης.
 - Χρήσιμες πληροφορίες και οδηγίες που αφορούν τα σήματα.
11. Συστήματα πυρασφάλειας.
 - Μέτρα και τρόποι προστασίας από πυρκαγιές.
 - Καταστολή πυρκαγιών. Χρήση πυροσβεστικών μέσων.
 - Ισχύουσες διατάξεις πυρασφάλειας σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
12. Πρώτες βοήθειες.
 - Οργάνωση πρόχειρου ιατρείου και φαρμακείου.
 - Μικροτραυματισμοί, εγκαύματα, θερμοπληξία, ηλεκτροπληξία.
 - Λιποθυμίες και αίτια πρόκλησης.

Α.5. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις

Ωρες κατάρτισης: 12

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να διακρίνουν τις διάφορες μορφές αναπηρίας.
- Να κατανοήσουν τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία όταν ταξιδεύουν.
- Να εξυπηρετούν άτομα με αναπηρία.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Από το ιατρικό μοντέλο στη δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας
2. Ορολογία για την αναπηρία βάσει της δικαιωματικής προσέγγισης
3. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή στην πράξη με:
 - άτομα με κινητική αναπηρία
 - άτομα με αναπηρία όρασης
 - άτομα με κώφωση/βαρηκοΐα
 - άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή/ψυχική
 - λοιπές αναπηρίες ή/και χρόνιες παθήσεις
4. Εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία (προσδιορισμός ιδιαιτεροτήτων – αξιολόγηση εγκαταστάσεων – διαδικασία άφιξης και αναχώρησης - παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών και διευκολύνσεων).

A.6. Θεματική ενότητα: Αγγλικά

Ώρες κατάρτισης: 60

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν και να εφαρμόζουν οι καταρτιζόμενοι την ορολογία των βασικών εργασιών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης στην αγγλική γλώσσα.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Να επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Να διαβάζουν και κατανοούν τουριστικά και ταξιδιωτικά έγγραφα.
- Να διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά.
- Να περιγράφουν στα αγγλικά τους ρόλους στο οργανόγραμμα ενός Ξενοδοχείου.
- Να σχεδιάζουν ένα οργανόγραμμα στα αγγλικά
- Να υιοθετούν ρόλους μέσα από διάλογους και να δίνουν οδηγίες στην ομάδα
- Να διακρίνουν και να περιγράφουν στα αγγλικά την διαφορά αναμεσα στο στρώσιμο ενός Breakfast a la carte cover και ενός κυρίως γεύματος main meal cover
- Να ορίζουν, να περιγράφουν και να εφαρμόζουν την απαιτούμενη ορολογία στα αγγλικά, ώστε να αναπαράγουν διάλογους σε συνήθεις περιπτώσεις, όπως: Making reservations, Asking for information , The Bill.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Hotel F&B/Front Office/ Housekeeping Organization Chart.

- Simple Present/Imperative (supervise, prepare, serve, distribute, etc.).
 - Terminology: Maître d'hôtel/Head Waiter, trainee/Apprentice, Housekeeper, etc.
2. Making a Room Reservation - Confirming a Reservation.
- Modal Verbs: Would, May, Can, Could, should.
 - Polite requests: Could you give me.... etc.,
 - Passive voice: Your reservation is confirmed. etc., Is breakfast included?
 - Idiomatic language: Let me check, please, available from... to..., booking reference number, I will reserve..... for you, no availability for the date requested, we are full up, all booked in, heavily booked, rack rate, basic rate, best quotation for, the rate is... including continental breakfast, reduction, children's rate, per person per night without/ inclusive of / including breakfast and VAT/taxes etc.
3. Checking in.
- Modal Verbs: Would, May, Can, Could, should.
 - Polite requests: Welcome to... Would you reserve.... please? Would you mind +ing? etc. Have a pleasant stay. etc.
 - Idiomatic language: Do you have a reservation? What name is the reservation under? Your reservation is for a room.
 - Key Vocabulary: Walk-in guest, single, double, adjacent, connecting rooms, suites, junior suites, single bed, twin double, queen, king. etc. smoking/non-smoking, number of guests, length of stay, vacancy, assign, registration form, collect credit card information, cash, damage.
4. Concierge - Airport Transfers.
- Grammar usage.
 - Future continuous e.g. The driver will be waiting for you. etc.
 - Prepositions of place/time e.g. On Kent Street, at 7.00 pm, from...to, etc.
 - Idiomatic Phrases: Would you be able to get tickets to....? I can get tickets to..., I can speak to my contact at the..., How may I help you? The bus runs every half hour, if I remember correctly... etc.
 - Useful Vocabulary: Free shuttle, courtesy bus from and to the airport, local attractions, multilingual, on duty, insider information, trendy shopping, district, hotspots, exhibitions, matches the local arena.
5. Checking out.
- Future continuous: How will you be settling the account?
 - Expressing preferences: Would you prefer to/ rather pay by cheque/by credit card/cash/by voucher, sir/madam?
 - Polite requests: Don't forget to leave your key at the reception desk, please.
 - Useful Vocabulary/Expressions: Room charge, dining service charge, long-distance call, amount due, balance, settle the account, copy of the bill, direct any questions...
 - Here's your bill, sir/madam. Would you like to check it? Would you please settle your bill? we take most credit cards.
6. Reservation Problems/Dealing with complaints.
- Useful Vocabulary: Request, confirmation, Protocol, oversell, compensate, cancellation, no-shows, mix-ups, third parties, room-move/change, partner hotels, wait list.

- Useful expressions: How may I assist you? I will try my best to..., Will I be charged for? Let me look up your reservation, I apologize for the inconvenience.
7. Cleaning Guest Rooms
- Useful Vocabulary: Room assignments, stay-overs, towels and trash service, toilet, tub, sink, towels, sheets, making the bed.
 - Walk-in guest, single, double, adjacent, connecting rooms, suites, junior suites, single bed, twin double, queen, king etc. Smoking/non-smoking, number of guests, length of stay, vacancy, assign, registration form, collect credit card information, cash, damage deposit.
8. Turndown.
- Useful Vocabulary.
 - Facilities, ballroom, changing rooms, amenities, replenish towels, change sheet, etc.
9. Dealing with complaints in Housekeeping/Special requests.
- Useful Vocabulary: Upon request, extra, blankets, pillows, spares, phone chargers, essentials, fists come, first served, luggage storage, laundry service, pickup, etc. Request, confirmation, Protocol, oversell, compensate, cancellation, no-shows, mix-ups, third parties, room-move/change, partner hotels, wait list.
 - Useful expressions: How may I assist you? I will try my best to..., Will I be charged for? Let me look up your reservation, I apologize for the inconvenience.
10. Job Interviews.
- Key Vocabulary: Objective, skills, working experience, education, awards, references, familiar with, teamwork.
 - Useful expressions: Use my expertise, code of conduct, native, proficient, self-motivated, assisted, directed.

Άρθρο 4

Θεματικές Ενότητες – Περιεχόμενο - Μαθησιακοί Στόχοι για την ειδικότητα «Επισιτισμός και υγιεινή & ασφάλεια τροφίμων»

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Επισιτισμός και υγιεινή & ασφάλεια τροφίμων» είναι οι κάτωθι:

Β. Επισιτισμός και υγιεινή & ασφάλεια τροφίμων	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Εστιατορική Τεχνική – Στοιχεία Bar και Οινογνωσίας	93
2. Εξυπηρέτηση πελατών – Επικοινωνία – Πωλήσεις	35
3. Εργασιακές Σχέσεις	20
4. Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων - HACCP	30
5. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις	12
6. Αγγλικά	60
Σύνολο	250

B.1. Θεματική ενότητα: Εστιατορική Τεχνική – Στοιχεία Bar και Οινογνωσίας

Ώρες κατάρτισης: 93

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η επανακατάρτιση των εργαζομένων στον κλάδο του επισιτισμού ώστε να αποκτήσουν νέες γνώσεις και δεξιότητες για τους τρόπους παρουσίασης των εδεσμάτων, οίνων και ποτών και να κατανοήσουν τη σημασία της οργάνωσης και συνεργασίας των επισιτιστικών τμημάτων με τα λοιπά τμήματα του ξενοδοχείου και κυρίως με τα τμήματα παραγωγής.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να εφαρμόζουν τους τρόπους σερβιρίσματος για κάθε σύστημα λειτουργίας και είδος γεύματος στο εστιατόριο.
- Να αξιοποιούν τις σύγχρονες τάσεις και εξελίξεις προς όφελος της ελληνικής γαστρονομίας και της επιχείρησης.
- Να εφαρμόζουν τους κανόνες σύνθεσης μενού.
- Να συνθέτουν μενού και καταλόγους εστιατορίων όλων των τύπων.
- Να αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά των κρασιών και να ενημερώνουν τον πελάτη της επιχείρησης ώστε να ικανοποιούν τις ανάγκες του.
- Να παρουσιάζουν την ποιοτική κατάταξη των κρασιών σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και ελληνική νομοθεσία.
- Να αντιστοιχούν κρασιά με τα εδέσματα μιας επισιτιστικής επιχείρησης.
- Να συντάσσουν μια κάρτα κρασιών και ποτών για μια επισιτιστική επιχείρηση.
- Να προετοιμάζουν και να λειτουργούν το μπαρ.
- Να σερβίρουν όλες τις κατηγορίες ποτών στο μπαρ σε ανάλογο ποτήρι και μερίδα σερβιρίσματος.
- Να παρασκευάζουν κοκτέιλ με κάθε μέθοδο ανάμιξης και κατηγορίας ποτού.
- Να διακοσμούν ποτά και κοκτέιλ ανάλογα με το είδος και τη σύστασή τους.
- Να συνθέτουν ένα κατάλογο μπαρ ανάλογα με τον τύπο της επιχείρησης.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:**ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΙΚΗ**

1. Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις.
 - Έννοιες, ιστορική εξέλιξη των επισιτιστικών επιχειρήσεων.
 - Διάκριση σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία.
 - Εγκαταστάσεις επισιτιστικών επιχειρήσεων. Χώροι προετοιμασίας και εξυπηρέτησης.
 - Εξοπλισμός (έπιπλα, ιματισμός, σκεύη, συσκευές). Καθαρισμός και συντήρηση.
2. Το προσωπικό του εστιατορίου.
 - Σύνθεση προσωπικού – οργανόγραμμα εστιατορίου.
 - Περιγραφή θέσεων εργασίας (προσόντα καθήκοντα και αρμοδιότητες).
 - Εμφάνιση και υγιεινή του προσωπικού.
3. Οργάνωση εργασιών εστιατορίου.

- Προετοιμασία εστιατορίου.
 - Στρώσιμο τραπεζιών. Δίπλωμα πετσέτας.
 - Υποδοχή πελατών και λήψη παραγγελίας.
 - Παρουσίαση λογαριασμού και είσπραξη.
 - Αποκατάσταση χώρου μετά το σερβίρισμα.
4. Τρόποι και κανόνες σερβιρίσματος.
- Με αυτοεξυπηρέτηση (μπουφέ, take away, κ.ά.).
 - Με εξυπηρέτηση από προσωπικό: με πιάτο, με πιατέλα.
 - Χαρακτηριστικά, τεχνική, σκεύη, απαιτούμενος εξοπλισμός, πλεονεκτήματα, μειονεκτήματα.
5. Κατηγορίες γευμάτων.
- Τα κύρια και δευτερεύοντα γεύματα. Πρωινό, μεσημβρινό, δείπνο.
 - Ειδικές εκδηλώσεις και επίσημα γεύματα (προετοιμασία και σερβίρισμα).
 - Επαγγελματικά: σεμινάρια, εκθέσεις, συνέδρια, κ.ά.
 - Μπανκέ - Δεξιώσεις - Μπουφέ.
 - Οργάνωση και λειτουργία υπηρεσίας σερβιρίσματος δωματίων (room service).
6. Τύποι γευμάτων.
- Λειτουργία με table d' hote και a la carte. Στρώσιμο κουβέρ (βασικό και α λα καρτ). πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.
 - Όροι συμφωνίας γευμάτων (BB, HB, FB, AI).
 - Οργάνωση Μπουφέ, Είδη-κατηγορίες.
 - Σχήματα μπουφέ, ταξινόμηση και διακόσμηση εδεσμάτων.
7. Σερβίρισμα βασικών και ειδικών παρασκευών.
- Τρόποι παρουσίασης και παράθεσης βασικών παρασκευών (κουβέρ, απαραίτητα σκεύη και εξοπλισμός).
 - Ορεκτικά, σούπες – κονσομέ, αβγά, ζυμαρικά – ρύζι, θαλασσινά – ψάρια, κρέατα, λαχανικά, σαλάτες, γλυκά - παγωτά – κομπόστες, τυριά, φρούτα.
 - Παρουσίαση και σερβίρισμα ειδικών παρασκευών (χαβιάρι, καπνιστός σολομός, κ.ά.).
8. Οργάνωση μαζικών εκδηλώσεων.
- Τύποι μαζικών εκδηλώσεων εστίασης.
 - Υπηρεσίες τροφοδοσίας (Catering).
 - Διαχείριση προσωπικού Catering.
 - Οργάνωση παραγωγικής κουζίνας Catering – Διαρρύθμιση χώρων, εξοπλισμός.
 - Παρεχόμενες υπηρεσίες Catering σε: οικίες, αίθουσες, ανοικτούς χώρους, Συνέδρια, Εκθέσεις, Ιδρύματα, κ.ά.
9. Το μενού στο εστιατόριο.
- Κανόνες σύνταξης καταλόγου.
 - Κατηγορίες και εδεματολογική σειρά παρουσίασης εδεσμάτων ανά κατηγορία επιχείρησης.
 - Βασικοί εδεματολογικοί κανόνες σύνθεσης μενού.
 - Η εμφάνιση του μενού και του καταλόγου.
 - Εποχικότητα και κοστολόγηση συνταγών.
 - Τύποι μενού (εποχικά, εορταστικά, υγιεινής διατροφής, παιδικά, μπουφέ, κ.ά.).

ΟΙΝΟΓΝΩΣΙΑ

10. Η παραγωγή του κρασιού: παράγοντες ποιότητας και απόδοσης του αμπελιού, γηγενείς και ξένες ποικιλίες, οινοποίηση, μέθοδοι συντήρησης, εμφιάλωση, ετικέτα φιαλών
11. Η παλαιώση του κρασιού – Συνθήκες κάβας
 - Οργάνωση και διαχείριση της κάβας.
 - Οι προμήθειες των κρασιών. Προσδιορισμός των αναγκών.
12. Η ποιοτική διάκριση των κρασιών.
 - Η οινική νομοθεσία κατηγοριών κρασιού. ΠΟΠ και ΠΓΕ.
 - Τύποι και κατηγορίες.
 - Ειδικές κατηγορίες κρασιών.
13. Η γευσιγνωσία των κρασιών.
 - Ανάλυση των χαρακτηριστικών των κρασιών.
 - Τα ποτήρια της γευσιγνωσίας και άλλα βοηθητικά σκεύη γευσιγνωσίας.
 - Τα στάδια της γευσιγνωσίας. Συνθήκες και τεχνικές.
14. Αρμονία κρασιών και εδεσμάτων.
 - Κανόνες αντιστοίχισης κρασιών και εδεσμάτων.
 - Η σειρά παράθεσης κρασιών κατά την διάρκεια επισήμων γευμάτων.
15. Η τεχνική σερβιρίσματος του κρασιού στο εστιατόριο: παρουσίαση, άνοιγμα της φιάλης, θερμοκρασία σερβιρίσματος, μετάγγιση κρασιού, οινοχόος.
16. Ο ελληνικός αμπελώνας και οι κυριότερες αμπελουργικές περιοχές του κόσμου.
 - Παρουσίαση του αμπελοοινικού χάρτη της Ελλάδας κατά ποικιλία και κατηγορία.
 - Οι σπουδαιότερες περιοχές και εταιρείες παραγωγής κρασιών στην Ελλάδα.
 - Τα κρασιά της Ευρώπης Αμερικής, Αφρικής και Νέου κόσμου
17. Η κάρτα των κρασιών.
 - Τεχνική σύνθεσης καταλόγου κρασιών και ποτών.
 - Η σειρά παρουσίασης των κρασιών στο κατάλογο.
 - Τιμολόγηση των κρασιών στο κατάλογο.
 - Τεχνικές πωλήσεων κρασιού στο εστιατόριο.

ΜΠΑΡ

18. Ο ρόλος του μπαρτέντερ.
 - Υποχρεώσεις, αρμοδιότητες, πλάνο εργασίας προσωπικού του μπαρ.
 - Χειρισμός διαφόρων τύπων πελατών και άλλων προβλημάτων.
19. Τύποι μπαρ, εγκαταστάσεις και εξοπλισμός.
 - Σύγχρονοι τύποι Μπαρ. Πολυχώροι, Εμπορικά κέντρα.
 - Άδειες Μπαρ σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία.
 - Κτιριακές εγκαταστάσεις, η μπάρα, χώροι και υποτμήματα μπαρ.
 - Εξοπλισμός του τμήματος. Ποτήρια, μηχανήματα και μικροσκεύη.
20. Λειτουργία του μπαρ.
 - Προετοιμασία Μπαρ - Mise en place, κοπή φρούτων, τοποθέτηση ποτών, τροφοδοσία ψυγείων, καθαρισμοί, προετοιμασία για καφέ, χυμούς και κοκτέιλ.
 - Τα σνακς και συνοδευτικά ποτών στο μπαρ.
 - Σερβίρισμα ποτών (στο τραπέζι και στη μπάρα) – Λήψη παραγγελίας.
 - Αποκατάσταση – Κλείσιμο Μπαρ.
21. Κατηγορίες ποτών – Ποτογνωσία.

- Μερίδες ποτών. Μονάδες μέτρησης (litre – centiliters – milliliters).
 - Μη αλκοολούχα ποτά. Νερά, Αναψυκτικά, Χυμοί, Σιρόπια, Αφεψήματα Καφέ, κακάο, εκχυλίσματα.
 - Αλκοολούχα ποτά – Αποστάγματα κρασιών (μπράντι, κονιάκ κ.ά.), σιτηρών (ουίσκι, βότκα κ.ά.), φρούτων (τσίπουρο, κ.ά.) και φυτών (τεκίλα, ρούμι κ.ά.).
 - Μπύρα (παραγωγή, τύποι, σερβίρισμα).
 - Λικέρ, Απεριτίφ - Με βάση το κρασί: Βερμούτ (π.χ. Martini), ενδυναμωμένα κρασιά (π.χ. Porto), Με βάση το αλκοόλ: Μπίτερ (π.χ. Campari), Ανιζέ (π.χ. ούζο).
22. Τεχνικές ανάμειξης ποτών – Κοκτέιλ (cocktails).
- Τύποι και Κατηγορίες των cocktails - παράγοντες σύνθεσής τους.
 - Μέθοδοι ανάμειξης (shake, stir, build, blend, roll, muddle) και γαρνιτούρες
 - Χειρισμός ποτηριών και σκευών Μπαρ για cocktails.
 - Κλασικές συνταγές cocktails σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα.
23. Διεύθυνση μπαρ.
- Προμήθειες και έλεγχος εμπορευμάτων.
 - Κοστολόγηση ποτών και cocktails.
 - Σύνθεση κάρτας μπαρ. Κατηγορίες ποτών.

B.2. Θεματική ενότητα: Εξυπηρέτηση πελατών – Επικοινωνία – Πωλήσεις

Ώρες κατάρτισης: 35

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι την έννοια της εξυπηρέτησης και επικοινωνίας για κάθε τύπο πελατών καθώς και την εφαρμογή διαφόρων τεχνικών πώλησης σύμφωνα με τους στόχους της επιχείρησης.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να τονίζουν την ιδιαιτερότητα των υπηρεσιών στον κλάδο του τουρισμού.
- Να αναλύουν μέσα από παραδείγματα τις βασικές παραμέτρους που ορίζουν την ποιότητα υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση πελατών.
- Να αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά του σημερινού πελάτη.
- Να προτείνουν πρακτικές, εφαρμόσιμες λύσεις στην εξυπηρέτηση πελατών.
- Να προσδιορίζουν τα επίπεδα προϊόντος και τη σχέση μεταξύ ικανοποίησης και αφοσίωσης του πελάτη. Να βελτιώσουν τις δεξιότητες στην επικοινωνία και στην εξυπηρέτηση των πελατών.
- Να εμφυσήσουν τη φιλοσοφία της εξυπηρέτησης στο χώρο των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Να ενσωματώνουν την κουλτούρα δέσμευσης και υπευθυνότητας της επιχείρησης.
- Να κατανοήσουν τη συμβολή τους στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και στην ικανοποίηση του πελάτη.
- Να αναγνωρίσουν τη σημασία της ικανοποίησης πελατών και δημιουργίας εμπιστοσύνης.
- Να εφαρμόζουν τα βασικά βήματα της εξυπηρέτησης πελατών.
- Να επικοινωνούν με τρόπο αποτελεσματικό σύμφωνα με τον Κώδικα επαγγελματικής συμπεριφοράς της επιχείρησης.

- Να αναλύσουν τους τρόπους διαχείρισης παραπόνων και ανάκτησης της εξυπηρέτησης / επανόρθωση.
- Να εφαρμόζουν τεχνικές πώλησης ανάλογα με τον τύπο πελατών.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Βελτιστοποίηση εμπειρίας πελάτη.
 - Τύποι πελατών.
 - Τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου πελάτη / ταξιδιώτη: Πώς λειτουργεί και πώς αποφασίζει.
 - Διαχείριση φήμης.
 - Τάσεις που διαφαίνονται στον τουρισμό.
2. Στρατηγική Εξυπηρέτησης Πελατών.
 - Υποχρεώσεις των εργαζομένων στον τουρισμό.
 - Δεξιότητες – Ικανότητες των εργαζομένων στον τουρισμό.
 - Τα βασικά βήματα της εξυπηρέτησης πελατών: πρώτη εντύπωση, ευγένεια, συμπεριφορά, κάνοντας το σωστό.
 - Τρόποι ανάπτυξης ηθικά αποδεκτού κώδικα πρακτικής.
 - Διαχείριση πελατειακών σχέσεων (Guest Relations)
3. Ποιότητα – Ικανοποίηση – Πιστότητα.
 - Τα Επίπεδα του προϊόντος.
 - Σχέση ικανοποίησης πελάτη και αφοσίωσης – πιστότητας.
 - Ποιος είναι ο πιστός πελάτης.
 - Εν-συναίσθηση, φροντίδα, ενδιαφέρον.
 - Διαχείριση – Πρόβλεψη αναγκών πελάτη.
 - Οικοδόμηση αξιοπιστίας.
 - Το Τρίγωνο Μάρκετινγκ Υπηρεσιών (εταιρεία, εσωτερικό, εξωτερικό).
4. Το προφίλ του ιδανικού εργαζόμενου στις υπηρεσίες.
 - Η εμφάνιση.
 - Η φωνή.
 - Η τέχνη της ακρόασης.
 - Κουλτούρα δέσμευσης και υπευθυνότητας.
5. Πηγές και Διαχείριση παραπόνων.
 - Η εξυπηρέτηση και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media).
 - Συνέπειες της ικανοποίησης και της δυσαρέσκειας των πελατών.
 - Αναγνώριση κρίσιμων περιστατικών: Ζητήματα προς διερεύνηση.
 - Η αντίδραση του υπαλλήλου σε ανεπάρκεια του συστήματος διανομής.
 - Διαχείριση Παραπόνων.
 - Στρατηγικές ανάκτησης εξυπηρέτησης (Επανόρθωση).
6. Επικοινωνία.
 - Έννοια, σημασία και διαδικασία της επικοινωνίας.
 - Τρόποι και μέθοδοι επικοινωνίας.
 - Μείγμα επικοινωνίας.
 - Τα εμπόδια στην επικοινωνία.
 - Γλώσσα του σώματος.
 - Κώδικας επαγγελματικής συμπεριφοράς επιχείρησης.

- Εμφάνιση και υγιεινή στο χώρο εργασίας.
7. Δεξιότητες Πωλήσεων.
- Καθορισμός στόχων πωλήσεων.
 - Περιγραφή της διαδικασίας πώλησης.
 - Η διαδικασία πώλησης βήμα προς βήμα.
 - Εισηγήσεις – προτάσεις.
 - Πιθανές αντιρρήσεις – διάλογος ανάμεσα στα δύο μέρη.
 - Κλείσιμο πώλησης.
8. Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή.
- Upselling – Cross selling – Suggestive selling.
 - Χρήσιμες συμβουλές για την καλύτερη εφαρμογή των τεχνικών πωλήσεων (Dos and Don'ts).

Β.3. Θεματική ενότητα: Εργασιακές Σχέσεις

Ώρες κατάρτισης: 20

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα:

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων σχετικά με τις θεμελιώδεις έννοιες για τις σύγχρονες Εργασιακές Σχέσεις (εργοδοτικές και εργατικές οργανώσεις, αμοιβές, συμβάσεις εργασίας).

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν την ανθρώπινη συμπεριφορά και τη σημασία ύπαρξης καλών σχέσεων στον εργασιακό χώρο.
- Να κατανοούν τον ρόλο του εργαζομένου μέσα στην εργασιακή ομάδα.
- Να συνεργάζονται με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους τους, μέσα και έξω από τον εργασιακό χώρο.
- Να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, όπως αυτά απορρέουν από το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την εργασία τους.
- Να συνειδητοποιήσουν τη σημασία του τουριστικού και, ειδικότερα, του ξενοδοχειακού επαγγέλματος, ώστε να ενδυναμωθεί η τουριστική τους συνείδηση.
- Να εντοπίζουν και να αξιοποιούν ευκαιρίες απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Θεμελιώδεις αρχές εργασιακών σχέσεων.
 - Η έννοια της εργασίας, εξαρτημένη εργασία.
 - Σκοπός και έννοια των εργασιακών, ανθρωπίνων και δημοσίων σχέσεων.
 - Εργασιακοί νόμοι & εργατικό δίκαιο.
 - Σύμβαση εργασίας και διακρίσεις. Κλαδική Συλλογική Σύμβασης Εργασίας Ξενοδοχοϋπαλλήλων.
 - Υποχρεώσεις & δικαιώματα εργοδότη και εργαζόμενου.
2. Οργάνωση εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις.
 - Οργάνωση της επιχείρησης, επίπεδα οργάνωσης & τυπικά οργανογράμματα.
 - Συστήματα οργάνωσης εργασίας.

- Η έννοια της εποπτείας στα πλαίσια της οργάνωσης.
3. Χαρακτηριστικά ατόμου και οργανωσιακή συμπεριφορά.
 - Έννοια και σπουδαιότητα των ομάδων.
 - Ανάπτυξη ομάδας, κανόνες, διαδικασίες.
 - Αποτελεσματικότητα των ομάδων.
 - Οι βασικές ανάγκες των ομάδων.
 - Διαχείριση συγκρούσεων (πηγές συγκρούσεων και στρατηγικές χειρισμού).
 4. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.
 - Ηγεσία και Μάνατζμεντ και ο ρόλος του Ηγέτη.
 - Εκπαίδευση προσωπικού (ρόλος εκπαίδευσης, επίπεδα και είδη εκπαίδευσης, φορείς και δυνατότητες συνεχιζόμενης επαγγελματικής εκπαίδευσης – κατάρτισης – επιμόρφωσης).
 - Αξιολόγηση προσωπικού (συστήματα αξιολόγησης, τεχνικές αξιολόγησης, οφέλη για τον εργαζόμενο).
 - Παρακίνηση (έννοια, κίνητρα, τεχνικές).
 - Ενδυνάμωση προσωπικού, συναισθηματική νοημοσύνη.
 5. Εξελίξεις και συνέπειες στο πλαίσιο της εργασίας.
 - Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, προβλήματα και προοπτικές των επαγγελμάτων στον τουριστικό κλάδο.
 - Το πρόβλημα της εποχικότητας της τουριστικής απασχόλησης.
 - Σύγχρονες μορφές απασχόλησης στο τουριστικό τομέα.
 6. Η αναζήτηση εργασίας και η επιλογή προσωπικού από την επιχείρηση.
 - Προσέλκυση προσωπικού (στόχοι, πηγές και μέθοδοι προσέλκυσης υποψηφίων).
 - Επιλογή προσωπικού (μέθοδοι, προσόντα και διαδικασία επιλογής).
 - Βιογραφικό σημείωμα (σύνταξη, χαρακτηριστικά, δομή) και συνοδευτική επιστολή.
 - Διαδικασία της προσωπικής συνέντευξης.

Β.4. Θεματική ενότητα: Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων - HACCP

Ώρες κατάρτισης: 30

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια του προσωπικού και των χώρων μιας επισιτιστικής ή ξενοδοχειακής επιχείρησης. Επιπλέον, επιδιώκεται η εξοικείωση με τις βασικές αρχές ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας (ΣΔΠ) καθώς επίσης και με τις αρχές εφαρμογής ενός Συστήματος Ανάλυσης και Προσδιορισμού Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (HACCP) που πλέον εντάσσεται στα συστήματα Ποιότητας Υγιεινής και Ασφάλειας των Τροφίμων (ISO 22000, BRC, IFS).

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να αντιλαμβάνονται τους λόγους για τους οποίους εφαρμόζεται η Υγιεινή στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
- Να περιγράφουν τις κύριες τροφικές δηλητηριάσεις που προκαλούνται από τα τρόφιμα.

- Να γνωρίζουν τους παράγοντες που επιμολύνουν τα τρόφιμα και τους τρόπους αποφυγής της επιμόλυνσης.
- Να επιμελούνται την προσωπική τους υγιεινή με σχολαστικότητα.
- Να γνωρίζουν ότι η καθαριότητα και απολύμανση του εξοπλισμού, των εγκαταστάσεων και των χώρων αποτρέπουν τη δημιουργία εστιών μικροβίων.
- Να γνωρίζουν τους όρους υγιεινής που πρέπει να εφαρμόζονται όταν προετοιμάζονται τα τρόφιμα και όταν μαγειρεύονται.
- Να γνωρίζουν το σύστημα HACCP και τους λόγους που εφαρμόζεται στα τμήματα παραγωγής τροφίμων.
- Να κατανοήσουν ότι η εφαρμογή μέτρων ασφάλειας στις μονάδες υγειονομικού ενδιαφέροντος συμβάλλει στην αποτροπή κάθε είδους ατυχήματος.
- Να χειρίζονται τα πυροσβεστικά μέσα και να τα χρησιμοποιούν σε έκτακτες ανάγκες.
- Να κατανοήσουν τις αιτίες από τις οποίες προκαλούνται εργατικά ατυχήματα και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας για τους πελάτες και τους εργαζόμενους σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Να γνωρίζουν όλες τις απαραίτητες διατάξεις που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία σε θέματα πυρασφάλειας και να παρέχουν τις υπηρεσίες τους συμμετέχοντας σε προγράμματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των πελατών και του προσωπικού σε περίπτωση πυρκαγιών.
- Να παρέχουν τις πρώτες βοήθειες σε όσους έχουν ανάγκη.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Οι έννοιες σχετικά με την υγιεινή.
 - Τι είναι υγιεινή.
 - Οι λόγοι για τους οποίους εφαρμόζεται η υγιεινή στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
2. Οι ασθένειες που προκαλούνται από τα τρόφιμα.
 - Οι τροφικές δηλητηριάσεις, τα είδη και τα συμπτώματα.
 - Τα βακτήρια και τα βασικά χαρακτηριστικά τους.
 - Τροφικές δηλητηριάσεις από βακτήρια: Σαλμονέλα, Λιστέρια, Σταφυλόκοκκος, Καμπυλοβακτήριο, Κλωστρίδιο, Βάκιλλος.
 - Οι παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξη των βακτηρίων.
 - Οι βασικές οδηγίες για την πρόληψη των τροφικών δηλητηριάσεων.
 - Οι ιοί, τα παράσιτα, οι μύκητες.
3. Οι κίνδυνοι μόλυνσης των τροφίμων.
 - Οι παράγοντες επιμόλυνσης τροφίμων: Μικροβιακοί, Χημικοί, Φυσικοί.
 - Οι πηγές μόλυνσης των τροφίμων από βακτήρια, ξένα σώματα, χημικές ουσίες. Η φυσική επιμόλυνση.
4. Υγιεινή του προσωπικού.
 - Η υγεία και η ατομική υγιεινή του προσωπικού.
 - Η ενδυμασία του προσωπικού - Στολή εργασίας.
5. Η υγιεινή των τροφίμων στην διαδικασία σερβιρίσματος.
 - Η ψύξη των φαγητών (μετά το μαγείρεμα) και η κατάψυξη.
 - Η επαναθέρμανση των φαγητών.
 - Το σερβίρισμα των φαγητών και διατήρηση σε θερμοθαλάμους.

- Απαγόρευση πώλησης ακατάλληλων και μη κανονικών τροφίμων.
6. Τα συστήματα διαχείρισης της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων (HACCP).
 - Η έννοια και οι βασικές αρχές του προγράμματος HACCP (Hazard Analysis - Critical Control Points).
 - Ανάλυση Κινδύνων - Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου.
 - Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της εφαρμογής HACCP.
 - Προαπαιτούμενα προγράμματα και εφαρμογή συστημάτων αυτοελέγχου.
 - Κανονιστικό πλαίσιο (Πρότυπα για σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων πχ ISO 22000).
 - Άλλα θέματα (ιχνηλασιμότητα, αρχές επιθεώρησης 1ου και 2ου μέρους, εφαρμοζόμενο σύστημα HACCP υπαρκτό ή/και άσκηση κτλ.).
 7. Η ασφάλεια στους χώρους εργασίας.
 - Οι υποχρεώσεις του εργοδότη και των εργαζομένων.
 - Οι κανόνες ασφάλειας στους χώρους εργασίας.
 - Κυριότεροι κίνδυνοι ασφάλειας.
 - Η ηλεκτροπληξία και πώς αντιμετωπίζεται.
 - Οι ηλεκτρικές εγκαταστάσεις και προληπτικές συμβουλές.
 - Τα εργατικά ατυχήματα και οι αιτίες πρόκλησής τους.
 - Τα είδη των εργατικών ατυχημάτων (κοψίματα, εγκαύματα, πτώσεις, θλάσεις από μεγάλα φορτία, λιποθυμία κ.ά.) και η λήψη μέτρων για την αποφυγή τους.
 8. Η πυρασφάλεια.
 - Η πυρκαγιά και τα είδη των πυρκαγιών.
 - Οι αιτίες της πυρκαγιάς και τρόποι μετάδοσης της φωτιάς.
 - Η αντιμετώπιση των πυρκαγιών και η χρήση των πυροσβεστικών μέσων.
 - Η κατάσβεση της πυρκαγιάς. Τα μέσα καταστολής, οι πυροσβεστήρες.
 - Μέτρα πρόληψης των πυρκαγιών.
 9. Οι γενικοί όροι ίδρυσης και λειτουργίας εργαστηρίων τροφίμων και ποτών.
 - Το ύψος των εργαστηρίων, οι τοίχοι, η οροφή, το δάπεδο.
 - Ο φωτισμός, ο αερισμός / εξαερισμός, η ακουστική.
 - Η παροχή νερού.
 - Οι δίοδοι διαφυγής και οι έξοδοι κινδύνου.
 - Η πυρανίχνευση και πυρόσβεση.
 - Οι αποβάθρες και οι εξέδρες εκφόρτωσης των τροφίμων.
 10. Τα συστήματα διαχείρισης των απορριμμάτων.
 - Οι τρόποι συλλογής και αποκομιδής των απορριμμάτων.
 - Οι πολτοποιητές απορριμμάτων (σκουπιδοφάγοι).
 - Οι κάδοι των απορριμμάτων και η καθαριότητά τους.
 - Τα ψυγεία φύλαξης των απορριμμάτων.
 - Η ανακύκλωση των απορριμμάτων.
 11. Τα προϊόντα καθαρισμού.
 - Τα είδη των προϊόντων καθαρισμού και η χρήση τους.
 - Απορρυπαντικά πλυντηρίων πιάτων και ποτηριών.
 - Καθαριστικά δαπέδων κουζίνας και τουαλετών.
 - Αποσμητικά, Απολυμαντικά, Εντομοκτόνα, Αποφρακτικά αποχετεύσεων.
 - Ο βιολογικός καθαρισμός.

B.5. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις

Ώρες κατάρτισης: 12

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να διακρίνουν τις διάφορες μορφές αναπηρίας.
- Να κατανοήσουν τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία όταν ταξιδεύουν.
- Να εξυπηρετούν άτομα με αναπηρία.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Από το ιατρικό μοντέλο στη δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας
2. Ορολογία για την αναπηρία βάσει της δικαιωματικής προσέγγισης
3. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή στην πράξη με:
 - άτομα με κινητική αναπηρία
 - άτομα με αναπηρία όρασης
 - άτομα με κώφωση/βαρηκοΐα
 - άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή/ψυχική
 - λοιπές αναπηρίες ή/και χρόνιες παθήσεις
4. Εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία (προσδιορισμός ιδιαιτεροτήτων - παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών και διευκολύνσεων).

B.6. Θεματική ενότητα: Αγγλικά

Ώρες κατάρτισης: 60

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν και να εφαρμόζουν οι καταρτιζόμενοι την ορολογία των βασικών εργασιών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης στην αγγλική γλώσσα.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν την αγγλική τουριστική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Να επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά σε μια ξενοδοχειακή ή επισιτιστική επιχείρηση.
- Να διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά.
- Να υιοθετούν ρόλους μέσα από διάλογους και να δίνουν οδηγίες.
- Να διακρίνουν και να περιγράφουν στα αγγλικά την διαφορά ανάμεσα στο στρώσιμο ενός Breakfast a la carte cover και ενός κυρίως γεύματος main meal cover.
- Να αναγνωρίζουν τα σκεύη και τα ποτήρια (dishware, silverware, glassware) στα αγγλικά.

- Να αναγνωρίζουν και να ερμηνεύουν στα αγγλικά τα μέρη από τα οποία αποτελείται ένα menu.
- Να σχεδιάζουν ένα menu στα αγγλικά.
- Να υιοθετούν την αγγλική ορολογία στα είδη των menus παράλληλα με αυτών της Γαλλικής, ακολουθώντας τις τάσεις του επαγγέλματος.
- Να ορίζουν, να περιγράφουν και να εφαρμόζουν την απαιτούμενη ορολογία στα αγγλικά, ώστε να αναπαράγουν διάλογους σε συνήθεις περιπτώσεις.
- Να αναγνωρίζουν και να περιγράφουν στα αγγλικά τύπους ποτών.
- Να αναγνωρίζουν και να υιοθετούν στα αγγλικά ορολογία απαραίτητη για την παρασκευή cocktails.
- Να αναπαράγουν διάλογους στα αγγλικά στις ακόλουθες περιπτώσεις: Taking orders, Asking for information, The bill.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Hotel F&B / Front Office / Housekeeping Organization Chart.
 - Simple Present/Imperative (supervise, prepare, serve, distribute, etc.).
 - Terminology: Maître d'hôtel/Head Waiter, trainee/Apprentice, Housekeeper, etc.
2. Laying a Table.
 - Modal Verbs: Must, should, Must be..., Should be placed... (Active/Passive).
 - Key Vocabulary: Salt shaker, gravy boat, butter dish, rim soup bowl, pepper shaker, demitasse, creamer, sugar bowl, vegetable bowl, coffee mug, dinner plate, soup bowl, ramekin, hors d'oeuvre dish, cup, platter, toast rack, coffee jag/pot.
 - Knives & Forks: Dessert knife, fondue fork, fish knife, cheese knife, steak knife, dinner knife, dessert fork, dinner fork.
 - Glassware: Highball glass, cocktail glass, water goblet, white wine glass, champagne flute, beer mug, old-fashioned glass, decanter, port glass etc.
3. Preparing the Menu.
 - Passive Voice: Is/are served with...etc.
 - Key Vocabulary: Beef, veal, kid, mutton, lamb, pork, suckling pig, tenderloin, chuck rib, spare rib, fillet, sirloin, steak, game, rabbit etc. chicken, turkey, rooster etc.
 - Salt water fish, sardines, anchovies, salted cod, bogue, smelt, red mullet, red bream, sea bream, porgy, red snapper, white bream, fresh water fish, trout, salmon shell fish, lobster, prawn, shrimp, mussel, oyster, sea urchin, crab, fried, boiled, smoked, roasted, baked, marinated, skewered, stewed, grilled etc.
4. Serving A Guest.
 - Modal Verbs: Would, May, Can, Could, Should.
 - Polite requests: Would you reserve.... please? Would you mind +ing? etc.
 - Asking/Giving Advice: I would suggest..., I think you should try..., Why don't you try..., etc.
 - Wh-Question: How many..., What time..., How is..... made? What would you prefer/like...?
 - Key Vocabulary: On the right/left/ near the window/on the terrace.
 - Have you booked/ reserved....? As a starter/for the main course/for dessert, etc.
 - Recommend, suggest, the catch of the day, dressing, sauce, rare, medium, well done, the wine list, a bottle/half a bottle of..., sparkling/mineral water, etc.

5. At the Bar.
- Idiomatic Use of to Have.
 - Present/Past.
 - I am having a drink etc.
 - Idiomatic language.
 - A jigger measure, a long bar spoon, a muddler-round-based wooden stick, a glass or plastic stirring rod, a bottle opener, a paring knife, an icepick, a sturdy bag, a wooden mallet, a pitcher, etc.
 - Dry, zesty, sparkling, medium sweet, mouth-filling, rose, white, red, sweet, etc.
 - Would you like to order a drink? I would like a coffee, an orange juice, a pineapple juice, an orange squash, a shake, a pint of mild, half a pint of lager, German/Dutch/Belgian beer, coffee laced with brandy, a coffee with a dash of milk, ingredient, I'll be with you in a minute etc.
6. Reservation Problems/Dealing with Service complaints.
- Useful Vocabulary: Request, confirmation, Protocol, compensate, cancellation, collect credit card information, cash, damage deposit.
 - Useful expressions: How may I assist you? I will try my best to..., Will I be charged for? Let me look up your reservation, I apologize for the inconvenience.
7. Job Interviews.
- Key Vocabulary: Objective, skills, working experience, education, awards, references, familiar with, teamwork.
 - Useful expressions: Use my expertise, code of conduct, native, proficient, self-motivated, assisted, directed.

Άρθρο 5

Θεματικές Ενότητες – Περιεχόμενο - Μαθησιακοί Στόχοι για την ειδικότητα «Μαγειρική και ζαχαροπλαστική τέχνη»

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Μαγειρική και ζαχαροπλαστική τέχνη» είναι οι κάτωθι:

Γ. Μαγειρική και ζαχαροπλαστική τέχνη	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Μαγειρική Τέχνη	90
2. Ζαχαροπλαστική Τέχνη	70
3. Εργασιακές Σχέσεις	20
4. Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων - HACCP	30
5. Γαλλικά	40
Σύνολο	250

Γ.1. Θεματική ενότητα: Μαγειρική Τέχνη

Ώρες κατάρτισης: 90

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η εξοικείωση με την παρασκευή και τη σύνθεση εδεσμάτων της ελληνικής και της ευρωπαϊκής κουζίνας, η κατανόηση των βασικών οδηγιών χειρισμού τροφίμων και η απόκτηση γνώσεων μαγειρικών τεχνικών για την παρουσίαση ενός βασικού γεύματος.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να μετατρέπουν τα τρόφιμα σε φαγητά γευστικά, θρεπτικά και ωφέλιμα.
- Να κατανοούν τις νέες τάσεις της μαγειρικής τέχνης.
- Να προσδιορίζουν τους τρόπους οργάνωσης μιας επισιτιστικής επιχείρησης.
- Να γνωρίζουν τη σύνθεση, τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού της κουζίνας.
- Να αναγνωρίζουν τις πρώτες ύλες και να τις αξιοποιούν με ανάλογο τρόπο στην κουζίνα.
- Να τεμαχίζουν βασικά είδη των σφαγίων ζώων, την ονοματολογία κάθε τεμαχίου και τον τρόπο μαγειρέματός του.
- Να γνωρίζουν όλων των ειδών τα αλιεύματα και τον τρόπο μαγειρέματός τους.
- Να αναγνωρίζουν τους τρόπους μαγειρέματος των βασικών κατηγοριών παρασκευών.
- Να διατυπώνουν και να χειρίζονται την ορολογία της κουζίνας.
- Να παρασκευάζουν διάφορα είδη εδεσμάτων και να προετοιμάζουν βασικές συνταγές.
- Να συνθέτουν το εδεσματολόγιο/ μενού με φαγητά τόσο της ελληνικής, όσο και της ευρωπαϊκής κουζίνας.
- Να γνωρίζουν τις αρχές προμήθειας-αποθήκευσης-διαχείρισης των πρώτων υλών / τροφίμων.
- Να γνωρίζουν τις βασικές αρχές της οργάνωσης και της λειτουργίας της κουζίνας.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας

1. Ιστορική ανασκόπηση – εξέλιξη της μαγειρικής τέχνης.
 - Η μαγειρική τέχνη στην αρχαία Ελλάδα.
 - Η μαγειρική τέχνη στο Βυζάντιο.
 - Η μαγειρική τέχνη στην εποχή της τουρκοκρατίας.
 - Η σύγχρονη μαγειρική τέχνη ή των νεότερων χρόνων.
 - Η μεσογειακή κουζίνα.
 - Η ελληνική κουζίνα και τα τοπικά παραδοσιακά φαγητά.
 - Η κουζίνα των διαφόρων χωρών.
2. Η χωροταξία της κουζίνας -τα τμήματα της κουζίνας.
3. Οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός της κουζίνας.
4. Το προσωπικό της κουζίνας.
 - Η ιεραρχία του προσωπικού της κουζίνας.
 - Τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού.
 - Η ενδυμασία του προσωπικού (στολή εργασίας).
 - Οι chefs των διαφόρων τμημάτων της κουζίνας (chefs de partie).
 - Η διοίκηση και εποπτεία της κουζίνας.

- Κοστολόγηση, πρόγραμμα μενού.
 - Η εργασία στην κουζίνα, επιλογή προσωπικού.
 - Η υγιεινή του προσωπικού.
 - Οι σχέσεις του προσωπικού της κουζίνας με τα άλλα τμήματα.
5. Η ορολογία στη μαγειρική.
- Η χρήση της ορολογίας στην κουζίνα.
 - Η ορολογία των πρώτων υλών στην κουζίνα.
 - Η ορολογία στην προετοιμασία, παρασκευή, τελείωμα των παρασκευασμάτων.
6. Οι μέθοδοι μαγειρέματος.
- Το μαγείρεμα του κρέατος τόσο σε ξηρή θερμότητα όσο και σε υγρή θερμότητα.
 - Μαγείρεμα σε ξηρή θερμότητα: σχάρας, ψητά, σωτέ, φριτούρας, γκρατέν.
 - Μαγείρεμα σε υγρή θερμότητα: μπρεζέ, κατσαρόλας, σωτέ ανάμικτα, πωσέ, βραστά, ατμού.
 - Σύγχρονες μέθοδοι: vacuum χρήση και δυνατότητες (π.χ. sous vide, συντήρηση μαρινάρισμα), chiller blast και δυνατότητες.
7. Η προετοιμασία στην κουζίνα.
- Ο σχεδιασμός και η οργάνωση στην προετοιμασία των τροφίμων για μαγείρεμα.
 - Οι βασικές εργασίες στην προετοιμασία.
 - Ο χειρισμός των πρώτων υλών/τροφίμων.
 - Το προκαταρκτικό μαγείρεμα.
 - Το μαρινάρισμα των τροφίμων.
 - Η προετοιμασία για το τηγάνισμα.
 - Η προετοιμασία για τους λοιπούς τρόπους μαγειρέματος.
 - Η αποκατάσταση της καθαριότητας και της τάξης , ύστερα από κάθε εργασία.
8. Οι βάσεις στη μαγειρική.
- Τα φον στη Μαγειρική, τα είδη, οι τρόποι παρασκευής και η χρήση τους.
 - Τα ρου στη μαγειρική, είδη, τρόποι παρασκευής και η χρήση τους.
 - Τα γεμίσματα (φάρσες) και η χρήση τους.
 - Τα αρωματικά στοιχεία, είδη και η χρήση τους.
9. Οι σούπες.
- Οι κατηγορίες της σούπας.
 - Οι τρόποι παρασκευής της σούπας.
 - Οι παράγωγες σούπες των διαφόρων κατηγοριών.
 - Η παρασκευή ειδικών και εθνικών πιάτων σούπας.
 - Η θέση της σούπας στο εστιατόριο.
 - Η σύνθεση και η παρασκευή καινούργιων πιάτων σούπας.
10. Οι σάλτσες.
- Οι κατηγορίες.
 - Οι τρόποι παρασκευής.
 - Οι παράγωγες σάλτσες των διαφόρων κατηγοριών.
 - Παρασκευή ειδικών σαλτσών.
 - Η σύνθεση και η παρασκευή καινούργιων σαλτσών.
11. Τα βούτυρα.
- Τα απλά βούτυρα.

- Τα σύνθετα βούτυρα.
 - Η χρήση τους στη μαγειρική.
12. Τα ορεκτικά.
- Οι κατηγορίες των ορεκτικών.
 - Τα ορεκτικά στη διατροφή.
 - Η θέση των ορεκτικών στα μενού και λοιπές εκδηλώσεις.
 - Η παρασκευή κρύων και ζεστών ορεκτικών.
 - Η παρουσίαση των ορεκτικών στα μενού και λοιπές εκδηλώσεις.
 - Η παρασκευή Ελληνικών ορεκτικών.
13. Τα αβγά.
- Τα αβγά στην διατροφή.
 - Τα χαρακτηριστικά του φρέσκου αβγού.
 - Οι αλλοιώσεις των αβγών.
 - Η χρήση των αβγών στην παρασκευή διαφόρων εδεσμάτων.
 - Οι μέθοδοι μαγειρέματος των αβγών.
14. Τα λαχανικά – όσπρια.
- Τα λαχανικά – όσπρια στη διατροφή του ανθρώπου.
 - Η θρεπτική αξία των λαχανικών – οσπρίων.
 - Η επιλογή και η διατήρηση των λαχανικών – οσπρίων.
 - Τα είδη των λαχανικών.
 - Οι μέθοδοι μαγειρέματος των λαχανικών.
 - Οι διάφορες παρασκευές με βάση τα λαχανικά.
 - Η χρήση των λαχανικών στο μενού, στην κάρτα, στο μπουφέ κτλ.
 - Η παρασκευή των ελληνικών φαγητών με βάση τα λαχανικά.
15. Τα ζυμαρικά και ρύζια.
- Οι κατηγορίες των ζυμαρικών.
 - Τα είδη των ζυμαρικών.
 - Η σημασία των ζυμαρικών στην διατροφή.
 - Οι τρόποι παρασκευής των ζυμαρικών.
 - Η θέση των ζυμαρικών στο μενού.
 - Η δημιουργία και το μαγείρεμα νέων συνταγών στα ζυμαρικά.
 - Τα είδη του ρυζιού.
 - Οι τρόποι παρασκευής του ρυζιού.
 - Η θέση του ρυζιού στο μενού.
 - Η δημιουργία και το μαγείρεμα νέων συνταγών με ρύζι.
16. Οι ζύμες.
- Τα είδη και οι κατηγορίες της ζύμης.
 - Οι τρόποι παρασκευής της ζύμης.
 - Οι παρασκευές με βάση τη ζύμη.
 - Τα ελληνικά και ξένα παρασκευάσματα με βάση τη ζύμη.
17. Οι σαλάτες.
- Τα είδη των σαλατών.
 - Τα συστατικά της σαλάτας.
 - Η θέση της σαλάτας στο μενού.

- Οι απλές και οι σύνθετες σαλάτες.
 - Οι ωμές και οι βραστές σαλάτες.
 - Οι σάλτσες και οι γαρνιτούρες της σαλάτας.
 - Η διακόσμηση και η παρουσίαση των σαλατών.
18. Οι πατάτες.
- Οι τρόποι μαγειρέματος.
 - Η θέση της πατάτας στο μενού.
 - Οι παρασκευές φαγητών με βάση την πατάτα.
19. Τα αλιεύματα.
- Η διάκριση των αλιευμάτων.
 - Τα είδη και οι κατηγορίες των ψαριών.
 - Τα νωπά ψάρια. Επιλογή ψαριών ανάλογα με την εποχή και τρόποι διάθεσης (συνταγές) ψαριών 2ης μέρας.
 - Οι αλλοιώσεις των νωπών ψαριών.
 - Η επιλογή και η διατήρηση των ψαριών.
 - Τα κατεψυγμένα ψάρια.
 - Τα ψάρια στη διατροφή.
 - Οι τρόποι παρασκευής των ψαριών.
 - Οι τρόποι παρασκευής οστρακόδερμων.
 - Οι τρόποι παρασκευής των μαλακίων.
 - Οι παρασκευές των ψαριών στην ελληνική κουζίνα.
 - Τα αβγά των ψαριών.
20. Τα κρέατα.
- Η σύσταση του σφάγιου ζώου.
 - Η ωρίμανση του κρέατος.
 - Η θρεπτική αξία του κρέατος.
 - Τα είδη του κρέατος.
 - Οι αλλοιώσεις του κρέατος.
 - Η αποθήκευση του κρέατος.
 - Το κρέας του βοδιού.
 - Το κρέας του μοσχαριού.
 - Το κρέας των αμνοεριφίων.
 - Το κρέας του χοίρου.
 - Το κρέας των θηραμάτων.
 - Ο κιμάς.
 - Τα πουλερικά.
 - Ο μπουφές.
21. Τα είδη του μπουφέ.
- Οι παρασκευές του μπουφέ.
 - Οι κρύες παρασκευές.
 - Οι ζεστές παρασκευές.
 - Η παρουσίαση των παρασκευών στο μπουφέ.
 - Ο στολισμός - διακόσμηση του μπουφέ.

- Ειδικά μενού για κοσέρ – veggie – vegan – θρησκειών (π.χ. μουσουλμάνοι) – παιδιά – ηλικιωμένους.

Γ.2. Θεματική ενότητα: Ζαχαροπλαστική Τέχνη

Ώρες κατάρτισης: 70

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι την τέχνη της ζαχαροπλαστικής και να μπορούν να περιγράψουν βασικές συνταγές ζαχαροπλαστικής αναλύοντας τις πρώτες ύλες ανά κατηγορία.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να περιγράφουν τα βασικά χαρακτηριστικά της σύγχρονης ζαχαροπλαστικής τέχνης.
- Να αναφέρουν βασικές συνταγές γλυκισμάτων σύμφωνα με τα καθιερωμένα πρότυπα (τούρτες, πάστες, κρέμες κτλ.).
- Να γνωρίζουν την παρασκευή κλασικών γλυκισμάτων της ελληνικής και διεθνούς ζαχαροπλαστικής τέχνης.
- Να διακρίνουν τα υλικά για την παρασκευή γλυκισμάτων υγιεινής διατροφής.
- Να περιγράφουν τις συνταγές διαφόρων ειδών άρτου (με μαγιά ή προζύμι) καθώς και κάθε είδος αρτοσκευασμάτων.
- Να αναγνωρίζουν τα είδη και τις κατηγορίες των πρώτων υλών ζαχαροπλαστικής καθώς και τους τρόπους αποφυγής αλλοιώσεων και τροφικών δηλητηριάσεων.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας

1. Η ζαχαροπλαστική τέχνη.
 - Η ιστορία και η εξέλιξη της ζαχαροπλαστικής τέχνης από την αρχαιότητα έως σήμερα.
 - Η ζαχαροπλαστική τέχνη και τα έθιμα των λαών.
 - Η σύγχρονη ζαχαροπλαστική τέχνη και οι επικρατούσες τάσεις.
 - Τα χαρακτηριστικά της ελληνικής ζαχαροπλαστικής τέχνης και τα τοπικά παραδοσιακά γλυκά.
 - Τα χαρακτηριστικά των γλυκών των χωρών της Ευρώπης.
2. Το ζαχαροπλαστείο.
 - Οι τύποι των ζαχαροπλαστείων.
 - Οι χώροι και οι εγκαταστάσεις του ζαχαροπλαστείου.
 - Ο εξοπλισμός του ζαχαροπλαστείου (συσκευές, μηχανήματα, σκεύη, εργαλεία).
3. Το προσωπικό του ζαχαροπλαστείου.
 - Η ιεραρχία του προσωπικού του ζαχαροπλαστείου.
 - Τα προσόντα και τα καθήκοντα του προσωπικού.
4. Οι πρώτες ύλες της ζαχαροπλαστικής.
 - Τα είδη και οι κατηγορίες των πρώτων υλών.
 - Τα χαρακτηριστικά των πρώτων υλών.

- Οι αλλοιώσεις των πρώτων υλών και οι βασικές οδηγίες για την πρόληψη των τροφικών δηλητηριάσεων.
 - Η χρήση των πρώτων υλών στη ζαχαροπλαστική.
 - Οι πρόσθετες και βοηθητικές ύλες στη ζαχαροπλαστική (διοικητικές, συντηρητικές, χρωστικές ύλες) και τα προϊόντα ευκολίας (convenience).
5. Η ορολογία στην προετοιμασία, στην παρασκευή και στο τελείωμα (διακόσμηση) των γλυκισμάτων
6. Οι ζύμες.
- Τα είδη της ζύμης.
 - Η προετοιμασία της ζύμης.
 - Η διαδικασία, ο χρόνος και η θερμοκρασία ψήσιματος της ζύμης.
 - Η χρήση των διαφόρων ειδών ζύμης.
 - Τα απλά και σύνθετα γλυκά με βάση τις ζύμες.
7. Οι κρέμες.
- Τα είδη της κρέμας.
 - Οι απλές κρέμες και οι σύνθετες κρέμες.
8. Οι γλυκές σάλτσες.
- Τα είδη των γλυκών σαλτσών.
 - Οι απλές γλυκές σάλτσες.
 - Οι σύνθετες γλυκές σάλτσες.
 - Οι σάλτσες φρούτων.
 - Ο τρόπος παρασκευής των διαφόρων ειδών γλυκιάς σάλτσας.
9. Οι μαρέγκες και το ψήσιμο της ζάχαρης
- Τα είδη της μαρέγκας.
 - Η χρήση της μαρέγκας στη ζαχαροπλαστική.
 - Ο τρόπος παρασκευής και το ψήσιμο της μαρέγκας.
 - Τα είδη και η χρήση της ζάχαρης.
 - Η σημασία της θερμοκρασίας κατά τη διάρκεια ψήσιματος της ζάχαρης.
 - Οι τρόποι και οι βαθμοί ψήσιματος της ζάχαρης.
10. Οι τούρτες και οι πάστες (εστιατορικά γλυκά και «στησίματα» πιάτων).
- Τα είδη και οι κατηγορίες της τούρτας, πάστας.
 - Οι παρασκευή τούρτας, πάστας διαφόρων ειδών.
 - Οι τούρτες, πάστες ξένης ζαχαροπλαστικής τέχνης.
11. Η σοκολάτα.
- Η προέλευση και η επεξεργασία του κακάο.
 - Τα είδη της σοκολάτας και τα υποκατάστατα.
12. Τα γλυκά ταψιού.
- Τα είδη των γλυκών ταψιού
 - Οι πρώτες ύλες για την παρασκευή γλυκών ταψιού
 - Ο τρόπος παρασκευής των γλυκών ταψιού.
 - Το ψήσιμο και το σιρόπιασμα των γλυκών ταψιού.
13. Τα γλυκά ξένης προέλευσης.
- Τα είδη των γλυκών ξένης προέλευσης.
 - Η επίδραση των γλυκών ξένης προέλευσης στην ελληνική ζαχαροπλαστική.
14. Τα παραδοσιακά ελληνικά γλυκά.

- Τα είδη των παραδοσιακών γλυκών.
 - Οι περιοχές της Ελλάδας από όπου προέρχονται τα γλυκά.
15. Τα σουφλέ.
- Τα είδη σουφλέ.
 - Τα βασικά υλικά για την παρασκευή του σουφλέ.
 - Ο τρόπος παρασκευής και ο τρόπος ψησίματος του σουφλέ.
16. Οι τάρτες.
- Τα είδη της τάρτας.
 - Τα βασικά υλικά και ο τρόπος παρασκευής της τάρτας.
17. Τα κέικ.
- Τα είδη του κέικ.
 - Τα υλικά παρασκευής του κέικ.
 - Τα απλά κέικ και τα σύνθετα κέικ.
 - Τα κέικ φρούτων.
18. Τα γλυκά τηγανιού.
- Τα είδη των γλυκών τηγανιού.
 - Τα υλικά, ο τρόπος παρασκευής, ο τρόπος τηγανίσματος και το σιρόπιασμα των γλυκών τηγανιού.
 - Ο τρόπος παρουσίασης των γλυκών τηγανιού.
19. Τα μικρά γλυκά του ζαχαροπλαστέιου
- Τα είδη των μικρών γλυκών
 - Τα υλικά για την παρασκευή των μικρών γλυκών
 - Ο τρόπος παρασκευής των μικρών γλυκών
20. Τα γλυκά υγιεινής διατροφής.
- Ο σκοπός παρασκευής γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Οι τάσεις του ανθρώπου για κατανάλωση γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Τα είδη των γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Οι πρώτες ύλες και τα υποκατάστατα που απαιτούνται για την παρασκευή γλυκών υγιεινής διατροφής.
 - Η παρασκευή γλυκών υγιεινής διατροφής και γλυκών για διαβητικούς.
21. Τα παγωτά.
- Ο γενικός τρόπος παρασκευής των παγωτών.
 - Οι πρώτες ύλες για την παρασκευή των παγωτών.
 - Τα είδη των παγωτών.
22. Η παρασκευή του άρτου.
- Οι συνθήκες καλής αρτοποιίας.
 - Η προετοιμασία των υλικών.
 - Η παρασκευή του άρτου από άποψης είδους, σχήματος, τρόπου ψησίματος και μεθόδου παρασκευής.
 - Τα χαρακτηριστικά του καλού άρτου και των λοιπών προϊόντων.
 - Η παρασκευή αρτοπαρασκευασμάτων.
 - Η παρασκευή ελληνικών παραδοσιακών αρτοποιημάτων.

Γ.3. Θεματική ενότητα: Εργασιακές Σχέσεις

Ώρες κατάρτισης: 20

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα:

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων για την συνοπτική παρουσίαση των θεμελιωδών εννοιών (γενικές αρχές) για τις σύγχρονες Εργασιακές Σχέσεις (εργοδοτικές και εργατικές οργανώσεις, αμοιβές, & συμβάσεις εργασίας).

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν την ανθρώπινη συμπεριφορά και τη σημασία ύπαρξης καλών σχέσεων στον εργασιακό χώρο.
- Να τον ρόλο του εργαζομένου μέσα στην εργασιακή ομάδα.
- Να συνεργάζονται με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους τους, μέσα και έξω από τον εργασιακό χώρο.
- Να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, όπως αυτά απορρέουν από το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την εργασία τους.
- Να συνειδητοποιήσουν τη σημασία του τουριστικού και, ειδικότερα, του ξενοδοχειακού επαγγέλματος, ώστε να ενδυναμωθεί η τουριστική τους συνείδηση.
- Να εντοπίζουν και να αξιοποιούν ευκαιρίες απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Θεμελιώδεις αρχές εργασιακών σχέσεων.
 - Η έννοια της εργασίας, εξαρτημένη εργασία.
 - Σκοπός και έννοια των εργασιακών, ανθρωπίνων και δημοσίων σχέσεων. Εργασιακοί νόμοι & εργατικό δίκαιο.
 - Σύμβαση εργασίας και διακρίσεις.
 - Υποχρεώσεις και δικαιώματα εργοδότη και εργαζόμενου.
2. Οργάνωση εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις.
 - Οργάνωση της επιχείρησης, επίπεδα οργάνωσης και τυπικά οργανογράμματα.
 - Συστήματα οργάνωσης εργασίας.
 - Η έννοια της εποπτείας στα πλαίσια της οργάνωσης.
3. Χαρακτηριστικά ατόμου και οργανωσιακή συμπεριφορά.
 - Έννοια και σπουδαιότητα των ομάδων.
 - Ανάπτυξη ομάδας, κανόνες, διαδικασίες.
 - Αποτελεσματικότητα των ομάδων.
 - Οι βασικές ανάγκες των ομάδων.
 - Διαχείριση συγκρούσεων (πηγές συγκρούσεων και στρατηγικές χειρισμού).
4. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.
 - Ηγεσία και Μάνατζμεντ και ο ρόλος του Ηγέτη.
 - Εκπαίδευση προσωπικού (ρόλος εκπαίδευσης, επίπεδα και είδη εκπαίδευσης, φορείς και δυνατότητες συνεχιζόμενης επαγγελματικής εκπαίδευσης – κατάρτισης – επιμόρφωσης).
 - Αξιολόγηση προσωπικού (συστήματα αξιολόγησης, τεχνικές αξιολόγησης, οφέλη για τον εργαζόμενο).
 - Παρακίνηση (έννοια, κίνητρα, τεχνικές).

- Ενδυνάμωση προσωπικού, συναισθηματική νοημοσύνη.
5. Εξελίξεις και συνέπειες στο πλαίσιο της εργασίας.
- Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, προβλήματα και προοπτικές των επαγγελματιών στον τουριστικό κλάδο.
 - Το πρόβλημα της εποχικότητας της τουριστικής απασχόλησης.
 - Σύγχρονες μορφές απασχόλησης στον τουριστικό τομέα.
6. Η αναζήτηση εργασίας και η επιλογή προσωπικού από την επιχείρηση.
- Προσέλκυση προσωπικού (στόχοι, πηγές και μέθοδοι προσέλκυσης υποψηφίων).
 - Επιλογή προσωπικού (μέθοδοι, προσόντα και διαδικασία επιλογής).
 - Βιογραφικό σημείωμα (σύνταξη, χαρακτηριστικά, δομή) και συνοδευτική επιστολή.
 - Διαδικασία της προσωπικής συνέντευξης.

Γ.4. Θεματική ενότητα: Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων - HACCP

Ώρες κατάρτισης: 30

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια του προσωπικού και των χώρων μιας επισιτιστικής ή ξενοδοχειακής επιχείρησης. Επιπλέον, επιδιώκεται η εξοικείωση με τις βασικές αρχές ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας (ΣΔΠ) καθώς επίσης και με τις αρχές εφαρμογής ενός Συστήματος Ανάλυσης και Προσδιορισμού Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου (HACCP) που πλέον εντάσσεται στα συστήματα Ποιότητας Υγιεινής και Ασφάλειας των Τροφίμων (ISO 22000, BRC, IFS).

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να αντιλαμβάνονται τους λόγους για τους οποίους εφαρμόζεται η Υγιεινή στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
- Να περιγράφουν τις κύριες τροφικές δηλητηριάσεις που προκαλούνται από τα τρόφιμα.
- Να γνωρίζουν τους παράγοντες που επιμολύνουν τα τρόφιμα και τους τρόπους αποφυγής της επιμόλυνσης.
- Να επιμελούνται την προσωπική του υγιεινή με σχολαστικότητα.
- Να γνωρίζουν ότι η καθαριότητα και απολύμανση του εξοπλισμού, των εγκαταστάσεων και των χώρων αποτρέπουν τη δημιουργία εστιών μικροβίων.
- Να εφαρμόζουν τους όρους υγιεινής κατά την παραλαβή και αποθήκευση τροφίμων.
- Να γνωρίζουν τους όρους υγιεινής που πρέπει να εφαρμόζονται όταν προετοιμάζονται τα τρόφιμα και όταν μαγειρεύονται.
- Να σχεδιάζουν την εφαρμογή προγραμμάτων μυσκοτονίας και απεντόμωσης για καθαρό και υγιεινό περιβάλλον.
- Να γνωρίζουν το σύστημα HACCP και τους λόγους που εφαρμόζεται στα τμήματα παραγωγής τροφίμων.
- Να κατανοήσουν ότι η εφαρμογή μέτρων ασφάλειας στις μονάδες υγειονομικού ενδιαφέροντος συμβάλλει στην αποτροπή κάθε είδους ατυχήματος.

- Να χειρίζονται τα πυροσβεστικά μέσα και να τα χρησιμοποιούν σε έκτακτες ανάγκες.
- Να κατανοήσουν τις αιτίες από τις οποίες προκαλούνται εργατικά ατυχήματα και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας για τους πελάτες και τους εργαζόμενους σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Να γνωρίζουν όλες τις απαραίτητες διατάξεις που προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία σε θέματα πυρασφάλειας και να παρέχουν τις υπηρεσίες τους συμμετέχοντας σε προγράμματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των πελατών και του προσωπικού σε περίπτωση πυρκαγιών.
- Να παρέχουν τις πρώτες βοήθειες σε όσους έχουν ανάγκη.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Οι έννοιες σχετικά με την υγιεινή.
 - Τι είναι Υγιεινή.
 - Οι λόγοι για τους οποίους εφαρμόζεται η υγιεινή στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
2. Οι ασθένειες που προκαλούνται από τα τρόφιμα.
 - Οι τροφικές δηλητηριάσεις, τα είδη και τα συμπτώματα.
 - Τα βακτήρια και τα βασικά χαρακτηριστικά τους.
 - Τροφικές δηλητηριάσεις από βακτήρια: Σαλμονέλα, Λιστέρια, Σταφυλόκοκκος, Καμπυλοβακτήριο, Κλωστρίδιο, Βάκιλλος.
 - Οι παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξη των βακτηρίων.
 - Οι βασικές οδηγίες για την πρόληψη των τροφικών δηλητηριάσεων.
 - Οι ιοί, τα παράσιτα, οι μύκητες.
3. Οι κίνδυνοι μόλυνσης των τροφίμων.
 - Οι παράγοντες επιμόλυνσης τροφίμων: Μικροβιακοί, Χημικοί, Φυσικοί.
 - Οι πηγές μόλυνσης των τροφίμων από βακτήρια, ξένα σώματα, χημικές ουσίες. Η φυσική επιμόλυνση.
4. Υγιεινή του προσωπικού.
 - Η υγεία και η ατομική υγιεινή του προσωπικού.
 - Η ενδυμασία του προσωπικού - Στολή εργασίας.
5. Η καθαριότητα και απολύμανση των σκευών, του εξοπλισμού και των χώρων.
 - Το πλύσιμο, η απολύμανση και η αποστείρωση των σκευών, του εξοπλισμού και των χώρων.
 - Τα ψυγεία και οι καταψύκτες.
 - Οι διαδικασίες καθαρισμού, απολύμανσης και αποστείρωσης.
 - Τα υλικά καθαρισμού, απολύμανσης, εξυγίανσης και η αποθήκευσή τους.
6. Η υγιεινή των τροφίμων στην παραγωγική διαδικασία.
 - Η παραλαβή των τροφίμων και ο έλεγχος.
 - Η αποθήκευση των τροφίμων.
 - Η ψύξη και η κατάψυξη.
 - Η προετοιμασία των τροφίμων.
 - Πλύσιμο, απόψυξη, τεμαχισμός, μαγείρεμα.
7. Η υγιεινή των τροφίμων στην διαδικασία σερβιρίσματος.
 - Η ψύξη των φαγητών (μετά το μαγείρεμα) και η κατάψυξη.

- Η επαναθέρμανση των φαγητών.
 - Οι φούρνοι μικροκυμάτων.
 - Το σερβίρισμα των φαγητών και διατήρηση σε θερμοθαλάμους.
 - Απαγόρευση πώλησης ακατάλληλων και μη κανονικών τροφίμων.
8. Η αντιμετώπιση ζυωφίων και άλλων ζώων στην κουζίνα.
- Τα προβλήματα που παρουσιάζονται από την επαφή των ζώων με τα τρόφιμα.
 - Τα κατοικίδια ζώα, τα τρωκτικά, τα έντομα, τα πουλιά.
 - Οδηγίες για την αντιμετώπιση νόσων.
9. Τα συστήματα διαχείρισης της υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων (HACCP).
- Η έννοια και οι βασικές αρχές του προγράμματος HACCP (Hazard Analysis - Critical Control Points).
 - Ανάλυση Κινδύνων - Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου.
 - Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της εφαρμογής HACCP.
 - Προαπαιτούμενα προγράμματα και εφαρμογή συστημάτων αυτοελέγχου.
 - Κανονιστικό πλαίσιο (Πρότυπα για σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων πχ ISO 22000).
 - Άλλα θέματα (ιχνηλασιμότητα, αρχές επιθεώρησης 1ου και 2ου μέρους, εφαρμοζόμενο σύστημα HACCP υπαρκτό ή/και άσκηση κτλ.).
10. Η ασφάλεια στους χώρους εργασίας.
- Οι υποχρεώσεις του εργοδότη και των εργαζομένων.
 - Οι κανόνες ασφάλειας στους χώρους εργασίας.
 - Κυριότεροι κίνδυνοι ασφάλειας.
 - Η ηλεκτροπληξία και πως αντιμετωπίζεται.
 - Οι ηλεκτρικές εγκαταστάσεις και προληπτικές συμβουλές.
 - Τα εργατικά ατυχήματα και οι αιτίες πρόκλησης τους.
 - Τα είδη των εργατικών ατυχημάτων (κοψίματα, εγκαύματα, πτώσεις, θλάσεις από μεγάλα φορτία, λιποθυμία κ.ά.) και η λήψη μέτρων για την αποφυγή τους.
11. Η πυρασφάλεια.
- Η πυρκαγιά και τα είδη των πυρκαγιών.
 - Οι αιτίες της πυρκαγιάς και τρόποι μετάδοσης της φωτιάς.
 - Η αντιμετώπιση των πυρκαγιών και η χρήση των πυροσβεστικών μέσων.
 - Η κατάσβεση της πυρκαγιάς. Τα μέσα καταστολής, οι πυροσβεστήρες.
 - Μέτρα πρόληψης των πυρκαγιών.
12. Οι γενικοί όροι ίδρυσης και λειτουργίας εργαστηρίων τροφίμων και ποτών.
- Το ύψος των εργαστηρίων, οι τοίχοι, η οροφή, το δάπεδο.
 - Ο φωτισμός, ο αερισμός / εξαερισμός, η ακουστική.
 - Η παροχή νερού.
 - Οι δίοδοι διαφυγής και οι έξοδοι κινδύνου.
 - Η πυρανίχνευση και πυρόσβεση.
 - Τα αποδυτήρια και τα ιματιοφυλάκια του προσωπικού της κουζίνας.
 - Οι αποβάθρες και οι εξέδρες εκφόρτωσης των τροφίμων.
13. Τα συστήματα διαχείρισης των απορριμμάτων.
- Οι τρόποι συλλογής και αποκομιδής των απορριμμάτων.
 - Οι πολτοποιητές απορριμμάτων (σκουπιδοφάγοι).
 - Οι κάδοι των απορριμμάτων και η καθαριότητά τους.

- Τα ψυγεία φύλαξης των απορριμμάτων.
 - Η ανακύκλωση των απορριμμάτων.
14. Τα προϊόντα καθαρισμού.
- Τα είδη των προϊόντων καθαρισμού και η χρήση τους.
 - Απορρυπαντικά πλυντηρίων πιάτων και ποτηριών.
 - Καθαριστικά δαπέδων κουζίνας και τουαλετών.
 - Αποσμητικά, Απολυμαντικά, Εντομοκτόνα, Αποφρακτικά αποχετεύσεων.
 - Ο βιολογικός καθαρισμός.

Γ.5. Θεματική ενότητα: Γαλλικά

Ώρες κατάρτισης: 40

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να μπορούν οι καταρτιζόμενοι να επικοινωνούν και να εργάζονται σε γαλλόφωνο περιβάλλον στο πλαίσιο των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να προφέρουν τον βασικό εξοπλισμό στο χώρο της κουζίνας και του εργαστηρίου ζαχαροπλαστικής.
- Να χρησιμοποιούν τη γαλλική ορολογία για τα υλικά μαγειρικής και ζαχαροπλαστικής.
- Να περιγράψουν συνταγές μαγειρέματος και παρασκευής γλυκισμάτων στη γαλλική γλώσσα.
- Να χρησιμοποιούν την ορθή γραμματική στη σύνταξη βασικών προτάσεων στα γαλλικά.
- Να προφέρουν τις λέξεις στη γαλλική γλώσσα όσον αφορά τις συνταγές και τον τρόπο παρασκευής σε απλές συνταγές.
- Να εξηγούν τα υλικά και τον τρόπο παρουσίασης των φαγητών και των γλυκισμάτων στη γαλλική γλώσσα.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Οι χώροι της κουζίνας και του εργαστηρίου ζαχαροπλαστικής και οι κανόνες.

A. Λεξιλόγιο:

- Τοποθέτηση και προσανατολισμός στον χώρο της κουζίνας και του εργαστηρίου ζαχαροπλαστικής.
- Εξοπλισμός.
- Ρούχα - Επαγγελματική στολή.
- Γεύματα.
- Τρόφιμα του πρωινού.
- Βασικά υλικά ζαχαροπλαστικής
- Φρούτα.
- Κανόνες και οδηγίες.
- Κανόνες υγιεινής.

B. Γραμματική:

- Μεριστικό/ συνηρημένο άρθρο.

- Ενεστώτας οριστικής.
 - Ρήματα α' συζυγίας/ aller/ prendre/ pouvoir.
 - Ερωτηματικές προτάσεις.
 - Κτητικά/ δεικτικά επίθετα.
 - Προστακτική.
2. Οι ζύμες.
- A. Λεξιλόγιο:
- Ηλεκτρικές συσκευές και εργαλεία.
 - Οδηγίες χρήσης.
 - Σερβίτσια.
 - Προσωπικό (Brigade) κουζίνας.
 - Ιεραρχία εργαστηρίου ζαχαροπλαστικής.
 - Βασικά υλικά για ζύμες.
 - Είδη αλεύρων.
 - Τάρτες: τεχνικές προετοιμασίας και παρασκευής.
 - Οι αριθμοί (έως 1.000).
 - Μονάδες μέτρησης.
- B. Γραμματική:
- Υποχρέωση / Απαγόρευση.
 - Ρήμα devoir.
 - Πληθυντικός ουσιαστικού.
 - Συμφωνία επιθέτου.
 - Ποσοτικά επιρρήματα.
3. Λαχανικά/ Φρούτα/Παρασκευές με φρούτα/ Σκεύη.
- A. Λεξιλόγιο:
- Σκεύη προετοιμασίας.
 - Λαχανικά και προετοιμασία των λαχανικών.
 - Φρούτα και προετοιμασία των φρούτων.
 - Ξηροί καρποί.
 - Είδη ζάχαρης.
 - Προτιμήσεις.
 - Διαδοχή πράξεων.
 - Κοπές.
- B. Γραμματική:
- Σύνδεσμοι.
 - Απλός μέλλοντας / κοντινός μέλλοντας.
4. Ζεστή κουζίνα.
- A. Λεξιλόγιο:
- Σκεύη ψησίματος.
 - Βασικές τεχνικές ψησίματος.
 - Κατανόηση πρότυπης συνταγής.
 - Αυγά / Σούπες.
- B. Γραμματική:
- Άρνηση.
 - Σύγκριση.

- Διάρκεια.
5. Κρέατα / Πουλερικά / Ψάρια / Θαλασσινά.
- A. Λεξιλόγιο:
- Κρέατα / πουλερικά / ψάρια / θαλασσινά.
 - Προετοιμασία ψαριού.
 - Βότανα και μπαχαρικά.
 - Fonds και σάλτσες.
- B. Γραμματική:
- Le, la, les, lui, leur.
 - Verbes pronominaux.
 - Άρνηση.
6. Επιδόρπια.
- A. Λεξιλόγιο:
- Επιδόρπια.
 - Κρέμες και σοκολάτες.
 - Παγωτά.
 - Σορμπέ.
 - Παρουσίαση πιάτου.
 - Σχήματα, υφές, γεύσεις.
 - Γνώμες.
- B. Γραμματική:
- Αόριστος.
 - Qui, que.

Άρθρο 6

Θεματικές Ενότητες – Περιεχόμενο - Μαθησιακοί Στόχοι για την ειδικότητα «Υπηρεσίες οροφοκομίας και περιβαλλοντική διαχείριση»

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Υπηρεσίες οροφοκομίας και περιβαλλοντική διαχείριση» είναι οι κάτωθι:

Δ. Υπηρεσίες οροφοκομίας και περιβαλλοντική διαχείριση	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Οροφοκομία	100
2. Περιβαλλοντική Διαχείριση	30
3. Εργασιακές Σχέσεις	20
4. Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων	20
5. Αγγλικά	80
Σύνολο	250

Δ.1. Θεματική ενότητα: Οροφοκομία

Ώρες κατάρτισης: 100

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τη λειτουργία του τμήματος ορόφων καθώς και τις βασικές τις εργασίες κατά την άφιξη, παραμονή και αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοήσουν τη σημασία του τμήματος των ορόφων, του ρόλου του καθαρού και του υγιεινού περιβάλλοντος στην ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Να περιγράψουν το αντικείμενο εργασίας κάθε ειδικότητας στο τμήμα των Ορόφων.
- Να προσδιορίζουν όλες τις λειτουργίες και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του τμήματος.
- Να συνεισφέρουν στη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών στο τμήμα των ορόφων.
- Να κάνουν χρήση των επαγγελματικών γνώσεων για την παροχή των υπηρεσιών στο τμήμα των Ορόφων.
- Να βελτιώνουν τις διαπροσωπικές σχέσεις και ικανότητες για ομαδικότητα και συνεργασία.
- Να φροντίζουν για την επαγγελματική παρουσία και προσωπική υγιεινή.
- Να προσδιορίζουν τα οφέλη που επιφέρει η ποιοτική εξυπηρέτηση του πελάτη στην επιχείρηση, στους εργαζομένους και στους πελάτες.
- Να εκτιμούν τη συμβολή του τομέα δωματίων στην ανακαίνιση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Το τμήμα των ορόφων.
 - Ο ρόλος και η σημασία του τμήματος των ορόφων.
 - Οργανόγραμμα προσωπικού – σύνθεση – ιεραρχία.
 - Κανονισμοί τμήματος ορόφων.
 - Συνεργασία του τμήματος ορόφων με τα άλλα τμήματα.
 - Οι χώροι ευθύνης του τμήματος των ορόφων.
 - Κύριοι και βοηθητικοί χώροι του τμήματος.
2. Το προσωπικό και τα καθήκοντα του τμήματος
 - Οργανόγραμμα εργασιών τμήματος και προσωπικού.
 - Καταμερισμός υπευθυνοτήτων προσωπικού ορόφου.
 - Καταγραφή και αρχειοθέτηση αγορών – αλλαγών – φθορών – ανακαινίσεων – απογραφών.
 - Χρεώσεις πελατών προσωπικού.
 - Διοικητικές λειτουργίες οροφοκομίας, γραμματεία οροφοκομίας (desk coordinator).
 - Αρχειοθέτηση συμβάντων.
 - Επιλογή προσωπικού, συνέντευξη, παρακίνηση.
 - Εκπαίδευση προσωπικού οροφοκομίας / ορολογία αγγλικής γλώσσας.
 - Αξιολόγηση προσωπικού.
 - Οργανόγραμμα αδειών – repos.
 - Χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών – προγράμματα.
 - Έλεγχοι στολών καθαριότητας.
 - Υλικών – αντικειμένων – επίπλων – συντήρησης.

- Απογραφές λινών – αντικειμένων – επίπλων – υλικών.
 - Ενημέρωση τεχνολογικής μεθοδολογίας της οροφοκομίας.
 - Παραγγελίες – αγορές – αποθηκεύσεις.
 - Προγραμματισμός χρόνου – ενέργειας.
 - Οικονομικός προγραμματισμός.
 - Καθήκοντα βοηθού προϊσταμένης.
 - Καθήκοντα καμαριέρας.
 - Καθήκοντα καθαρίστριας.
 - Καθήκοντα valet ή εργάτη γενικών καθηκόντων.
 - Καθήκοντα λινοθηκάρου.
3. Εξοπλισμός δωματίων και μέθοδοι καθαρισμού
 - Περιγραφή επίπλων – αντικειμένων – λινών – συσκευών.
 - Μέθοδοι καθαρισμού.
 - Καθαριότητα δωματίου.
 - Εξοπλισμός αιθουσών.
 - Καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων.
 - Εξοπλισμός πλυντηρίου – λινοθήκης.
 4. Απογραφές.
 5. Είδη πατωμάτων.
 6. Προδιαγραφές επίπλων – λινών – υλικών.
 7. Επικοινωνία με πελάτες.
 8. Ασφάλεια – προστασία.
 9. Διακόσμηση.

Δ.2. Θεματική ενότητα: Περιβαλλοντική Διαχείριση

Ώρες κατάρτισης: 30

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι την απαραίτητη περιβαλλοντική συνείδηση στο πλαίσιο της εργασίας τους σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν τις βασικές αρχές για θέματα προστασίας περιβάλλοντος.
- Να είναι εξοικειωμένοι με τις κυριότερες συνθήκες για το περιβάλλον και ειδικότερα τις διατάξεις που μπορεί να έχουν άμεση σχέση με τον τουρισμό.
- Να είναι σε θέση να αξιολογήσουν την κάθε πολιτική για το περιβάλλον και πώς αυτή το προστατεύει, αλλά και διασφαλίζει μακροπρόθεσμα την παροχή του τουριστικού προϊόντος.
- Να εφαρμόζουν τρόπους εξοικονόμησης ενέργειας στις εργασίες του ξενοδοχείου.
- Να χρησιμοποιούν οικολογικά μέσα και τρόπους καθαρισμού φιλικούς προς το περιβάλλον.
- Να διαχειρίζονται τα απόβλητα του ξενοδοχείου με τρόπο φιλικό προς το περιβάλλον.
- Να διακρίνουν τα διάφορα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης.
- Να περιγράφουν τα πρότυπα των συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Πράσινος Τουρισμός – Αειφόρος Ανάπτυξη.
2. Κλιματική Αλλαγή – Φαινόμενο θερμοκηπίου – Τρύπα όζοντος.
3. Πράσινα ξενοδοχεία.
 - Ορισμός.
 - Κατάταξη.
4. Πράσινες διακοπές.
 - Οικολογικός τρόπος μετακίνησης.
 - Εξοικονόμηση ενέργειας στο σπίτι κατά την απουσία.
 - Επιλογή πράσινου ξενοδοχείου.
 - Χρήση «πράσινων» αεροπορικών εταιρειών.
 - Εθελοντισμός σε οικολογικά προγράμματα.
5. Πράσινες δραστηριότητες (ορειβασία – αναρρίχηση – ποδήλατο βουνού – αλεξίπτωτο πλαγιάς – παρατήρηση πουλιών κ.ά.).
6. Χρήση και εξοικονόμηση ενέργειας.
 - Ενεργειακή αυτονομία – Συστήματα παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας μέσα στην ξενοδοχειακή μονάδα.
 - Τεχνικές εξοικονόμησης ενέργειας.
 - Χρήση λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης.
 - Λειτουργία αισθητήρων ανίχνευσης κίνησης – φωτοκύτταρα στους κοινόχρηστους χώρους.
 - Θερμοστάτες.
 - Κάρτες δωματίων για τον έλεγχο φωτισμού και κλιματισμού.
 - Χρήση ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης.
 - Τοποθέτηση ενημερωτικών πινακίδων για την εξοικονόμηση ενέργειας.
 - Τήρηση αρχείου συντήρησης.
7. Αέριες εκπομπές.
8. Χρήση και εξοικονόμηση νερού.
 - Τρόποι υδροδότησης.
 - Τεχνικές εξοικονόμησης νερού.
 - Παρότρυνση για επαναχρησιμοποίηση λινών.
 - Μετρητές κατανάλωσης νερού για την επισκευή διαρροών.
 - Άμεση ενημέρωση του Τμήματος Συντήρησης για βλάβες.
 - Συστήματα εξοικονόμησης νερού στο λουτρό.
 - Ενημέρωση όλου του προσωπικού για τις δυνατότητες εξοικονόμησης νερού.
 - Σύστημα παρακολούθησης ποιότητας πόσιμου νερού.
9. Θόρυβος και δονήσεις.
10. Διαχείριση αποβλήτων.
 - Εφαρμογή προγράμματος ανακύκλωσης (χαρτιού – πλαστικού – γυαλιού – αλουμινίου – μπαταριών – μαγειρικών ελαίων).
 - Εφαρμογή προγράμματος κομποστοποίησης (υπολειμμάτων τροφών – φυλλωμάτων).
 - Υγρά απόβλητα.
 - Χρήση απορρυπαντικών φιλικών προς το περιβάλλον.

11. Ελαχιστοποίηση ενεργειακού αποτυπώματος.
12. Πρότυπα Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
 - Τα οφέλη εφαρμογής ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
 - Επιθεωρήσεις και εποπτεία πιστοποίησης.
 - Πρότυπα διαχείρισης και πρότυπα προϊόντων.
 - ECO LABEL Ευρωπαϊκό Οικολογικό Σήμα.
 - ISO 14001 - Διεθνές Πρότυπο.
 - EMAS - (Eco-Management and Audit Scheme – Ευρωπαϊκό Οικολογικό Σήμα – Οικολογική Διαχείριση και Οικολογικός Έλεγχος).
 - Πράσινες Προμήθειες.
13. Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης – Έλεγχος λειτουργικού κόστους – Απόσβεση τοποθέτησης – Προσέλκυση πελατών – Reuse, Reduce, Recycle.

Δ.3. Θεματική ενότητα: Εργασιακές Σχέσεις

Ώρες κατάρτισης: 20

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα:

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων σχετικά με τις θεμελιώδεις έννοιες για τις σύγχρονες Εργασιακές Σχέσεις (εργοδοτικές και εργατικές οργανώσεις, αμοιβές, συμβάσεις εργασίας).

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν την ανθρώπινη συμπεριφορά και τη σημασία ύπαρξης καλών σχέσεων στον εργασιακό χώρο.
- Να κατανοούν τον ρόλο του εργαζομένου μέσα στην εργασιακή ομάδα.
- Να συνεργάζονται με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους τους, μέσα και έξω από τον εργασιακό χώρο.
- Να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, όπως αυτά απορρέουν από το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την εργασία τους.
- Να συνειδητοποιήσουν τη σημασία του τουριστικού και, ειδικότερα, του ξενοδοχειακού επαγγέλματος, ώστε να ενδυναμωθεί η τουριστική τους συνείδηση.
- Να εντοπίζουν και να αξιοποιούν ευκαιρίες απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Θεμελιώδεις αρχές εργασιακών σχέσεων.
 - Η έννοια της εργασίας, εξαρτημένη εργασία.
 - Σκοπός και έννοια των εργασιακών, ανθρωπίνων και δημοσίων σχέσεων.
 - Εργασιακοί νόμοι & εργατικό δίκαιο.
 - Σύμβαση εργασίας και διακρίσεις. Κλαδική Συλλογική Σύμβασης Εργασίας Ξενοδοχοϋπαλλήλων.
 - Υποχρεώσεις & δικαιώματα εργοδότη και εργαζόμενου.
2. Οργάνωση εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις.
 - Οργάνωση της επιχείρησης, επίπεδα οργάνωσης & τυπικά οργανογράμματα.
 - Συστήματα οργάνωσης εργασίας.

- Η έννοια της εποπτείας στα πλαίσια της οργάνωσης.
3. Χαρακτηριστικά ατόμου και οργανωσιακή συμπεριφορά.
 - Έννοια και σπουδαιότητα των ομάδων.
 - Ανάπτυξη ομάδας, κανόνες, διαδικασίες.
 - Αποτελεσματικότητα των ομάδων.
 - Οι βασικές ανάγκες των ομάδων.
 - Διαχείριση συγκρούσεων (πηγές συγκρούσεων και στρατηγικές χειρισμού).
 4. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.
 - Ηγεσία και Μάνατζμεντ και ο ρόλος του Ηγέτη.
 - Εκπαίδευση προσωπικού (ρόλος εκπαίδευσης, επίπεδα και είδη εκπαίδευσης, φορείς και δυνατότητες συνεχιζόμενης επαγγελματικής εκπαίδευσης – κατάρτισης – επιμόρφωσης).
 - Αξιολόγηση προσωπικού (συστήματα αξιολόγησης, τεχνικές αξιολόγησης, οφέλη για τον εργαζόμενο).
 - Παρακίνηση (έννοια, κίνητρα, τεχνικές).
 - Ενδυνάμωση προσωπικού, συναισθηματική νοημοσύνη.
 5. Εξελίξεις και συνέπειες στο πλαίσιο της εργασίας.
 - Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, προβλήματα και προοπτικές των επαγγελματιών στον τουριστικό κλάδο.
 - Το πρόβλημα της εποχικότητας της τουριστικής απασχόλησης.
 - Σύγχρονες μορφές απασχόλησης στον τουριστικό τομέα.
 6. Η αναζήτηση εργασίας και η επιλογή προσωπικού από την επιχείρηση.
 - Προσέλκυση προσωπικού (στόχοι, πηγές και μέθοδοι προσέλκυσης υποψηφίων).
 - Επιλογή προσωπικού (μέθοδοι, προσόντα και διαδικασία επιλογής).
 - Βιογραφικό σημείωμα (σύνταξη, χαρακτηριστικά, δομή) και συνοδευτική επιστολή.
 - Διαδικασία της προσωπικής συνέντευξης.

Δ.4. Θεματική ενότητα: Υγιεινή και Ασφάλεια Εργαζομένων

Ώρες κατάρτισης: 20

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια του προσωπικού και των χώρων μιας επισιτιστικής ή ξενοδοχειακής επιχείρησης. Επιπλέον, να εφαρμόζουν τους γενικούς κανόνες υγιεινής μιας ξενοδοχειακής.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να αντιλαμβάνονται τους λόγους για τους οποίους εφαρμόζεται η Υγιεινή στα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
- Να επιμελούνται την προσωπική τους υγιεινή με σχολαστικότητα.
- Να αποτρέπουν τη δημιουργία εστιών μικροβίων στους χώρους εργασίας.
- Να σχεδιάζουν την εφαρμογή προγραμμάτων μυοκτονίας και απεντόμωσης για καθαρό και υγιεινό περιβάλλον.

- Να κατανοήσουν ότι η εφαρμογή μέτρων ασφάλειας στις μονάδες υγειονομικού ενδιαφέροντος συμβάλλει στην αποτροπή κάθε είδους ατυχήματος.
- Να χειρίζονται τα πυροσβεστικά μέσα και να τα χρησιμοποιούν σε έκτακτες ανάγκες πυρόσβεσης.
- Να κατανοήσουν τις αιτίες από τις οποίες προκαλούνται εργατικά ατυχήματα και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας για τους πελάτες και τους εργαζόμενους σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Να συμμετέχουν σε προγράμματα που σχετίζονται με την ασφάλεια των πελατών και του προσωπικού σε περίπτωση πυρκαγιών.
- Να παρέχουν τις πρώτες βοήθειες σε όσους έχουν ανάγκη στο χώρο εργασίας.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Η σημασία της Υγιεινής.
 - Έννοιες, ατομική και δημόσια Υγιεινή.
 - Τα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος.
2. Οι μικροοργανισμοί.
 - Κατηγορίες μικροοργανισμών.
 - Τρόποι μετάδοσης των μικροοργανισμών και δράση τους.
 - Καταστροφή των μικροοργανισμών.
3. Ατομική Υγιεινή σε συνάρτηση με το επάγγελμα.
 - Προληπτική Υγιεινή.
 - Ατομική καθαριότητα.
 - Ατομικό βιβλιάριο υγείας των εργαζομένων στο τουριστικό επάγγελμα.
4. Υγιεινή των χώρων.
 - Χώροι εργασίας σε ξενοδοχεία και επιχειρήσεις μαζικής εστίασης.
 - Χρήση απορρυπαντικών και απολυμαντικών.
 - Η καταλληλότητα των εγκαταστάσεων και των σκευών.
 - Υποχρεώσεις των τουριστικών καταστημάτων για τη διατήρηση της καθαριότητας των κοινόχρηστων χώρων.
5. Υγειονομικός έλεγχος και εφαρμογή του κανονισμού. Ποινικές και αστικές ευθύνες.
 - Νομοθεσία για την υγιεινή.
 - Αστυνομική υπηρεσία και ελεγκτές.
 - Τρόποι ελέγχου και καταστροφή αλλοιωμένων ειδών.
6. Κοινωνική Υγιεινή και κρατική μέριμνα.
 - Γενικά περί αφροδίσιων νοσημάτων και μετάδοσή τους.
 - Γενικά περί ναρκωτικών και συνέπειες στην υγεία των ατόμων.
 - Ο αλκοολισμός γενικά και η εξάρτηση του ατόμου. Επίδραση στην οικογένεια και στην κοινωνία.
 - Το κάπνισμα και η επίδραση του στην υγεία των ατόμων.
 - Άλλες εξαρτήσεις (τζόγος, διαδίκτυο, κ. λπ.)
7. Μόλυνση και προστασία περιβάλλοντος.
 - Το περιβάλλον ως ευρύτερος χώρος και σε σχέση με τις ακτές των τουριστικών εγκαταστάσεων.
 - Ηχορύπανση και ανεκτά όρια.
8. Ασφάλεια εργαζομένων.

- Επαγγελματικός κίνδυνος.
 - Πηγές και επιπτώσεις επαγγελματικού κινδύνου.
 - Αιτίες εργατικών ατυχημάτων.
 - Υποχρεώσεις εργοδοτών και εργαζομένων.
9. Σήμανση χώρων εργασίας.
- Τρόποι Σήμανσης.
 - Χρήσιμες πληροφορίες και οδηγίες που αφορούν τα σήματα.
10. Συστήματα πυρασφάλειας.
- Μέτρα και τρόποι προστασίας από πυρκαγιές.
 - Καταστολή πυρκαγιών. Χρήση πυροσβεστικών μέσων.
 - Ισχύουσες διατάξεις πυρασφάλειας σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
11. Πρώτες βοήθειες.
- Οργάνωση πρόχειρου ιατρείου και φαρμακείου.
 - Μικροτραυματισμοί, εγκαύματα, θερμοπληξία, ηλεκτροπληξία.
 - Λιποθυμίες και αίτια πρόκλησης.

Δ.5. Θεματική ενότητα: Αγγλικά

Ώρες κατάρτισης : 80

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν και να εφαρμόζουν οι καταρτιζόμενοι την ορολογία των βασικών εργασιών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης στην αγγλική γλώσσα.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν την αγγλική τουριστική και ταξιδιωτική ορολογία γραπτώς και προφορικώς.
- Να επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.
- Να σχεδιάζουν ένα οργανόγραμμα στα αγγλικά.
- Να υιοθετούν ρόλους μέσα από διάλογους και να δίνουν οδηγίες.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Front Office / Housekeeping Organization Chart.
 - Simple Present/Imperative (supervise, prepare, serve, distribute, etc.).
 - Terminology: Maître d'hôtel/Head Waiter, trainee/Apprentice, Housekeeper, etc.
2. Making a Room Reservation – Confirming a Reservation.
 - Modal Verbs: Would, May, Can, Could, should.
 - Polite requests: Could you give me.... etc.
 - Passive voice: Your reservation is confirmed, etc. Is breakfast included?
 - Idiomatic language: Let me check, please, available from... to..., booking reference number, I will reserve..... for you, no availability for the date requested, we are full up, all booked in, heavily booked, rack rate, basic rate, best quotation for, the rate is... including continental breakfast, reduction, children's rate, per person per night without/ inclusive of / including breakfast and VAT/taxes etc.
3. Checking in.

- Modal Verbs: Would, May, Can, Could, should.
 - Polite requests: Welcome to... Would you reserve.... please? Would you mind +ing? etc. Have a pleasant stay. etc.
 - Idiomatic language: Do you have a reservation? What name is the reservation under? Your reservation is for a room.
 - Key Vocabulary: Walk-in guest, single, double, adjacent, connecting rooms, suites, junior suites, single bed, twin double, queen, king. etc. smoking/non-smoking, number of guests, length of stay, vacancy, assign, registration form, collect credit card information, cash, damage.
4. Dealing with complaints in Housekeeping/Special requests.
- Useful Vocabulary: Upon request, room-move/change, partner hotels, wait list, extra, blankets, pillows, spares, phone chargers, essentials, fists come, first served, luggage storage, laundry service, pickup, etc. Request, confirmation, Protocol, oversell, compensate, cancellation, no-shows, mix-ups, third parties, room-move/change, partner hotels, wait list.
 - Useful expressions: How may I assist you? I will try my best to...., Will I be charged for...? Let me look up your reservation, I apologize for the inconvenience.
5. Cleaning Guest Rooms.
- Useful Vocabulary: Room assignments, stay-overs, towels and trash service, toilet, tub, sink, towels, sheets, making the bed.
 - Walk-in guest, single, double, adjacent, connecting rooms, suites, junior suites, single bed, twin double, queen, king etc. Smoking/non-smoking, number of guests, length of stay, vacancy, assign, registration form, collect credit card information, cash, damage deposit.
6. Turndown.
- Useful Vocabulary.
 - Facilities, ballroom, changing rooms, amenities, replenish towels, change sheet, etc.
7. Job Interviews.
- Key Vocabulary: Objective, skills, working experience, education, awards, references, familiar with, teamwork.
 - Useful expressions: Use my expertise, code of conduct, native, proficient, self-motivated, assisted, directed.

Άρθρο 7

Θεματικές Ενότητες – Περιεχόμενο - Μαθησιακοί Στόχοι για την ειδικότητα «Εμψυχωτής Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων Αναψυχής»

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Εμψυχωτής Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων Αναψυχής» είναι οι κάτωθι:

Ε. Εμψυχωτής Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων Αναψυχής	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Υπαίθριο Περιβάλλον	60
2. Επάγγελμα: Εμψυχωτής Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων	55
3. Βασικές Αρχές Ασφάλειας Προγραμμάτων Τουριστικών	

Υπαίθριων Δραστηριοτήτων	43
4. Γενικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά και Διαχείριση Υλικών/Εξοπλισμού σε Υπαίθριες Δραστηριότητες	50
5. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις	12
6. Αγγλικά	30
Σύνολο	250

Ε.1. Θεματική ενότητα: Υπαίθριο περιβάλλον – τουρισμός υπαίθρου

Ώρες Κατάρτισης: 60

Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με την ιστορία, τον πολιτισμό και το φυσικό περιβάλλον της τοποθεσίας όπου διεξάγονται οι υπαίθριες δραστηριότητες και να γνωρίζουν την κείμενη νομοθεσία.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να γνωρίζουν την ιστορία, τον πολιτισμό και τα φυσικά χαρακτηριστικά του τόπου όπου διεξάγεται η υπαίθρια δραστηριότητα.
- Να περιγράφουν και να εξηγούν το φυσικό περιβάλλον και τη γεωγραφία του τόπου όπου διεξάγεται η υπαίθρια δραστηριότητα.
- Να γνωρίζουν την κείμενη νομοθεσία (εθνική και διεθνή) σε περιοχές προστασίας της φύσης.
- Να εφαρμόζουν τις αρχές του κινήματος «δεν αφήνω κανένα ίχνος πίσω μου» (leave no trace) στον τόπο υλοποίησης της δραστηριότητας.
- Να αναγνωρίζουν και να συνδυάζουν στοιχεία μετεωρολογίας και τοπογραφίας.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Εισαγωγή στις Τουριστικές Υπαίθριες Δραστηριότητες Αναψυχής (Τ.Υ.Δ.Α.).
2. Δημοφιλείς Τ.Υ.Δ.Α.: πεζοπορία, ποδήλατο, rafting, θαλάσσιο καγιάκ, κατάβαση φαραγγιών, αλεξίπτωτο πλαγιάς, Αναρρίχηση top-rope, ενεργός αστικός τουρισμός, πάρκα αναψυχής/περιπέτειας, κατασκηνώσεις περιπέτειας, διοργανώσεις team building.
3. Κινητική αναψυχή – τουρισμός υπαίθρου – ελληνική αγορά.
4. Περιβάλλον - γεωμορφολογία - ανθρωπογενές περιβάλλον.
5. Περιβάλλον-ευαισθητοποίηση-πράσινες υπηρεσίες - αειφορία.
6. Τουρισμός Υπαίθρου: ορισμός, κατηγοριοποίηση.
7. Μετεωρολογία και τοπογραφία.

Ε.2. Θεματική ενότητα: Επάγγελμα Εμπυχωτής Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων

Ώρες Κατάρτισης: 55

Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες ώστε να επιδεικνύουν επαγγελματική συμπεριφορά κατά τη διεξαγωγή των υπαίθριων δραστηριοτήτων καθώς και γνώσεις σχετικά με την ιστορία, την κουλτούρα και

τις απαιτήσεις του τομέα του Ενεργού Ελεύθερου Χρόνου γενικότερα και του τομέα των Υπαίθριων Δραστηριοτήτων ειδικότερα.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν τις προσδοκίες των πελατών του 21ου αιώνα της συγκεκριμένης αγοράς.
- Να παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες.
- Να επιδεικνύουν επαγγελματική συμπεριφορά.
- Να αντιλαμβάνονται και να προσαρμόζονται στις βασικές αρχές της ανθρώπινης ψυχολογίας κατά την προετοιμασία, την παροχή και την εφαρμογή ενός προγράμματος υπαίθριων δραστηριοτήτων, με τον πελάτη ως κεντρική προτεραιότητα.
- Να κατανοούν και να επεξηγούν τα χαρακτηριστικά του επαγγελματία Εμφυχωτή Υπαίθριων Δραστηριοτήτων (Outdoor Animator).
- Να εφαρμόζουν καλές πρακτικές κατά την καθοδήγηση σε προγράμματα Υπαίθριων Δραστηριοτήτων.
- Να ανταποκρίνονται με τον ενδεδειγμένο τρόπο σε όποια αλλαγή συνθηκών σε προγράμματα Υπαίθριων Δραστηριοτήτων.
- Να προσαρμόζουν την δομή του προγράμματος υπαίθριων δραστηριοτήτων που θα ακολουθήσουν ανάλογα με την σύνθεση της ομάδας των συμμετεχόντων.
- Να παρέχουν προγράμματα σύμφωνα με τους κανονισμούς/ ρυθμίσεις που εφαρμόζονται στην αγορά / στον τομέα των υπαίθριων δραστηριοτήτων.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Επάγγελμα Εμφυχωτής Τ.Υ.Δ.Α. - προσόντα – εκπαίδευση.
2. Εφαρμοσμένη φυσιολογία – όρια ανθρώπινης λειτουργίας.
3. Εφαρμοσμένη ψυχολογία – συμπεριφορά – ρίσκο – περιπέτεια.
4. Επικοινωνία – διαχείριση σχέσεων με πελάτες.
5. Δυναμική ομάδας – συνεργατικά παιχνίδια.
6. Υπηρεσίες - Προϊόντα - Επικοινωνία - Ποιότητα Υπηρεσιών.
7. Σχεδιασμός-Οργάνωση Διαχείριση Προγραμμάτων Operation.

Ε.3. Θεματική ενότητα: Βασικές Αρχές Ασφάλειας Προγραμμάτων Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων

Ώρες Κατάρτισης: 43

Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Ο σκοπός της θεματικής ενότητας σχετίζεται με την ασφάλεια των προγραμμάτων Υπαίθριων Δραστηριοτήτων και εισάγει τους καταρτιζόμενους στις βασικές αρχές, γνώσεις, δεξιότητες και στάσεις που απαιτούνται για να εργάζεται σε ένα ασφαλές περιβάλλον τόσο για τους πελάτες όσο και τον ίδιο τον Εμφυχωτή Υπαίθριων Δραστηριοτήτων (Outdoor Animator).

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν και να επεξηγούν την εθνική νομοθεσία για την ασφάλεια στα προγράμματα Υπαίθριων Δραστηριοτήτων.

- Να κατανοούν και να εφαρμόζουν τους κανονισμούς σε σχέση με την ασφάλεια σε προγράμματα Υπαίθριων Δραστηριοτήτων σε εθνικό και τοπικό επίπεδο.
- Να παρέχουν τις πρώτες βοήθειες σε όσους έχουν ανάγκη.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Νομοθεσία/Δικαιώματα Πελάτη - Αστική και Ποινική Ευθύνη.
2. Βασικές Αρχές Ασφάλειας σε Υπαίθριες Δραστηριότητες Αναψυχής - Risk Management.
3. Διαχείριση κρίσεων – έκτακτες καταστάσεις.
4. Πρώτες βοήθειες.
 - Οργάνωση πρόχειρου ιατρείου και φαρμακείου.
 - Μικροτραυματισμοί, εγκαύματα, θερμοπληξία, ηλεκτροπληξία.
 - Λιποθυμίες και αίτια πρόκλησης.

Ε.4. Θεματική ενότητα: Γενικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά και Διαχείριση Υλικών/Εξοπλισμού σε Υπαίθριες Δραστηριότητες

Ώρες Κατάρτισης: 50

Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η προετοιμασία των καταρτιζόμενων ώστε να διαχειρίζονται με ασφαλή και αποτελεσματικό τρόπο κάθε εργασία τεχνικής φύσης η οποία αφορά τον εξοπλισμό και τα υλικά σε προγράμματα Υπαίθριων Δραστηριοτήτων.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να παρέχουν σωστή πληροφόρηση και να κάνουν σωστή επιλογή και ενδεδειγμένη διαχείριση όλων των απαραίτητων εργαλείων, ειδών εξοπλισμού, ενδυμασίας και προστατευτικών μηχανισμών/ εξαρτημάτων, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, τους κανονισμούς και τις νόρμες.
- Να κατανοούν τις οδηγίες που παρέχει ο κατασκευαστής για κάθε υλικό / μέρος του εξοπλισμού και να ενημερώνονται για τις υπάρχουσες καλές πρακτικές.
- Να εξηγούν τη χρήση του εξοπλισμού σύμφωνα με τις λειτουργικές οδηγίες και προδιαγραφές του κατασκευαστή.
- Να κατανοούν και να αναλύουν το πώς δουλεύει ο εξοπλισμός, με σκοπό την άριστη λειτουργία και απόδοσή του κατά την υλοποίηση του προγράμματος, να εξηγούν τα σημεία-κλειδιά.
- Να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τη χρήση του εξοπλισμού.
- Να εποπτεύουν/ επιτηρούν τη χρήση του εξοπλισμού και να αναγνωρίζουν πότε τίθεται ο εξοπλισμός σε «ακατάλληλη» ή μη ασφαλή λειτουργία.
- Να αναγνωρίζουν και να αναφέρουν προβλήματα και συμβάντα τα οποία έχουν σχέση με τον εξοπλισμό.
- Να κατανοούν τις οδηγίες που αφορούν στην επιθεώρηση για καλή χρήση και συντήρηση του εξοπλισμού.
- Να αναζητούν και να εντοπίζουν κάθε νέα πληροφορία που αφορά στον εξοπλισμό των υπαίθριων δραστηριοτήτων.
- Να ακολουθούν τις διαδικασίες για την επιθεώρηση, τον έλεγχο και την αποθήκευση του υλικού και του εξοπλισμού.

- Να κατανοούν, να εξηγούν και να ερμηνεύουν τα διακριτικά και τα σήματα που χρησιμοποιούνται σε ευρωπαϊκό/ διεθνές επίπεδο.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Ειδικός Τεχνικός Εξοπλισμός.
 - προδιαγραφές – λειτουργία.
 - οδηγίες χρήσης.
 - επιθεώρηση – έλεγχος – συντήρηση.
 - αποθήκευση – φύλαξη.
 - ευρωπαϊκά σήματα/ διακριτικά.
2. Διαχείριση Υλικών.

E.5. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις

Ώρες κατάρτισης: 12

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να διακρίνουν τις διάφορες μορφές αναπηρίας.
- Να κατανοήσουν τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία όταν ταξιδεύουν.
- Να εξυπηρετούν άτομα με αναπηρία.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Από το ιατρικό μοντέλο στη δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας
2. Ορολογία για την αναπηρία βάσει της δικαιωματικής προσέγγισης
3. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή στην πράξη με:
 - άτομα με κινητική αναπηρία
 - άτομα με αναπηρία όρασης
 - άτομα με κώφωση/βαρηκοΐα
 - άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή/ψυχική
 - λοιπές αναπηρίες ή/και χρόνιες παθήσεις
4. Εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία (προσδιορισμός ιδιαιτεροτήτων - παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών και διευκολύνσεων).

E.6. Θεματική ενότητα: Αγγλικά

Ώρες Κατάρτισης: 30

Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να επικοινωνούν αποτελεσματικά στην αγγλική γλώσσα με τους συμμετέχοντες στις υπαίθριες δραστηριότητες.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να γνωρίζουν και να εφαρμόζουν την τουριστική ορολογία και την ορολογία των υπαίθριων δραστηριοτήτων
- Να χρησιμοποιούν την ορολογία και τις φραστικές ρουτίνες που αφορούν την ‘τεχνική’ και ‘τακτική’ σε διάφορες υπαίθριες δραστηριότητες
- Να επικοινωνούν επαρκώς και αποτελεσματικά με τους πελάτες στην αγγλική γλώσσα κατά την καθοδήγηση μιας ομάδας.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Outdoor Destination Activities

Language Function: **Learning about destination activities, expressing uncertainty.**

- Destination Activities: Water sports, snorkeling, scuba diving, jet skiing, sailing.
- Useful Vocabulary: Traveler, ocean, coastline, visit, location, boating experience, choose, enjoy, feature, climb, reward, arrange, participate, enjoyable, coastal, historical, exciting, tranquil, leisurely.
- Useful expressions:
I can't say for sure; I am not (quite/totally certain about),
Well, I see, I understand, you could try....., What about.....?
Does.... interest you?

2. Adventure Vacations

Language Function: **Learning about adventure vacations, asking for suggestions**

- Adventure Vacations useful vocabulary:
Adventure tourism, wildlife, ecotourism, camping, game reserve, wilderness, hunting, fishing, backpacking, equipment, rafting, hike, kayaking.
- Nouns/Phrases: natural environment, expedition, deer, trout, salmon, adrenaline, rapid, rainforest, unique, active, high-end, remote.
- Useful expressions:
Can you suggest...? Do you think that I should....?, What do you think I should...? Any suggestions?
Well, there are a number of/several option., How about...? Have you thought about...?
There's...

3. Equipment and Facilities for Outdoor and Adventure Activities.

Language function: **Learning about facilities and equipment in outdoor activities/Giving instructions.**

- Equipment Vocabulary:
Technical equipment, safety equipment, climbing/caving rope, LEDs, outdoor lighting systems, emit, traditional light bulb, baffle, quilted, seam-closure cast, forged, kayaks, mountain bikes, boots, weatherproofing, warmth, climbing, protection aids, helmets, harnesses, backpack, camping stove, foam pad, insect repellent, lantern, multi-use knife, flashlight, matches, canteen, life vest.
- Facilities:
Climbing walls, white-water courses, ski slopes, ropes courses, procedures for access and egress, health and safety, dismantling, storage.
- Useful Expressions:
You need to..., you must..., each participant is required to.....,
You are expected to..., carry, provide, acquire, be familiar with...

4. Geographical Features/Weather Conditions

Language function: **Giving directions to others/Explaining itinerary/Giving priorities**

- Useful Vocabulary:

North, West, South, East, to the northeast of, in the northeast of...

The land to the north-east fell away into meadows/

They're all from Newcastle in the Northeast of England.

Habitat, biome, mountain range, oceans, seas, lakes, ponds, creeks, wetland, streams, canals, gulf, bay, terrain, berms, mounds, cliffs, valleys, mining claims, longitude, latitude.

- Weather Conditions: severe, fair, calm, rough sea, thunder, hail.
Settlement: Cabin, parish.
- Useful phrases: We first move through the woods to the northeast, pass the lake Eire, and then we settle to the cabin in the Albridge parish.

5. First Aid Kit/Safety

Language Function: **Become familiar with first aid terminology and equipment in case of an emergency, give advice.**

- First Aid kit vocabulary: Elastic bandages, Sterile gauze, Cotton wool, cotton buds and towels. Antiseptic solution.
- Emergency kit Vocabulary:
Torch, whistle, mirror, radio, mobile phone, pocketknife,
For water activities: repair kit, spare paddles, towline.
- Useful Expressions: You should..., you ought to..., It is essential/pivotal/necessary that we should....., We had better carry, make provisions for....

6. Ecotourism and Environmental Sustainability/Leave No Trace Behind

Language Function: **Become familiar with eco-friendly relevant vocabulary.**

Make predictions, about Present and future. Express possibility

- Useful Vocabulary:
The 7 Steps of the movement "Leave no Trace Behind":
 - Plan Ahead and prepare,
 - travel and camp on durable surfaces,
 - dispose of waste properly,
 - leave what you find,
 - minimize campfire Impacts,
 - respect wildlife,
 - be considerate of others
- Additional Vocabulary: Conservation, responsible travelling, sustain the well-being of local people, environmental movement, carbon footprint, greenhouse gases, sustainable tourism, ecotourism initiative.
- Useful phrases: **If we dispose of** waste properly, we **can** cohabit with nature in perfect harmony. Ecotourism **could** teach us how to respect and be considerate of the locals.

Άρθρο 8

Θεματικές Ενότητες – Περιεχόμενο - Μαθησιακοί Στόχοι για την ειδικότητα «Υπηρεσίες Λουτροθεραπείας/ Θαλασσοθεραπείας - SPA»

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Υπηρεσίες Λουτροθεραπείας/Θαλασσοθεραπείας - SPA» είναι οι κάτωθι:

ΣΤ. Υπηρεσίες Λουτροθεραπείας/ Θαλασσοθεραπείας - SPA	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Μορφές Υδρολουτροθεραπείας, Είδη Λούσεων & Θαλασσοθεραπεία	70
2. Βασικές αρχές θαλασσοθεραπείας και ιαματικής λουτροθεραπείας	60
3. Οργάνωση και Διοίκηση Υδρολουτροθεραπευτηρίων	50
4. Εργασιακές σχέσεις	20
5. Περιβάλλον και ποιότητα ζωής	20
6. Αγγλικά	30
Σύνολο	250

ΣΤ.1. Θεματική ενότητα: Μορφές λουτροθεραπείας, Είδη Λούσεων & Θαλασσοθεραπεία
Ώρες κατάρτισης: 70

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να διακρίνουν μεταξύ των διαφορετικών μορφών θεραπείας και ειδών λούσεων ώστε να μπορούν να προτείνουν στον πελάτη/λουόμενο το καταλληλότερο κατά περίπτωση πρόγραμμα. Επιπλέον, να εξοικειωθούν με έννοιες που αφορούν την περιποίηση και αναζωογόνηση του δέρματος, ώστε να δύνανται να προτείνουν στον πελάτη/λουόμενο εξατομικευμένες υπηρεσίες.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να χρησιμοποιούν ξενοδοχειακή ορολογία και να είναι εξοικειωμένοι με βασικούς ορισμούς του ιαματικού τουρισμού - θερμαλισμού.
- Να περιγράφουν τις διαφορετικές μορφές λουτροθεραπείας/ θαλασσοθεραπείας και τα είδη λούσεων.
- Να κατανοούν πλήρως και να μεριμνούν για την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών/λουόμενων.
- Να επιλέγουν αναλόγως τις καταλληλότερες σε είδος, ποιότητα και ποσότητα (π.χ. περιεκτικότητα, θερμοκρασία κ.λπ.) θεραπείες κατά περίπτωση.
- Να σχεδιάζουν εξατομικευμένα προγράμματα λουτροθεραπείας/ θαλασσοθεραπείας ανάλογα με το είδος και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των επισκεπτών-τουριστών-λουόμενων και τις ιδιότητες των διαθέσιμων ιαματικών πόρων μιας συγκεκριμένης εγκατάστασης.
- Να εξηγούν στον πελάτη/λουόμενο, να επιβλέπουν την εφαρμογή του προγράμματος λουτροθεραπείας/ θαλασσοθεραπείας και συνδυασμένης ιαματικής θεραπείας για κάθε λουόμενο ή ομάδα λουόμενων, βάσει των επιστημονικών και ιατρικών υποδείξεων και να παρακολουθούν την ολοκλήρωση της θεραπείας.
- Να παρακολουθούν την θεραπεία εκάστου ατόμου και να αναφέρουν πιθανά προβλήματα που εμφανίζονται στη διάρκεια της λούσης στον υπεύθυνο ιατρό.
- Να γνωρίζουν τη λειτουργία των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού.

- Να ελέγχουν τις απαραίτητες παραμέτρους (θερμοκρασία νερού, κλιματισμό, καθαριότητα, κ.λπ.) του θαλασσοθεραπευτικού και λουτροθεραπευτικού εξοπλισμού (λουτήρες, κ.λπ.) πριν τη χρήση από τον λούόμενο.
- Να ρυθμίζουν τον θαλασσοθεραπευτικό και λουτροθεραπευτικό εξοπλισμό και να χρησιμοποιούν τα υλικά σύμφωνα με τις υποδείξεις του υπεύθυνου ιατρού της μονάδας.
- Να καθαρίζουν τον εξοπλισμό μετά από κάθε χρήση και να ελέγχουν για τυχόν βλάβες.
- Να γνωρίζουν τους τρόπους αποκατάστασης της υγείας με θεραπευτική άσκηση και ηλεκτροθεραπεία, χρησιμοποιώντας φυσικά μέσα υποστήριξης και μέσα της σύγχρονης τεχνολογίας.
- Να είναι ικανοί να εξυπηρετούν άτομα με αναπηρία.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Τμήματα και Φυσικές Μέθοδοι Θεραπείας.
 - Υδροθεραπεία.
 - Κινησιοθεραπεία.
 - Θαλασσοθεραπεία.
 - Θεραπευτική γυμναστική.
 - Ηλεκτροθεραπεία – Ακτινοθεραπεία.
 - Μαγνητοθεραπεία – Μάλαξη (Μασάζ) – Υδρομάλαξη.
 - Χειροπρακτική.
2. Μορφές λουτροθεραπείας – θαλασσοθεραπείας.
 - Εισαγωγή στην υδροθεραπεία.
 - Είδη λούσεων.
 - Λουτρά υγρού φορέα.
 - Ημίλουτρα.
 - Τοπικά λουτρά άκρων.
 - Ιαματικά λουτρά.
 - Λουτρά θερμού αέρα – Ατμόλουτρα.
 - Τεχνητά-εμπλουτισμένα ιαματικά λουτρά.
 - Περιτυλίξεις.
 - Επιθέματα.
 - Υδρομάλαξη.
 - Σπηλαιοθεραπείες.
 - Αρωματοθεραπεία.
 - Εισπνοθεραπεία.
 - Ρινοπλύσεις.
 - Λασπόλουτρα - Λασπο – πηλοειδή λουτρά.
3. Φάρμα ομορφιάς – SPA.
 - Φυσιολογία δέρματος.
 - Παθολογικές καταστάσεις και ατονία λειτουργίας.
 - Πρόωρη γήρανση.
 - Θεραπευτικές, περιποιητικές εφαρμογές τόνωσης και αποκατάστασης του δέρματος.
4. Σύνταξη προγράμματος λουτροθεραπείας – θαλασσοθεραπείας.

- Σκοπός προγραμμάτων.
 - Μεθοδολογίες εκπόνησης προγραμμάτων.
 - Χρήση Η/Υ στα προγράμματα υδροθεραπείας.
5. Εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία.
- Προσδιορισμός ιδιαιτεροτήτων.
 - Αξιολόγηση εγκαταστάσεων.
 - Διαδικασία άφιξης και αναχώρησης.
 - Παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών και διευκολύνσεων.

ΣΤ.2. Θεματική ενότητα: Βασικές αρχές θαλασσοθεραπείας και λουτροθεραπείας

Ωρες κατάρτισης: 60

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταριζόμενοι τις βασικές αρχές που διέπουν την παροχή υπηρεσιών θαλασσοθεραπείας και λουτροθεραπείας.

Οι καταριζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να γνωρίζουν την ιστορική εξέλιξη της λουτροθεραπείας και του ιαματικού τουρισμού.
- Να περιγράφουν τα είδη και τα χαρακτηριστικά των ιαματικών πηγών.
- Να κατανοούν τις τεχνικές αξιοποίησης των ιαματικών πηγών.
- Να περιγράφουν τις επιμέρους ιδιότητες των ιαματικών πόρων.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Ιστορία και Αρχές Θαλασσοθεραπείας και Λουτροθεραπείας. Λουτρά στην Αρχαιότητα και στο Βυζάντιο.
2. Ιαματικές Πηγές της Ελλάδας.
3. Ταξινόμηση ιαματικών πηγών: Απλές θερμές πηγές, αλκαλικές και υποδιαιρέσεις αυτών, πηγές αλκαλικών γαιών, πηγές χλωριονατριούχες ή αλιπηγές και υποδιαιρέσεις αυτών, θεικονατριούχες και πικροπηγές, σιδηρούχες, θειούχες, ραδιενεργές πηγές, πηγές με σπάνια συστατικά βαρέων μετάλλων.
4. Φαρμακολογικές ιδιότητες ιαματικών νερών και προϊόντων αυτών.
 - Ορυκτά μέταλλα – στοιχεία – ιχνοστοιχεία – αέρια ιαματικών θερμομεταλλικών νερών
 - Πηλοί - λασποτύρφες, διάφορες παραφίνες και λάσπες με θεραπευτικά ιχνοστοιχεία και άλατα, κατόπιν ειδικής επεξεργασίας, ηφαιστειακές πέτρες και ειδική φυσική άμμος
 - Αιθέρια έλαια, βότανα, φυτά βαθιάς θάλασσας
5. Χαρακτηριστικά Μεταλλικών Πηγών
 - Γεωθερμία και θερμομεταλλικά νερά
 - Θερμική μηχανική
 - Υδρολογικός κύκλος
 - Φυσικοχημικά χαρακτηριστικά
 - Χημικά συστατικά
 - Υδρογεωλογικά χαρακτηριστικά

6. Γεωγραφική κατανομή ιαματικών πηγών
7. Αξιοποίηση, διαχείριση και προστασία ιαματικών πηγών. Φέρουσα ικανότητα.

ΣΤ.3. Θεματική ενότητα: Οργάνωση και Διοίκηση λουτροθεραπευτηρίων

Ώρες κατάρτισης: 50

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τη συγκρότηση μίας σύγχρονης εγκατάστασης λουτροθεραπευτηρίου - είτε ως τμήμα ξενοδοχειακής μονάδας, είτε ως ανεξάρτητη επιχείρηση δημοσίου ή ιδιωτικού λουτροθεραπευτηρίου - και να μπορούν να εκτελούν τις εργασίες της εγκατάστασης κατά την άφιξη, παραμονή και αναχώρηση του πελάτη από αυτή. Επίσης, να αποκτήσουν τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια του προσωπικού και των χώρων της εγκατάστασης.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να γνωρίζουν τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας των λουτροθεραπευτηρίων και των εγκαταστάσεων.
- Να αντιλαμβάνονται και να περιγράφουν τη (δέουσα και υφιστάμενη) διαρρύθμιση των εγκαταστάσεων, ώστε να μπορούν να λάβουν χώρα τα διάφορα είδη λουτροθεραπείας.
- Να εφαρμόζουν τους γενικούς κανόνες υγιεινής των λουτροθεραπευτηρίων και των χώρων εργασίας της εγκατάστασης, σύμφωνα με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.
- Να επιμελούνται την προσωπική τους υγιεινή με σχολαστικότητα.
- Να αποτρέπουν τη δημιουργία εστιών μικροβίων στους χώρους εργασίας.
- Να χειρίζονται τα πυροσβεστικά μέσα και να τα χρησιμοποιούν σε έκτακτες ανάγκες πυρόσβεσης.
- Να κατανοήσουν τις αιτίες από τις οποίες προκαλούνται εργατικά ατυχήματα και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα ασφάλειας για τους πελάτες και τους εργαζόμενους σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση/ εγκατάσταση.
- Να αναγνωρίζουν και να αντιμετωπίζουν έκτακτες επείγουσες καταστάσεις και να παρέχουν τις πρώτες βοήθειες σε όσους έχουν ανάγκη.
- Να καταχωρούν και ταξινομούν τα στοιχεία κράτησης στην ηλεκτρονική βάση του συστήματος και να εκδίδουν τα απαιτούμενα παραστατικά.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Γνωριμία με βασικούς ορισμούς:
 - Τουρισμός – ταξίδι – ξενοδοχειακό προϊόν
 - Ειδικές μορφές τουρισμού – τουρισμός υγείας
2. Βασικές αρχές διοίκησης/ μάνατζμεντ λουτροθεραπευτηρίων
 - Ο προγραμματισμός (planning)
 - Η οργάνωση (organizing)
 - Η διεύθυνση (leading)
 - Ο έλεγχος (controlling) - ανατροφοδότηση
3. Το Μάρκετινγκ του ιαματικού τουρισμού - θερμαλισμού

- Αγορά και προϊόντα ιαματικού τουρισμού - θερμαλισμού
 - Τιμολόγηση προϊόντων ιαματικού τουρισμού – θερμαλισμού
 - Εργαλεία προώθησης των προϊόντων του ιαματικού τουρισμού – θερμαλισμού
4. Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής ιαματικού τουρισμού
- Μονάδες ιαματικής θεραπείας (Μ.Ι.Θ.)
 - Κέντρα Θαλασσοθεραπείας
 - Κέντρα Αναζωογόνησης (spa)
 - Κέντρα ιαματικού τουρισμού - θερμαλισμού (Κ.Ι.Τ.-Θ.)
5. Τεχνικές προδιαγραφές λουτροθεραπευτηρίων
- Βασικές παράμετροι και κριτήρια σχεδιασμού σύγχρονων υδροθεραπευτικών μονάδων και κέντρων αναζωογόνησης
 - Καθορισμός τμημάτων, εξοπλισμού και τεχνολογίας (λουτήρες, πισίνες, ατραξιόν, ατμόλουτρα, σάουνες, κ.λπ.) για τη βελτίωση της υγείας και την αναζωογόνηση
 - Παραδείγματα και εφαρμογές από την Ελλάδα και το εξωτερικό
6. Διαρρύθμιση και τεχνική χώρων και τμημάτων υδρολουτροθεραπείας
- Κατασκευές Μονάδων Λουτροθεραπευτηρίων, Λουτροθεραπευτικών Κέντρων
 - Κατασκευές εσωτερικών και εξωτερικών πισίνων
 - Κατασκευές λουτήρων απλών, σύγχρονων υδραυλικών, κινησιοθεραπείας
 - Υποδομή ιαματικών μονάδων
 - Επιδράσεις τοποθεσίας, περιβάλλοντος υδάτων κατά το σχεδιασμό
7. Υγιεινή και ασφάλεια εγκαταστάσεων
- Η σημασία της υγιεινής. Έννοιες, ατομική και δημόσια υγιεινή
 - Οι μικροοργανισμοί: Κατηγορίες, παράγοντες πολλαπλασιασμού, τρόποι μετάδοσης και δράση τους, καταστροφή
 - Ατομική υγιεινή σε συνάρτηση με το επάγγελμα: προληπτική υγιεινή, ατομική καθαριότητα, ατομικό βιβλιάριο υγείας των εργαζομένων στο τουριστικό επάγγελμα
 - Υγιεινή των χώρων
 - Χρήση απορρυπαντικών και απολυμαντικών
 - Η καταλληλότητα των εγκαταστάσεων και των σκευών
 - Υγειονομικός έλεγχος και εφαρμογή του κανονισμού. Ποινικές και αστικές ευθύνες.
 - Νομοθεσία για την υγιεινή
 - Αστιατρική υπηρεσία και ελεγκτές
 - Ασφάλεια εργαζομένων
 - Επαγγελματικός κίνδυνος
 - Πηγές και επιπτώσεις επαγγελματικού κινδύνου
 - Αιτίες εργατικών ατυχημάτων
 - Υποχρεώσεις εργοδοτών και εργαζομένων
 - Σήμανση χώρων εργασίας
 - Συστήματα πυρασφάλειας
8. Πρώτες Βοήθειες
- Μαθήματα άμεσου επεμβάσεως και εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας
 - Οργάνωση πρόχειρου ιατρείου και φαρμακείου
 - Μικροτραυματισμοί, εγκαύματα, θερμοπληξία, ηλεκτροπληξία

- Λιποθυμίες και αίτια πρόκλησης

ΣΤ.4. Θεματική ενότητα: Εργασιακές Σχέσεις

Ώρες κατάρτισης: 20

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα:

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων σχετικά με τις θεμελιώδεις έννοιες για τις σύγχρονες Εργασιακές Σχέσεις (εργοδοτικές και εργατικές οργανώσεις, αμοιβές, συμβάσεις εργασίας).

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοήσουν την ανθρώπινη συμπεριφορά και τη σημασία ύπαρξης καλών σχέσεων στον εργασιακό χώρο.
- Να κατανοήσουν τον ρόλο του εργαζομένου μέσα στην εργασιακή ομάδα.
- Να συνεργάζονται με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους τους, μέσα και έξω από τον εργασιακό χώρο.
- Να γνωρίσουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, όπως αυτά απορρέουν από το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την εργασία τους.
- Να συνειδητοποιήσουν τη σημασία του τουριστικού επαγγέλματος, ώστε να ενδυναμωθεί η τουριστική τους συνείδηση.
- Να εντοπίζουν και να αξιοποιούν ευκαιρίες απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Θεμελιώδεις αρχές εργασιακών σχέσεων.
 - Η έννοια της εργασίας, εξαρτημένη εργασία.
 - Σκοπός και έννοια των εργασιακών, ανθρωπίνων και δημοσίων σχέσεων.
 - Εργατική νομοθεσία.
 - Σύμβαση εργασίας και διακρίσεις.
 - Υποχρεώσεις και δικαιώματα εργοδότη και εργαζόμενου.
2. Οργάνωση εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις.
 - Οργάνωση της επιχείρησης, επίπεδα οργάνωσης και τυπικά οργανογράμματα.
 - Συστήματα οργάνωσης εργασίας.
 - Η έννοια της εποπτείας στα πλαίσια της οργάνωσης.
3. Χαρακτηριστικά ατόμου και οργανωσιακή συμπεριφορά.
 - Έννοια και σπουδαιότητα των ομάδων.
 - Ανάπτυξη ομάδας, κανόνες, διαδικασίες.
 - Αποτελεσματικότητα των ομάδων.
 - Οι βασικές ανάγκες των ομάδων.
 - Διαχείριση συγκρούσεων (πηγές συγκρούσεων και στρατηγικές χειρισμού).
4. Η ψυχολογία στον χώρο της υγείας.
 - Οριοθέτηση της επιστήμης της ψυχολογίας.
 - Βιολογικά θεμέλια της συμπεριφοράς.
 - Κλάδοι – περιοχές στην ψυχολογία.
 - Βασικές θεωρίες της ψυχολογίας.

- Αναγνώριση ύποπτων ή προβληματικών συμπεριφορών συναδέλφων ή πελατών/λουόμενων.
 - Διαχείριση του στρες.
 - Επαγγελματική εξουθένωση.
5. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.
- Ηγεσία και Μάνατζμεντ και ο ρόλος του Ηγέτη.
 - Εκπαίδευση προσωπικού (ρόλος εκπαίδευσης, επίπεδα και είδη εκπαίδευσης, φορείς και δυνατότητες συνεχιζόμενης επαγγελματικής εκπαίδευσης – κατάρτισης – επιμόρφωσης).
 - Αξιολόγηση προσωπικού (συστήματα αξιολόγησης, τεχνικές αξιολόγησης, οφέλη για τον εργαζόμενο).
 - Παρακίνηση (έννοια, κίνητρα, τεχνικές).
 - Ενδυνάμωση προσωπικού, συναισθηματική νοημοσύνη.
6. Εξελίξεις και συνέπειες στο πλαίσιο της εργασίας.
- Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, προβλήματα και προοπτικές των επαγγελμάτων στον τουριστικό κλάδο.
 - Το πρόβλημα της εποχικότητας της τουριστικής απασχόλησης.
 - Σύγχρονες μορφές απασχόλησης στο τουριστικό τομέα.
7. Η αναζήτηση εργασίας και η επιλογή προσωπικού από την επιχείρηση.
- Προσέλκυση προσωπικού (στόχοι, πηγές και μέθοδοι προσέλκυσης υποψηφίων).
 - Επιλογή προσωπικού (μέθοδοι, προσόντα και διαδικασία επιλογής).
 - Βιογραφικό σημείωμα (σύνταξη, χαρακτηριστικά, δομή) και συνοδευτική επιστολή.
 - Διαδικασία της προσωπικής συνέντευξης.

ΣΤ.5. Θεματική ενότητα: Περιβάλλον και ποιότητα ζωής

Ώρες κατάρτισης: 20

Σκοπός – Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι την απαραίτητη περιβαλλοντική συνείδηση στο πλαίσιο της εργασίας τους σε μια τουριστική επιχείρηση.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν τις βασικές αρχές για θέματα προστασίας περιβάλλοντος.
- Να προσδιορίζουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των λουτροπόλεων έναντι των υπολοίπων αστικών κέντρων.
- Να είναι εξοικειωμένοι με τις κυριότερες συνθήκες για το περιβάλλον και ειδικότερα τις διατάξεις που μπορεί να έχουν άμεση σχέση με τον τουρισμό.
- Να αξιολογούν τις πολιτικές για το περιβάλλον και τη συμβολή τους στη βιωσιμότητα του τουριστικού προϊόντος.
- Να εφαρμόζουν τρόπους εξοικονόμησης ενέργειας στις εργασίες της επιχείρησης.
- Να χρησιμοποιούν οικολογικά μέσα και τρόπους καθαρισμού φιλικούς προς το περιβάλλον.
- Να διακρίνουν τα διάφορα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης.
- Να περιγράφουν τα πρότυπα των συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Πράσινος Τουρισμός – Αειφόρος Ανάπτυξη.
2. Κλιματική Αλλαγή – Φαινόμενο θερμοκηπίου – Τρύπα όζοντος.
3. Παράμετροι προσδιορισμού της ποιότητας ζωής στις πόλεις (αέρας, χώροι πρασίνου, κοινόχρηστοι χώροι κτλ). Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα λουτροπόλεων.
4. Χρήση και εξοικονόμηση ενέργειας.
 - Ενεργειακή αυτονομία – Συστήματα παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας μέσα στην επιχείρηση.
 - Τεχνικές εξοικονόμησης ενέργειας.
 - Χρήση λαμπτήρων χαμηλής κατανάλωσης.
 - Λειτουργία αισθητήρων ανίχνευσης κίνησης – φωτοκύτταρα στους κοινόχρηστους χώρους.
 - Θερμοστάτες.
 - Χρήση ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών συσκευών χαμηλής ενεργειακής κατανάλωσης.
 - Τοποθέτηση ενημερωτικών πινακίδων για την εξοικονόμηση ενέργειας.
 - Τήρηση αρχείου συντήρησης.
5. Αέριες εκπομπές.
6. Χρήση και εξοικονόμηση νερού.
 - Τρόποι υδροδότησης.
 - Τεχνικές εξοικονόμησης νερού.
 - Παρότρυνση για επαναχρησιμοποίηση λινών.
 - Μετρητές κατανάλωσης νερού για την επισκευή διαρροών.
 - Άμεση ενημέρωση του Τμήματος Συντήρησης για βλάβες.
 - Συστήματα εξοικονόμησης νερού στο λουτρό.
 - Ενημέρωση όλου του προσωπικού για τις δυνατότητες εξοικονόμησης νερού.
 - Σύστημα παρακολούθησης ποιότητας πόσιμου νερού.
7. Καλλυντικές ουσίες και περιβάλλον.
 - Επιπτώσεις καλλυντικών ουσιών στο περιβάλλον (ενδεικτικά ΒΗΑ, ΒΗΤ, DEA, DPB, parabens, αρωματικές ουσίες).
 - Βιολογικά καλλυντικά.
8. Διαχείριση αποβλήτων.
 - Εφαρμογή προγράμματος ανακύκλωσης (χαρτιού – πλαστικού – γυαλιού – αλουμινίου – μπαταριών).
 - Υγρά απόβλητα.
 - Χρήση απορρυπαντικών φιλικών προς το περιβάλλον.
9. Ελαχιστοποίηση ενεργειακού αποτυπώματος.
10. Πρότυπα Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
 - Τα οφέλη εφαρμογής ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης.
 - Επιθεωρήσεις και εποπτεία πιστοποίησης.
 - Πρότυπα διαχείρισης και πρότυπα προϊόντων.
 - ECO LABEL Ευρωπαϊκό Οικολογικό Σήμα.
 - ISO 14001 - Διεθνές Πρότυπο.

- EMAS - (Eco-Management and Audit Scheme – Ευρωπαϊκό Οικολογικό Σήμα – Οικολογική Διαχείριση και Οικολογικός Έλεγχος).
 - Πράσινες Προμήθειες.
11. Εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης – Έλεγχος λειτουργικού κόστους – Απόσβεση τοποθέτησης – Προσέλκυση πελατών – Reuse, Reduce, Recycle.

ΣΤ.6. Θεματική ενότητα: Αγγλικά

Ώρες κατάρτισης: 30

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν και να εφαρμόζουν οι μετεκπαιδευόμενοι την ορολογία των βασικών εργασιών μιας επιχείρησης στην αγγλική γλώσσα.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν την αγγλική τουριστική ορολογία και την ορολογία του ιαματικού τουρισμού – θερμαλισμού γραπτώς και προφορικώς.
- Να επικοινωνούν γραπτώς και προφορικώς στα αγγλικά σε μια επιχείρηση.
- Να διεκπεραιώνουν τουριστικές επιχειρησιακές επικοινωνίες στα αγγλικά.
- Να υιοθετούν ρόλους μέσα από διάλογους και να δίνουν οδηγίες.
- Να αναγνωρίζουν και να ερμηνεύουν στα αγγλικά τα μέρη από τα οποία αποτελείται ένα πρόγραμμα λουτροθεραπείας/θαλασσοθεραπείας.
- Να σχεδιάζουν ένα πρόγραμμα λουτροθεραπείας/θαλασσοθεραπείας στα αγγλικά.
- Να ορίζουν, να περιγράφουν και να εφαρμόζουν την απαιτούμενη ορολογία στα αγγλικά, ώστε να αναπαράγουν διάλογους σε συνήθεις περιπτώσεις, όπως: Making a reservation, Recommending services, Giving instructions.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Language function: Giving instructions, programming

1a. Spa Equipment, Facilities

- Treatment table, water source, heating units, insulated containers, blankets, spa Bowls, wheeled stool, face cradle.
- Optional Dry Room Equipment
- Paraffin wax, treatment bar, infrared lamp, Russian Steam Cabinet, sauna, foot bath
- Spa Wet Room equipment
- Stocking and storage in the spa room
- Towels and Laundry
e.g., Make sure the heating container is at the proper temperature, Do not forget to replenish the storage room

1b. Language Function: Expressing obligation, necessity

Safety Issues in the Spa

- Self- care for the spa therapist, infect, disinfect. Spa Room Sanitation.
e.g., You need to maintain hygiene and cleanliness
must/ought to/need to/didn't need/needn't have, have to.

2. Language Function: Recommending services2a. Bath and shower Techniques

- Administer a therapeutic bath, cleanup, hydrotherapy Tub, the cold plunge, Vichy shower,
- The Handheld shower, draping on the Wet table, Swiss shower, Scotch hose
- Heat and Cold Applications, temperature regulation, affusion, ablution, saunas,
- tabletop steam canopies. Turkish Baths and Rasul Chambers, Spa cold treatment (Wet sheet Wrap, sunburn-Relief Cooling Treatments)
e.g., In your case, I would recommend/suggest that you avoid the Turkish bath since you suffer from a sunburn.

Language Function: Expressing preference2b. Treatments.

- Exfoliation (Salts and Sugars, herbal Scrubs, loofah, exfoliation gloves, Pumice Stone, Dry Bristle skin Brush)
- Thalassotherapy (Seaweed Applications, Thalassotherapy Bath, Seaweed Cellulite Treatment)
- Body Wrap, set the table, apply the product, Photosensitivity, Sensitization
- Aromatherapy, inhalation,
- Esthetic Modalities (Mini face treatment, back treatment, Scalp treatment, hand, and foot treatment)
e.g., I would prefer a seaweed application rather than a pumice stone today.

3. Making a Reservation of a Therapy – Confirming a Reservation.

- Modal Verbs: Would, May, Can, Could, should.
- Polite requests: Could you give me.... etc.
- Passive voice: Your reservation is confirmed. etc.
- Idiomatic language: Let me check, please, available from... to..., booking reference number, I will reserve..... for you, no availability for the date requested, we are full up, all booked in.

4. Checking in the Spa room

- Modal Verbs: Would, May, Can, Could, should.
- Polite requests: Welcome to... Would you reserve.... please? Would you mind +ing? etc. Enjoy your treatment. etc.
- Idiomatic language: Do you have a reservation? What name is the reservation under? Your reservation is for a

5. Settling the account/The amount due.

- Future continuous: How will you be settling the account?
- Expressing preferences: Would you prefer to/ rather....by cheque/by credit card/cash/by voucher, sir/madam?
- Polite requests: Don't forget to leave your key at the reception desk, please.
- Useful Vocabulary/Expressions: amount due, balance, settle the account, copy of the bill, direct any questions.
- Here's your bill, sir/madam. Would you like to check it? Would you please settle your bill? We take most credit cards.

6. Reservation Problems/Appointment overlapping/Dealing with Service complaints

- Useful Vocabulary: Request, confirmation, Protocol, compensate, cancellation, collect credit card information, cash, damage deposit.
 - Useful expressions: How may I assist you? I will try my best to..., Will I be charged for? Let me look up your reservation, I apologize for the inconvenience.
7. Cleaning/Changing Spa Area.
- Useful Vocabulary: Discrepancy Report, assignments, towels and trash service, toilet, tub, sink, towels, sheets.
 - Facilities, changing rooms, amenities, replenish towels, etc.
8. Job Interviews.
- Key Vocabulary: Objective, skills, working experience, education, awards, references, familiar with, teamwork.
 - Useful expressions: Use my expertise, code of conduct, native, proficient, self-motivated, assisted, directed.

Άρθρο 9

Θεματικές Ενότητες – Περιεχόμενο - Μαθησιακοί Στόχοι για την ειδικότητα «Στέλεχος Τουριστικών Γραφείων»

Οι θεματικές ενότητες της ειδικότητας «Στέλεχος Τουριστικών Γραφείων» είναι οι κάτωθι:

Ζ. Στέλεχος Τουριστικών Γραφείων	
Θεματική	Ώρες Κατάρτισης
1. Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου	70
2. Αεροπορικοί Ναύλοι- Έκδοση Εισιτηρίων-Συστήματα Κρατήσεων	43
3. Τουριστικά πακέτα και συστήματα λειτουργίας γραφείου	35
4. Εξυπηρέτηση πελατών, επικοινωνία και πωλήσεις	30
5. Εργασιακές σχέσεις	20
6. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις	12
7. Αγγλικά	40
Σύνολο	250

Ζ.1. Θεματική ενότητα: Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικού Γραφείου

Ώρες κατάρτισης: 70

Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η εισαγωγή των καταρτιζόμενων στην κατανόηση της οργάνωσης και λειτουργίας των τουριστικών γραφείων.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να γνωρίζουν τις βασικές έννοιες γύρω από την οργάνωση και διοίκηση του τουριστικού γραφείου.
- Να γνωρίζουν τη δομή και λειτουργία του τουριστικού γραφείου.
- Να γνωρίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την παραγωγικότητα.

- Να πραγματοποιούν τις βασικές εργασίες μηχανοργάνωσης.
- Να επιλέγουν προσωπικό για τουριστικό γραφείο.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Το τουριστικό γραφείο ως επιχείρηση, ο ρόλος και η θέση του στο δίκτυο διανομής τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Διαχρονική εξέλιξη του τουριστικού γραφείου.
3. Η αμοιβή (προμήθεια) του τουριστικού γραφείου.
4. Προσδιορισμός των υπηρεσιών που προσφέρει το τουριστικό γραφείο.
5. Ανάλυση υπηρεσιών τουριστικού γραφείου.
6. Βασική νομοθεσία για τα τουριστικά γραφεία/ ηλεκτρονικό τουριστικό γραφείο.
7. Διακριτικός τίτλος τουριστικού γραφείου.
8. Ενδεικτική εξειδίκευση τουριστικών γραφείων με βάση το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών: γενικού τουρισμού & αναψυχής, διακοπών, εμπορικών, επιχειρηματικών ταξιδιών, διοργάνωσης συνεδρίων & ταξιδιών κινήτρων, ειδικών μορφών τουρισμού, γαμήλιων ταξιδιών, city breaks.
9. Τουριστική ορολογία.
10. Δομή και λειτουργία του τουριστικού γραφείου.
11. Μέσα (υλικά και άυλα) που απαιτούνται για τη λειτουργία του τουριστικού γραφείου - φήμη και πελατεία - εμπορικό σήμα και δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας.
12. Μηχανοργάνωση.
13. Το προσωπικό των τουριστικών γραφείων.
14. Διοίκηση τουριστικού γραφείου: Εννοιολογική προσέγγιση.
15. Λειτουργίες της διοίκησης:
 - Α' Προσέγγιση: οι βασικές λειτουργίες της διοίκησης (σχεδιασμός & προγραμματισμός, οργάνωση, έλεγχος).
 - Β' Προσέγγιση: συμπληρωματικές λειτουργίες της διοίκησης (λήψη αποφάσεων, επικοινωνία, ηγεσία, παρακίνηση, εκπαίδευση, καθοδήγηση, πληροφόρηση, πρόβλεψη).
16. Σύγχρονες αντιλήψεις διοίκησης και οργάνωσης μεγάλων ταξιδιωτικών οργανισμών (tour operators) και τουριστικών γραφείων.
17. Εμπορική αλληλογραφία - σύνθεση επιστολών και αναφορών.

Ζ.2. Θεματική ενότητα: Αεροπορικοί Ναύλοι- Έκδοση Εισιτηρίων-Συστήματα Κρατήσεων

Ώρες κατάρτισης: 43

Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η εισαγωγή των καταρτιζόμενων στις διαδικασίες της επιβατηγού αεροπορικής μεταφοράς και την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων καθώς και στη χρήση συστημάτων κρατήσεων.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να χρησιμοποιούν και να υπολογίζουν αεροπορικούς ναύλους.
- Να εκδίδουν αεροπορικά εισιτήρια.
- Να χρησιμοποιούν διαφορετικά συστήματα κρατήσεων.

- Να χρησιμοποιούν το σύστημα Bank Settlement Plan (BSP).
- Να κάνουν χρήση και να ερμηνεύουν ορολογίες, ορισμούς και κώδικες που χρησιμοποιούνται στις αεροπορικές εταιρείες.
- Να κωδικοποιούν και να αποκωδικοποιούν συντομογραφίες που χρησιμοποιούνται στις αεροπορικές εταιρείες.
- Να καταλάβουν τον ρόλο των διευκολύνσεων και των υπηρεσιών των αεροδρομίων.
- Να διακρίνουν τις ποικίλες κατηγορίες των επιβατών και να ανταποκρίνονται επαρκώς σε αυτές.
- Να γνωρίζουν τους κανόνες και τις διαδικασίες για τη μεταφορά αποσκευών ή μικρών ζώων που συνοδεύουν τους επιβάτες.
- Να εξοικειωθούν με τα κύρια ηλεκτρονικά συστήματα, που χρησιμοποιούνται στην αεροπορική βιομηχανία και να εξηγούν τις λειτουργίες τους, παράλληλα με την ερμηνεία όρων και συντομογραφιών.
- Να κατανοούν και να εξηγούν τους διεθνείς κανονισμούς αερομεταφορών.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Παρουσίαση IATA και ICAO.
2. Παρουσίαση αεροπορικού εισιτηρίου και σύγχρονων μορφών του (e-ticket).
 - Στάδια έκδοσης εισιτηρίου.
 - Περιγραφή αεροπορικού εισιτηρίου.
 - Συμπλήρωση αεροπορικού εισιτηρίου.
 - Γραμμική παράσταση διαδρομών εισιτηρίου.
 - Διαδικασίες έκδοσης εισιτηρίου σε σχέση με Bank Settlement Plan (BSP).
3. Αεροπορικοί ναύλοι.
 - Γενικά χαρακτηριστικά.
 - Κανονισμοί και άλλοι κανόνες.
 - Τιμές.
 - Διαδικασία πληρωμής.
 - Αρχές κατασκευής ναύλου (Fare Construction Principles).
 - Δημοσιευμένοι ναύλοι.
 - Σύστημα υπολογισμού μιλίων.
4. Διαδικασίες για προσδιορισμό ναύλων.
 - Γενικά χαρακτηριστικά - διαδικασία και προσδιορισμός δρομολογίου.
 - Χαμηλότερος συνδυασμός ναύλου.
 - Έλεγχος.
 - Ειδικοί ναύλοι (special fares).
5. Παρουσίαση Ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων και του ρόλου τους.
6. Εκμάθηση βασικών ενεργειών συστήματος κρατήσεων:
 - Κωδικοποίηση/ Αποκωδικοποίηση.
 - Παρουσίαση Δρομολογίων.
 - Παρουσίαση Διαθεσιμότητας.
 - Κράτηση Θέσης.
 - Εισαγωγή Στοιχείων Κράτησης.
7. Τιμολόγηση εισιτηρίου σε ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων.

8. Έκδοση εισιτηρίου μέσω ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων.
9. Λοιπές λειτουργίες συστήματος κρατήσεων.
10. Λειτουργία αεροπορικής εταιρείας και αεροδρομίου.
11. Αεροπορικές συντομογραφίες.
12. Αεροπορικοί κώδικες και ορισμοί.
13. Βασικές γνώσεις τύπων αεροσκαφών & υδροπλάνα.
14. Υπηρεσίες κατά την πτήση (in-flight services).
15. Υπηρεσίες αεροδρομίων, υδατοδρόμια και ειδικοί επιβάτες.
16. Αποσκευές.
 - Ορισμοί και κανόνες.
 - Μεταφορά αποσκευών χωρίς χρέωση.
 - Χρέωση επιπλέον βάρους.
 - Επικίνδυνα αντικείμενα - Φορτωτικές (cargo).
 - Διεθνείς κανονισμοί για τις αποσκευές.

Ζ.3. Θεματική ενότητα: Τουριστικά πακέτα και συστήματα λειτουργίας γραφείου

Ώρες κατάρτισης: 35

Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η εισαγωγή των καταρτιζόμενων στον σχεδιασμό τουριστικών πακέτων καθώς και στη χρήση συστημάτων για τη λειτουργία των τουριστικών γραφείων.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να σχεδιάζουν και να δημιουργούν λογικές και πρακτικές διαδρομές προς έναν προορισμό από γεωγραφικής απόψεως.
- Να λαμβάνουν υπόψη το διεθνές σύστημα ώρας.
- Να χρησιμοποιούν επαγγελματικούς τουριστικούς οδηγούς.
- Να δημιουργούν ένα ολοκληρωμένο σύνολο παροχής υπηρεσιών, το οποίο θα πωλείται στον πελάτη σε μια ενιαία τιμή (τουριστικό πακέτο).
- Να γνωρίζουν όλες τις σχετικές διαδικασίες σχετικά με την έκδοση διαβατηρίων, visas, και άλλων απαραίτητων μέτρων που πρέπει να λαμβάνονται για κάθε ταξίδι.
- Να γνωρίζουν όλες τις σχετικές πληροφορίες για τη μεταφορά ασθενών ή ατόμων με ειδικές ανάγκες.
- Να γνωρίζουν όλες τις σχετικές πληροφορίες για τους εκάστοτε φόρους, δασμούς, νομίματα, ασφάλεια και άλλες υπηρεσίες, που παρέχονται και χρεώνονται από ένα τουριστικό γραφείο.
- Να γνωρίζουν την οργάνωση της θέσης εργασίας, τον καθορισμό της πορείας, των μέσων και των μεθόδων εργασίας, ακολουθώντας τις βασικές αρχές λειτουργίας Η/Υ και χρησιμοποιώντας εξειδικευμένα λογιστικά και άλλα προγράμματα οργάνωσης γραφείου.
- Να δημιουργούν βιβλιοθήκη (αρχείων) όλων των λογιστικών και άλλων 'πακέτων' και να παρακολουθούν τη νέα τεχνολογία.

- Να παρακολουθούν τα αποθέματα των αναλώσιμων της επιχείρησης.
- Να συντάσσουν τον απολογισμό του λογιστικού και μηχανογραφημένου έργου, για την εκάστοτε προϊστάμενη αρχή βάσει του οργανογράμματος της επιχείρησης.
- Να καταχωρούν και να ταξινομούν τις τουριστικές υπηρεσίες στην ηλεκτρονική βάση του συστήματος.
- Να αντλούν από το σύστημα τις κατάλληλες πληροφορίες και να διαμορφώνουν το τουριστικό πακέτο που ο πελάτης επιθυμεί.
- Να κάνουν με επιτυχία τους απαραίτητους χειρισμούς ανοίγματος φακέλου πελάτη, προμηθευτή.
- Να αντλούν και να αξιοποιούν στατιστικά στοιχεία κίνησης πελατών και προμηθευτών από το σύστημα.
- Να εκμεταλλεύονται όλες τις υποστηρικτικές στην οργάνωση του τουριστικού γραφείου λειτουργίες του συστήματος.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Εισαγωγή στην έννοια του τουριστικού πακέτου – π.δ. 7/2018 «Εναρμόνιση νομοθεσίας με οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς (ΕΕ L 326/11.12.2015).».
2. Ανάλυση και ορισμός τουριστικού πακέτου.
3. Παράγοντες που εμπλέκονται στη δημιουργία ενός τουριστικού πακέτου.
4. Suppliers, Tour Operators, Travel Agents.
5. Είδη τουριστικών πακέτων και πηγές πληροφοριών.
6. Προώθηση και διαφήμιση τουριστικού πακέτου.
7. Ειδικά χαρακτηριστικά τουριστικών πακέτων.
8. Προγραμματισμός και εκτέλεση ταξιδιού σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς.
9. Υπηρεσίες που αφορούν σε:
 - Ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός και Εισερχόμενος Τουρισμός – Incoming Tourism).
 - Ταξίδια στο Εξωτερικό (Εξερχόμενος Τουρισμός – Outgoing Tourism).
 - Μεμονωμένους Ταξιδιώτες (Individuals).
 - Οργανωμένες Ομάδες Ταξιδιωτών (Groups).
10. Ταξιδιωτικά έγγραφα.
 - Διαβατήρια (είδη διαβατηρίων, απόκτηση διαβατηρίου).
 - VISAS (είδη visas και απόκτηση visa).
11. Φόροι.
12. Συνάλλαγμα.
13. Ταξιδιωτική Ασφάλεια.
14. Συστήματα λειτουργίας γραφείου (front/back office).
 - Περιγραφή – γενικά χαρακτηριστικά – χρησιμότητα.
 - Άνοιγμα και ενημέρωση κάρτας κράτησης.
 - Κλείσιμο κάρτας κράτησης και λογιστική διεκπεραίωση.
 - Αξιοποίηση στατιστικών δεδομένων κίνησης πελατών – προμηθευτών.

2.4. Θεματική ενότητα: Εξυπηρέτηση πελατών, επικοινωνία και πωλήσεις

Ώρες κατάρτισης: 30

Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τη έννοια της εξυπηρέτησης και επικοινωνίας για κάθε τύπο πελατών καθώς και την εφαρμογή διαφόρων τεχνικών πώλησης σύμφωνα με τους στόχους της επιχείρησης.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να τονίζουν την ιδιαιτερότητα των υπηρεσιών στον κλάδο του τουρισμού.
- Να αναλύουν μέσα από παραδείγματα τις βασικές παραμέτρους που ορίζουν την ποιότητα υπηρεσιών και την εξυπηρέτηση πελατών.
- Να αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά του σημερινού πελάτη / ταξιδιώτη.
- Να προτείνουν πρακτικές, εφαρμόσιμες λύσεις για την εξυπηρέτηση πελατών.
- Να προσδιορίζουν τα επίπεδα προϊόντος και τη σχέση μεταξύ ικανοποίησης και αφοσίωσης του πελάτη.
- Να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους στην επικοινωνία και στην εξυπηρέτηση των πελατών στον τομέα των πωλήσεων και της παροχής των υπηρεσιών.
- Να εμφυσήσουν τη φιλοσοφία της εξυπηρέτησης στο χώρο των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Να κατανοούν τη συμβολή τους στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και στην ικανοποίηση του πελάτη.
- Να αναγνωρίσουν τη σημασία στην ικανοποίηση πελατών και δημιουργία εμπιστοσύνης.
- Να εφαρμόζουν τα βασικά βήματα της εξυπηρέτησης πελατών.
- Να επικοινωνούν με τρόπο αποτελεσματικό σύμφωνα με τον Κώδικα επαγγελματικής συμπεριφοράς της επιχείρησης.
- Να αναλύουν τους τρόπους διαχείρισης παραπόνων και ανάκτησης της εξυπηρέτησης / επανόρθωση.
- Να εφαρμόζουν τεχνικές πώλησης ανάλογα με τον τύπο πελατών.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Βελτιστοποίηση εμπειρίας πελάτη.
 - Τύποι πελατών.
 - Τα χαρακτηριστικά του σημερινού πελάτη / ταξιδιώτη: Πώς λειτουργεί και πώς αποφασίζει.
 - Διαχείριση φήμης.
 - Τάσεις που διαφαίνονται στον τουρισμό.
2. Στρατηγική Εξυπηρέτησης Πελατών.
 - Υποχρεώσεις των εργαζομένων στον τουρισμό.
 - Δεξιότητες – Ικανότητες των εργαζομένων στον τουρισμό.
 - Τα βασικά βήματα της εξυπηρέτησης πελατών: πρώτη εντύπωση, ευγένεια, συμπεριφορά, κάνοντας το σωστό.
 - Τρόποι ανάπτυξης ηθικά αποδεκτού κώδικα πρακτικής.
 - Διαχείριση πελατειακών σχέσεων (Guest Relations).
3. Ποιότητα-Ικανοποίηση-Πιστότητα.

- Τα Επίπεδα του προϊόντος.
 - Σχέση ικανοποίησης πελάτη & αφοσίωσης – πιστότητας.
 - Ποιος είναι ο πιστός πελάτης.
 - Εν-συναίσθηση, φροντίδα, ενδιαφέρον.
 - Διαχείριση - Πρόβλεψη αναγκών πελάτη.
 - Οικοδόμηση αξιοπιστίας.
 - Το Τρίγωνο Μάρκετινγκ Υπηρεσιών (εταιρεία, εσωτερικό, εξωτερικό).
4. Το προφίλ του ιδανικού εργαζόμενου στις υπηρεσίες.
- Η εμφάνιση.
 - Η φωνή.
 - Η τέχνη της ακρόασης.
 - Κουλτούρα δέσμευσης & υπευθυνότητας.
5. Πηγές και Διαχείριση παραπόνων.
- Η εξυπηρέτηση και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media).
 - Συνέπειες της ικανοποίησης και της δυσαρέσκειας των πελατών.
 - Αναγνώριση κρίσιμων περιστατικών: Ζητήματα προς διερεύνηση.
 - Η αντίδραση του υπαλλήλου σε ανεπάρκεια του συστήματος διανομής.
 - Διαχείριση Παραπόνων.
 - Στρατηγικές ανάκτησης εξυπηρέτησης (Επανόρθωση).
6. Επικοινωνία.
- Έννοια, σημασία και διαδικασία της επικοινωνίας.
 - Τρόποι και μέθοδοι επικοινωνίας.
 - Μείγμα επικοινωνίας.
 - Τα εμπόδια στην επικοινωνία.
 - Γλώσσα του σώματος.
 - Κώδικας επαγγελματικής συμπεριφοράς επιχείρησης.
 - Εμφάνιση και υγιεινή στο χώρο εργασίας.
7. Δεξιότητες Πωλήσεων.
- Καθορισμός στόχων πωλήσεων.
 - Περιγραφή της διαδικασίας πώλησης.
 - Η διαδικασία πώλησης βήμα προς βήμα.
 - Εισηγήσεις – προτάσεις.
 - Πιθανές αντιρρήσεις – διάλογος ανάμεσα στα δύο μέρη.
 - Κλείσιμο πώλησης.
8. Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή.
- Upselling – Cross selling – Suggestive selling.
 - Χρήσιμες συμβουλές για την καλύτερη εφαρμογή των τεχνικών πωλήσεων (Dos and Don'ts).
 - Πώληση Πρόσωπο με πρόσωπο.

2.5. Θεματική ενότητα: Εργασιακές Σχέσεις

Ώρες κατάρτισης: 20

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα:

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων σχετικά με τις θεμελιώδεις έννοιες για τις σύγχρονες Εργασιακές Σχέσεις (εργοδοτικές και εργατικές οργανώσεις, αμοιβές, συμβάσεις εργασίας).

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να κατανοούν την ανθρώπινη συμπεριφορά και τη σημασία ύπαρξης καλών σχέσεων στον εργασιακό χώρο.
- Να κατανοούν τον ρόλο του εργαζομένου μέσα στην εργασιακή ομάδα.
- Να συνεργάζονται με τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους τους, μέσα και έξω από τον εργασιακό χώρο.
- Να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, όπως αυτά απορρέουν από το θεσμικό πλαίσιο που διέπει την εργασία τους.
- Να συνειδητοποιήσουν τη σημασία του τουριστικού και, ειδικότερα, του ξενοδοχειακού επαγγέλματος, ώστε να ενδυναμωθεί η τουριστική τους συνείδηση.
- Να εντοπίζουν και να αξιοποιούν ευκαιρίες απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Θεμελιώδεις αρχές εργασιακών σχέσεων.
 - Η έννοια της εργασίας, εξαρτημένη εργασία.
 - Σκοπός και έννοια των εργασιακών, ανθρωπίνων και δημοσίων σχέσεων.
 - Εργασιακοί νόμοι & εργατικό δίκαιο.
 - Σύμβαση εργασίας και διακρίσεις.
 - Υποχρεώσεις & δικαιώματα εργοδότη και εργαζόμενου.
2. Οργάνωση εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις.
 - Οργάνωση της επιχείρησης, επίπεδα οργάνωσης & τυπικά οργανογράμματα.
 - Συστήματα οργάνωσης εργασίας.
 - Η έννοια της εποπτείας στα πλαίσια της οργάνωσης.
3. Χαρακτηριστικά ατόμου και οργανωσιακή συμπεριφορά.
 - Έννοια και σπουδαιότητα των ομάδων.
 - Ανάπτυξη ομάδας, κανόνες, διαδικασίες.
 - Αποτελεσματικότητα των ομάδων.
 - Οι βασικές ανάγκες των ομάδων.
 - Διαχείριση συγκρούσεων (πηγές συγκρούσεων και στρατηγικές χειρισμού).
4. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.
 - Ηγεσία και Μάνατζμεντ και ο ρόλος του Ηγέτη.
 - Εκπαίδευση προσωπικού (ρόλος εκπαίδευσης, επίπεδα και είδη εκπαίδευσης, φορείς και δυνατότητες συνεχιζόμενης επαγγελματικής εκπαίδευσης – κατάρτισης – επιμόρφωσης).
 - Αξιολόγηση προσωπικού (συστήματα αξιολόγησης, τεχνικές αξιολόγησης, οφέλη για τον εργαζόμενο).
 - Παρακίνηση (έννοια, κίνητρα, τεχνικές).
 - Ενδυνάμωση προσωπικού, συναισθηματική νοημοσύνη.
5. Εξελίξεις και συνέπειες στο πλαίσιο της εργασίας.
 - Ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, προβλήματα και προοπτικές των επαγγελματιών στον τουριστικό κλάδο.

- Το πρόβλημα της εποχικότητας της τουριστικής απασχόλησης.
 - Σύγχρονες μορφές απασχόλησης στο τουριστικό τομέα.
6. Η αναζήτηση εργασίας και η επιλογή προσωπικού από την επιχείρηση.
- Προσέλκυση προσωπικού (στόχοι, πηγές και μέθοδοι προσέλκυσης υποψηφίων).
 - Επιλογή προσωπικού (μέθοδοι, προσόντα και διαδικασία επιλογής).
 - Βιογραφικό σημείωμα (σύνταξη, χαρακτηριστικά, δομή) και συνοδευτική επιστολή.
 - Διαδικασία της προσωπικής συνέντευξης.

2.6. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις

Ώρες κατάρτισης: 12

Σκοπός – Μαθησιακά αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να διακρίνουν τις διάφορες μορφές αναπηρίας.
- Να κατανοήσουν τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία όταν ταξιδεύουν.
- Να εξυπηρετούν άτομα με αναπηρία.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Από το ιατρικό μοντέλο στη δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας
2. Ορολογία για την αναπηρία βάσει της δικαιωματικής προσέγγισης
3. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή στην πράξη με:
 - άτομα με κινητική αναπηρία
 - άτομα με αναπηρία όρασης
 - άτομα με κώφωση/βαρηκοΐα
 - άτομα με νοητική/γνωστική/αναπτυξιακή/ψυχική
 - αναπηρία και λοιπές αναπηρίες ή/και χρόνιες παθήσεις
4. Εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία (προσδιορισμός ιδιαιτεροτήτων – αξιολόγηση εγκαταστάσεων – διαδικασία άφιξης και αναχώρησης - παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών και διευκολύνσεων).

2.7. Θεματική ενότητα: Αγγλικά

Ώρες κατάρτισης: 40

Σκοπός - Μαθησιακά Αποτελέσματα

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι οι καταρτιζόμενοι να κατανοήσουν και να εφαρμόζουν την ορολογία των βασικών εργασιών ενός τουριστικού γραφείου στην αγγλική γλώσσα.

Οι καταρτιζόμενοι μετά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας θα πρέπει:

- Να υιοθετούν ρόλους μέσα από διάλογους και να δίνουν οδηγίες.

- Να ορίζουν, να περιγράφουν και να εφαρμόζουν την απαιτούμενη ορολογία στα αγγλικά, ώστε να αναπαράγουν διάλογους σε συνήθεις περιπτώσεις.
- Να αναγνωρίζουν και να ερμηνεύουν στα αγγλικά τα μέρη από τα οποία αποτελείται ένα menu.
- Να αναπαράγουν διάλογους στα αγγλικά στις ακόλουθες περιπτώσεις: Making reservations, Asking for information, The bill.

Περιεχόμενο θεματικής ενότητας:

1. Making a Reservation – Confirming a Reservation

Language Function: **Polite requests**

Modal Verbs: Would, May, Can, Could, should.

Wh-Question: How many..., What time...? What would you prefer/like...?

Passive voice: Your reservation is confirmed. etc. Is breakfast included?

Idiomatic language: Let me check, please, available from... to..., booking reference number, I will reserve..... for you, no availability for the date requested, we are all booked in, heavily booked, rack rate, basic rate, best quotation for, the rate is... including continental breakfast, reduction, children's rate, per person per night without/inclusive of / including breakfast and VAT/taxes. On the right/left/ near the window. Have you booked/ reserved....?

2. Holiday Packages/Cruises 1

Language Function: **Learning about cruise ships/Asking for a reminder, clarification**

Key Vocabulary: cruise, cruise line, ocean liner, stateroom, upper deck, fine dining, buffet, Cruise ship, range, interior room, ocean view room, suite, age-appropriate activity, daycare center, vessel, performance, cater to, locate, employ, abound, boast.

Useful expressions: Remind me....., Could you remind me of/about.....? I don't recall..., Can you help me out? Could you please tell me again...? what....?, I would like to book a cruise....., Certainly, with pleasure. Most ships have....

3. Cruises 2

Language Function: **Discussing Restrictions/Prohibitions**

Key vocabulary: embarkation, dock, crew, on board, cabin, shore excursions, port of call, tender, craft, prohibit, safety, cruise director, touch base, baggage team, shore, craft, items, guideline, policy.

Useful verbs: depart, review, going through, load, deliver, board, embark, disembark.

Useful phrases: What items are not allowed? Cruise ships have restrictions about..., What are the restrictions on...? Which items are prohibited/banned/forbidden?

4. Package Tours

Language Function: **Learning about tours/Making suggestion**

Key Vocabulary: Tour guide, attractions, landmarks, inform, local culture, tradition, historic, explore, art exhibitions, ruins, insight, site, significance, perspective, personal touch, assistance, repeater.

Useful verbs: Employ, include, increase, introduce, appreciate, lend, miss out on

Useful phrases: I suggest..., Why don't you...? I think it's a good idea to..., you should..., I have some ideas/suggestions for/about.....

Let's go over the details. I think that's a good idea, that sounds good.

5. Air Flights

Language function: **Learning about flights/Clarifying Information/Baggage restrictions**

Grammar: +ing verbs after prepositions/Adverbials and verbs of recommendation

I recommend arriving **at** the gate 1-hour prior departure

Travelers need to check in **before** boarding on the plane.

Useful Vocabulary: Disembark, non-stop, connect, transfer, change, arrival, layover, check, carry-on, gate, board, takeoff, baggage allowance, baggage claim, lost and found, trip summary, itinerary, luggage

Useful language: Allow me to clarify that, What I am trying to say is..., I see., I understand..., What you are saying is..., So, in other words...

6. Concierge – Airport Transfers

Language Function: **Planning in the near future**

Grammar usage:

Future continuous: e.g. The driver will be waiting for you. etc.

Prepositions of place/time e.g., on Kent Street, at 7.00 pm, from...to, etc.

Idiomatic Phrases: Would you be able to get tickets to....? I can get tickets to..., I can speak to my contact at the..., How may I help you? The bus runs every half hour if I remember correctly... etc.

Useful Vocabulary: Free shuttle, courtesy bus from and to the airport, local attractions, multilingual, on duty, insider information, trendy shopping, district, hotspots, exhibitions, matches the local arena.

7. Settling the account.

Language function: **Making arrangement/Expressing Preference**

Future continuous: How will you be settling the account?

Expressing preferences: Would you prefer to pay /by credit card/cash/by voucher, sir/madam?

Polite requests: Don't forget to, please.

Useful Vocabulary/Expressions: Room charge, dining service charge, long-distance call, amount due, balance, settle the account, copy of the bill, direct any questions.

Here's your bill, sir/madam. Would you like to check it? Would you please settle your bill? We take most credit cards.

8. Dealing with complaints.

Language Function: **Asking/Giving Advice**

I would suggest..., I think you should try..., Why don't you try..., etc.

Useful Vocabulary: Request, confirmation, Protocol, oversell, compensate, cancellation, no-shows, mix-ups, third parties, room-move/change, partner hotels, wait list.

Useful expressions: How may I assist you? I will try my best to..., Will I be charged for? Let me look up your reservation, I apologize for the inconvenience.

9. Writing an Email

Language functions: **Making an inquiry, Answering to a reply. Closing Remarks**

Travel Correspondence

Useful expressions: Please be kindly informed about your reservation from.... to..., departing from..., at 10:00 am.

Kindly find enclosed your airline voucher with your travel itinerary about...

Please advise for any further request regarding ...

Kindly confirm...

Please find attached the information requested regarding ...

I am looking forward to hearing from you

Best regards

Best

Dear + name Yours Faithfully

Dear Sir/Madam Yours Sincerely

10. Job Interviews.

Language Function: **Prioritizing/ Language discourse**

Key Vocabulary: Objective, skills, working experience, education, awards, references, familiar with, teamwork.

Useful expressions: Use my expertise, code of conduct, native, proficient, self-motivated, assisted, directed.

Άρθρο 10

Τοπική εμβέλεια προγραμμάτων κατάρτισης

Τα προγράμματα κατάρτισης της παρούσας υλοποιούνται σε όλη την επικράτεια.

Άρθρο 11

Ωφελούμενοι – Μητρώο ωφελούμενων - Κριτήρια συμμετοχής καταρτιζόμενων

1. Στο πλαίσιο της Δράσης 16921 προβλέπεται να καταρτιστούν τουλάχιστον 18.000 ωφελούμενοι μέσω Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ των Α.Ε.Ι. και μέσω αδειοδοτημένων Κ.Δ.Β.Μ.. Ο αριθμός των ωφελούμενων που θα καταρτιστούν ανά κατηγορία παρόχου κατάρτισης δύναται να καθοριστεί με τις σχετικές προσκλήσεις.

2. Δικαίωμα συμμετοχής στα προγράμματα κατάρτισης και επομένως δικαίωμα υποβολής αίτησης συμμετοχής για εγγραφή στο Μητρώο Ωφελούμενων που θα συγκροτήσει το Υπουργείο Τουρισμού, έχουν φυσικά πρόσωπα -άνεργοι και εργαζόμενοι μισθωτοί- που πληρούν κατ' ελάχιστο τα παρακάτω κριτήρια:

α. Είναι Έλληνες υπήκοοι, υπήκοοι κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.), ή/και υπήκοοι τρίτων χωρών (χωρών εκτός κρατών - μελών της Ε.Ε.), οι οποίοι διαμένουν νόμιμα στη χώρα.

β. Είναι εποχικά εργαζόμενοι σε τουριστικές επιχειρήσεις ή μακροχρόνια ή πρόσκαιρα άνεργοι στον τομέα του τουρισμού ή ήταν εργαζόμενοι τουριστικών επιχειρήσεων, των οποίων οι συμβάσεις εργασίας τέθηκαν, κατά τα έτη 2020 ή/και 2021, σε αναστολή λόγω της προσωρινής διακοπής ή της αναστολής λειτουργίας των επιχειρήσεων στις οποίες εργάζονταν, στο πλαίσιο λήψης μέτρων για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της διάδοσης του κορωνοϊού COVID – 19.

γ. Έχουν ηλικία άνω των 18 ετών.

δ. Διαθέτουν τη τελευταία δεκαετία τουλάχιστον διακόσια (200) ημερομίσθια συνολικά στον τομέα του τουρισμού ή σε ειδικότητα συναφή με την ειδικότητα κατάρτισης.

ε. Είναι εγγεγραμμένοι στο Μητρώο Ανέργων της Δ.Υ.Π.Α. (πρώην Ο.Α.Ε.Δ.), ανεξαρτήτως αν λαμβάνουν επίδομα ανεργίας ή όχι, προκειμένου περί υποψηφίων ανέργων. Σε κάθε κύκλο κατάρτισης του προγράμματος το 5% των θέσεων δύναται να καλύπτεται από άτομα με αναπηρία, τα οποία έχουν ποσοστό πάνω από 67%, εφόσον υπάρχει σχετικό ενδιαφέρον.

3. Δεν επιτρέπεται η ταυτόχρονη παρακολούθηση περισσότερων από μίας ειδικοτήτων στον ίδιο κύκλο κατάρτισης. Είναι δυνατή η συμμετοχή καταρτιζόμενου που