



ΕΚεΠις

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

Κωνσταντινουπόλεως 49, 118 55 Αθήνα
Τηλ.: 210 3403200, Fax: 210 3403270
email: info@ekepis.gr, www.ekepis.gr

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ



Ε.Π. «ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΚΑΙ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ»

Συγχρηματοδότηση κατά 75% από το ΕΚΤ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<u>ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT</u>	4
<u>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u>	7
<u>ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»</u>	13
A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των	13
A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας	13
<i>A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας</i>	13
A.3 Αντιστοιχισή με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση	13
<i>A.3.1 Αντιστοιχισή με ΣΤΕΠ 92</i>	13
<i>A.3.2 Αντιστοιχισή με ΣΤΑΚΟΔ</i>	14
A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας	14
<i>A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας</i>	14
<i>A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο</i>	14
A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας	20
<i>A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα</i>	20
<i>A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας</i>	20
A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές	22
<i>A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης</i>	23
<i>A.6.2 Τάσεις</i>	24
<i>A.6.3 Προοπτικές</i>	24
A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης	26
<i>A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας</i>	26
<i>A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων</i>	26
A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα	26
A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές	27
<i>A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα</i>	27
<i>A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης</i>	27
<i>A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης</i>	27

A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας	28	27
<i>A.10.1 Άδειες λειτουργίας</i>	28	27
<i>A.10.2 Άδειες εργασίας</i>	28	27
<i>A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγ. ή/και ειδικότητας</i>	28	27
A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία.....	29	28
<i>A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας</i>	29	28
A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)	29	28
A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες	30	29
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»...	31	30
B.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....	31	30
B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	34	32
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»	39	33
Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ	39	38
Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ.....	45	44
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΝΤΩΝ»	50	50
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»	51	51
E.1 ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	52	51
E.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	53	51
E.3. ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....		52
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ		53

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT

Η παρούσα μελέτη αφορά στην ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του/της «Οροφοκόμου – Καμαριέρη/ας». Ως Οροφοκόμος – Καμαριέρης/α ορίζεται ο εργαζόμενος σε «ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, που φροντίζει για την καθαριότητα και τακτοποίηση των δωματίων καθώς και για τον εξοπλισμό τους με όλα τα απαραίτητα υλικά, προσφέροντας στους πελάτες μία άνετη διαμονή σε ένα καθαρό, υγιεινό, άνετο και ήσυχο περιβάλλον.

Ο κλάδος του Τουρισμού, στον οποίο εντάσσεται το επάγγελμα του/της Οροφοκόμου - Καμαριέρη/ας, εμφανίζει ιδιαίτερη δυναμική και έχει αναγνωριστεί παγκοσμίως η σημασία και σπουδαιότητά του στην οικονομική ανάπτυξη. Η σημασία αυτή γίνεται ακόμη μεγαλύτερη σε χώρες όπως η Ελλάδα, όπου ο τουρισμός είναι ο δυναμικότερα αναπτυσσόμενος τομέας της οικονομίας και ο πλέον ελπιδοφόρος για το μέλλον.

Το τμήμα ορόφων είναι το πολυπληθέστερο από όλα τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου, καθώς απασχολεί το 28% των ξενοδοχοϋπαλλήλων.

Η ανάπτυξη του συγκεκριμένου επαγγελματικού περιγράμματος, η μετέπειτα θεσμοθέτηση της εκπαίδευσης, καθώς και η επαρκής νομοθετική κατοχύρωση του επαγγέλματος, θεωρείται ότι θα συντελέσουν σε μεγάλο βαθμό στην ομαλή λειτουργικότητα και ανάπτυξη του κλάδου.

ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Οροφοκόμος – Καμαριέρης/α. Αποτελεί εξειδίκευση του επαγγέλματος του/της Ξενοδοχοϋπάλληλου.

Οροφοκόμος – Καμαριέρης/α είναι ο/η εργαζόμενος - η σε «ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, που φροντίζει για την καθαριότητα και τακτοποίηση των δωματίων καθώς και για τον εξοπλισμό τους με όλα τα απαραίτητα υλικά, προσφέροντας στους πελάτες μία άνετη διαμονή σε ένα καθαρό, υγιεινό, άνετο και ήσυχο περιβάλλον.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και Εργασιών του Περιγράμματος

Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία 1 (B): Παρέχει υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της στο τουριστικό κατάλυμα.

Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία 1.1: Μεριμνά για την καθαριότητα των δωματίων, των διαδρόμων του ορόφου και του βοηθητικού χώρου εργασίας του/της (σφίς).

Επαγγελματική Εργασία 1.1.1: Προετοιμάζει τα απαραίτητα υλικά και ιματισμό για τον καθαρισμό.

Επαγγελματική Εργασία 1.1.2: Περισυλλέγει και απομακρύνει τα απορρίμματα και τον χρησιμοποιημένο ιματισμό.

Επαγγελματική Εργασία 1.1.3: Καθαρίζει το δωμάτιο, το μπάνιο και τους λοιπούς χώρους.

Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία 1.2: Τακτοποιεί τα δωμάτια.

Επαγγελματική Εργασία 1.2.1: Τακτοποιεί τον ιματισμό στο δωμάτιο και στο μπάνιο.

Επαγγελματική Εργασία 1.2.2: Συμπληρώνει αναλώσιμα και μη στο δωμάτιο και το μπάνιο

Επαγγελματική Εργασία 1.2.3: Φροντίζει και τακτοποιεί τα προσωπικά είδη του πελάτη.

Επαγγελματική Εργασία 1.2.4: Προετοιμάζει το δωμάτιο για τη νυκτερινή κατάκλιση.

Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία 1.3: Παρακολουθεί τη γενικότερη λειτουργική και τεχνική κατάσταση και ασφάλεια του χώρου ευθύνης του/της.

Επαγγελματική Εργασία 1.3.1: Εντοπίζει βλάβες και φθορές στα δωμάτια και τους ορόφους.

Επαγγελματική Εργασία 1.3.2: Μεριμνά για το φυσικό έλεγχο ημερήσιας κίνησης στο χώρο ευθύνης του/της.

Επαγγελματική Εργασία 1.3.3: Παραδίδει τα απολεσθέντα είδη των πελατών στο αρμόδιο τμήμα ή υπάλληλο.

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ: Οροφοκόμος – Καμαριέρης/α

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)

Γραπτή και προφορική επικοινωνία.

Στοιχειώδη μαθηματικά.

Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας τουριστικού καταλύματος.

Ελληνική και ξένη ξενοδοχειακή ορολογία.

Βασικές αρχές οροφοκομιακής τέχνης.

Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας.

Ειδικοί κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς.

Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Δεν υπάρχουν.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Εφαρμογή κανόνων προφορικής επικοινωνίας με τους πελάτες.

Διαχείριση χρόνου.

Χειρισμός εξοπλισμών και υλικών καθαριότητας.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Χειρονακτική ικανότητα: Η ικανότητα να εκτελεί εργασίες που απαιτούν φυσική αντοχή και μυϊκή δύναμη.

Επιδεξιότητα στη χρήση των χεριών: Η ικανότητα να εκτελεί λεπτές και ακριβείς κινήσεις που απαιτούν καλό συντονισμό χεριού-ματιού.

Κοντινή όραση: Η ικανότητα να βλέπει λεπτομέρειες σε κοντινή απόσταση.

Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες ή καταστάσεις.

Προσανατολισμός στο χώρο: Η ικανότητα να γνωρίζει την θέση του σε σχέση με το περιβάλλον ή να ξέρει ποια είναι η τοποθέτηση των άλλων αντικειμένων σε σχέση με εκείνον. Να μπορεί να ξεχωρίζει σε ποιο όροφο και σε ποιο δωμάτιο βρίσκεται.

Αισθητική ικανότητα: Η ικανότητα να αντιλαμβάνεται το ωραίο.

Παρατηρητικότητα.

Ευαίσθητη ακοή/ καλή ακοή.

Εχεμύθεια.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ/ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α		
ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ – ΚΑΜΑΡΙΕΡΗΣ/Α	<i>1^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΕΠΑΣ «Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Υπηρεσιών»
	<i>2^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος Γυμνασίου – Συναφής Επαγγελματική εμπειρία 3 χρόνια – Φοίτηση στο Τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για Οροφοκόμους
	<i>3^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος Γυμνασίου – Συναφής Επαγγελματική εμπειρία 4 χρόνια - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των θεωρητικών γνώσεων που αντιστοιχούν στη 1 Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία της εξειδίκευσης (ΚΕΛ 1).
	<i>4^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος Λυκείου– Συναφής Επαγγελματική Εμπειρία 2 χρόνια - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των θεωρητικών γνώσεων που αντιστοιχούν στη 1 Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία της εξειδίκευσης (ΚΕΛ 1).
	<i>5^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΙΕΚ, μετα-γυμνασιακού επιπέδου (διάρκειας 2 εξαμήνων), ειδικότητας Τομέα Τουρισμού – Συναφής Επαγγελματική εμπειρία 1 χρόνος
	<i>6^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΕΠΑΛ «Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων»
	<i>7^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΤΕΕ Β' Κύκλου Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης - Ειδικότητα «Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων».
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Β		
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ/Η ΟΡΟΦΟΥ*	<i>1^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΙΕΚ επιπέδου μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής κατάρτισης, ειδικότητας τομέα τουρισμού – Συναφής Επαγγελματική εμπειρία 3 χρόνια
	<i>2^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΕΠΑΣ «Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Υπηρεσιών» - Συναφής Επαγγελματική εμπειρία 4 χρόνια
	<i>3^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος Γυμνασίου - Συναφής Επαγγελματική εμπειρία 4 χρόνια - Φοίτηση στο Τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για Βοηθούς Προϊσταμένων Ορόφων ή σε άλλο πρόγραμμα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης για το σύνολο των θεωρητικών γνώσεων που αντιστοιχούν στη 1 Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία της εξειδίκευσης (ΚΕΛ 1).
	<i>4^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος Λυκείου – Συναφής Επαγγελματική Εμπειρία 4 χρόνια - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στη 1 Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία της εξειδίκευσης (ΚΕΛ 1).
	<i>5^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΕΠΑΛ «Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων» – Συναφής Επαγγελματική Εμπειρία 2 χρόνια - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στη 1 Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία της εξειδίκευσης (ΚΕΛ 1).
	<i>6^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΤΕΕ Β' Κύκλου Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης - Ειδικότητα «Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων» – Συναφής Επαγγελματική Εμπειρία 2 χρόνια - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στη 1 Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία της εξειδίκευσης (ΚΕΛ 1).

(*) Τα καθήκοντα του/της προϊσταμένου/ης ορόφου ασκούν και οι απόφοιτοι της ΑΣΤΕ σχετικής ειδικότητας, που αποτελεί μια επιπλέον υπάρχουσα εκπαιδευτική διαδρομή.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ

Γραπτές Εξετάσεις

Προφορικές Εξετάσεις

Τεστ πολλαπλών απαντήσεων

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Συνέντευξη

Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Ιατρική εξέταση

Τεστ πολλαπλών απαντήσεων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι κοινωνικοί συνομιλητές ΣΕΒ, ΓΣΕΕ, ΕΣΕΕ και ΓΣΕΒΕΕ σε σύμπραξη με τα ερευνητικά ή εκπαιδευτικά τους κέντρα ΙΟΒΕ, ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ και ΚΑΕΛΕ ανέλαβαν από το ΕΚΕΠΙΣ να αναπτύξουν 55 επαγγελματικά περιγράμματα μεταξύ των οποίων και το επαγγελματικό περίγραμμα του «*Οροφokόμου*» στο οποίο αναφέρεται η έκθεση αυτή.

Η συνεργασία των αναδόχων φορέων αποβλέπει στην ανάπτυξη και πιστοποίηση «Επαγγελματικών Περιγραμμάτων», στο πλαίσιο της Δια βίου Εκπαίδευσης και Κατάρτισης και αποτελεί απαραίτητο βήμα για τη λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Σύνδεσης της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση (ΕΣΣΕΕΚΑ).

Με αυτή τη συνεργασία των Κοινωνικών Συνομιλητών επιδιώκεται η ουσιαστική σύνδεση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με τις ανάγκες των εργαζόμενων και των επιχειρήσεων και γενικότερα της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «*Οροφokόμου*» έγινε υπό το συντονισμό του ΚΕΚ ΙΝΕ /ΓΣΕΕ. Υπεύθυνος έργου από την πλευρά του ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ ήταν η κ. Παπαδόγαμβρος Βασίλης, Διευθυντής ΚΕΚ ΙΝΕ/ ΓΣΕΕ.

Συστάθηκε ομάδα εργασίας στη οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι των εργαζομένων και εργοδοτών στο συγκεκριμένο επάγγελμα αναλαμβάνοντας το ρόλο των εμπειρογνώμωνων. Ως εμπειρογνώμονες στην ομάδα ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος συμμετείχαν οι κ.κ: *οι κ.κ: Αποστόλα Μαρία, Χριστίνα Μπαρμαξίζογλου, Περπινιάς Ιωάννης και Τζένος Χρήστος*. Συντονιστής/στρια της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος ήταν η κ. Φωτεινή Βλαχάκη.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο στο οποίο βασίστηκε η παρούσα μελέτη προσδιορίζεται από τη ευρωπαϊκή και διεθνή βιβλιογραφία αναφορικά με τη μεθοδολογία ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και τα αντίστοιχα διεθνή επαγγελματικά περιγράμματα και αναπτύχθηκε βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών, όπως αυτές προσδιορίζονται στην ΚΥΑ [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β')] για την πιστοποίηση των επαγγελματικών περιγραμμάτων και εξειδικεύονται στους παρακάτω άξονες:

Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.

Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας - «προδιαγραφές».

Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος/ ειδικότητα.

Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων.

Αξιοποιήθηκαν οι παρακάτω μέθοδοι συλλογής πληροφοριών για το επάγγελμα με βάση τις επιστημονικές προδιαγραφές και τη μέθοδο που διαμόρφωσε ειδική επιστημονική επιτροπή την οποία αποτέλεσαν οι Δημουλάς Κων/νος (Υπεύθυνος), Βαρβιτσιώτη Ρένα, Σπηλιώτη Χριστίνα και Τολίδης Γιάννης:

- **Η βιβλιογραφική έρευνα γραφείου**, για την επισκόπηση της σχετικής με το επάγγελμα βιβλιογραφίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (κλαδικές μελέτες και επαγγελματικές μονογραφίες), τη συγκέντρωση και ανάλυση στατιστικών δεδομένων της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας και των στοιχείων που διαθέτουν οι επαγγελματικές και επιστημονικές ενώσεις του επαγγέλματος.
- Μια παραλλαγή της **μεθόδου Delphi** με βάση ερωτηματολόγιο που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων. Βάσει του ερωτηματολογίου, η ανάλυση του επαγγέλματος έγινε σε 4 επίπεδα:
 - Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες
 - Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (Επαγγελματικές Δραστηριότητες)
 - Επαγγελματικές Εργασίες
 - Γνώσεις, Δεξιότητες, Ικανότητες
- **Οι συνεντεύξεις με κατόχους θέσεων εργασίας** βάσει οδηγού συνέντευξης με προεπιλεγμένους άξονες που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- **Διαδικασίες ανασκόπησης και ανάδρασης** με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών κατά τη διάρκεια εκπόνησης της μελέτης.

Η τελική σύνθεση του εν λόγω Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από το συντονιστή της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος κ. Φωτεινή Βλαχάκη, υπό την εποπτεία των επιστημονικών στελεχών του ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, σε τρεις φάσεις από τις οποίες και προέκυψε το τελικό παραδοτέο.

Τη συνολική ευθύνη του έργου των 55 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η Ομάδα Πλοήγησης που συγκροτήθηκε από τους Αναδόχους φορείς και αποτελείται από τους εξής:

<u>Φορέας</u>	<u>Επώνυμο</u>	<u>Όνομα</u>
ΚΕΚ- ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη	Ρένα

ΙΟΒΕ	Τορτοπίδης	Αντώνης
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Λιντζέρης	Παρασκευάς
ΚΑΕΛΕ	Κόνσολας	Αντώνης
ΓΣΕΕ	Παπαδόγαμβρος	Βασίλης
ΣΕΒ	Παπαγιάννη	Ιωάννα
ΓΣΕΒΕΕ	Αυλωνίτου	Αναστασία
ΕΣΕΕ	Κόνσολας	Αντώνης

Τον επιστημονικό συντονισμό του συνολικού έργου ανάπτυξης των 55 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε επιστημονική επιτροπή στην οποία συμμετείχαν οι εξής:

- Δημουλάς Κώστας
- Σπηλιώτη Χριστίνα
- Βαρβιτσιώτη Ρένα
- Κόνσολας Αντώνης
- Τολίδης Γιάννης
- Τορτοπίδης Αντώνης



The social partners SEV, GSEE, ESEE and GSEVEE in cooperation with their research institutes and training centers IOVE, KEK INE/GSEE, KEK GSEVEE and KAELE undertook by EKEPIS the development of 55 occupational profiles among which the occupational profile of “Housekeeper”, to which the present study refers to.

The above cooperation aims at the development and accreditation of «Occupational Profiles», in the framework Lifelong Education and Training and it consists an essential step for the operation of the National System of Connecting Vocational Education and Training with Employment (ESSEEKA).

The main aim of this Social partners’ cooperation is the active connection of vocational education and training with the needs of employees and enterprises and generally with the needs of Greek economy and society.

The development of the occupational profile of “Housekeeper” took place under the co- ordination of KEK INE/GSEE. Responsible for the project on behalf of KEK INE/GSEE was Mr. Vasilios Papadogamvros, Director of KEK INE/GSEE.

In this framework a group of experts was formed where representatives from the employees' and employers' organisations participated, as experts. In particular: *Mrs Maria Apostola, Mrs Christina Barmaxizoglou, Mr Jean Pier Perpinias and Mr Christos Tzenos*. Coordinator of the working group for the development of the occupational profile was Mrs Fotini Vlachaki.

The present study was developed in the framework structured by the European and international bibliography regarding occupational profile development and security services' international occupational descriptions, based on certain rules defined in the Common Ministry Decision [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β')] regarding occupational profiles' accreditation.

The above mentioned rules define the sections of the study:

Section A: Title and definition of the occupation.

Section B: Occupational analysis

Section C: Knowledge, skills and abilities necessary for occupational practice.

Section D: Recommended ways for acquiring the necessary qualifications.

Section E: Indicative ways for accessing the necessary knowledge, skills and abilities.

On the present study we valorized the following occupational information selection methods based on the scientific standards and method developed by a special scientific committee consisted of Dimoulas Konstantinos (responsible), Varvitsioti Rena, Spilioti Christina and Tolidis Giannis:

- **Bibliographical research** for reviewing the relevant bibliography in national and international level, for the collection and analysis of statistical data of the national Statistic Agency and the data owned by the occupational and scientific unions of the occupation.
- A variation of **Delphi method** based on a questionnaire developed by the scientific committee of the partners. Occupational analysis was conducted on 4 levels:
 - Key Occupational functions
 - Occupational activities
 - Occupational tasks
 - Knowledge, skills and abilities
- **Interviews with job** incumbents based on an interview guide with pre-selected axis, developed by the special scientific committee.
- **Review and feedback processes** with the employees' and employers' organizations during the project.

The final synthesis of the occupational profile was conducted by the Coordinator of o the working group for the development of the occupational profile Mrs Fotini Vlachaki under the supervision of the scientific staff of INE/GSEE in three phases by which resulted the final output.

The overall responsibility for the project of the 55 occupational Profiles had the Executive Committee (Ομάδα Πλοήγησης) which was composed by the contractor organizations who were the following :

<u>Organization</u>	<u>Surname</u>	<u>Name</u>
KEK INE/GSEE	Varvitsioti	Rena
IOVE	Tortopidis	Antonis
KEK GSEVEE	Lintzeris	Paraskevas
KAELE	Konsolas	Antonis
GSEE	Papadogamvros	Vasilis
SEV	Papagianni	Ioanna
GSEVEE	Avlonitou	Anastasia
ESEE	Konsolas	Antonis

The scientific coordination of the overall project for the development of the 55 occupational profiles was conducted by the scientific committee where participated the following:

- Dimoulas Kostas
- Spilioti Christina
- Varvitsioti Rena
- Konsolas Antonis
- Tolidis Giannis
- Tortopidis Antonis

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»

A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των

Οροφοκόμος (Housekeeper) είναι ο τίτλος που έχει σήμερα καθιερωθεί στην ελληνική αγορά εργασίας, για το επάγγελμα, που από παλιά ήταν ευρέως γνωστό ως «καμαριέρης-α». Πρόκειται για εξειδίκευση του επαγγέλματος του Ξενοδοχοϋπάλληλου. Στο πλαίσιο του παρόντος επαγγελματικού περιγράμματος προτείνεται να χρησιμοποιείται ο τίτλος **Οροφοκόμος - Καμαριέρης-α**, καθώς έτσι αναφέρεται το επάγγελμα στη συλλογική σύμβαση εργασίας Π.Κ. 25/23-5-2006 «**Για τους όρους αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όλης της χώρας**».

A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Οροφοκόμος – Καμαριέρης/α είναι ο/η εργαζόμενος - η σε «ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, που λειτουργούν σε αστικά κέντρα, σε τόπους θερινών διαμονών, σε λουτροπόλεις και σε αρχαιολογικούς χώρους όλης της χώρας, με την μορφή του ξενοδοχείου, ξενώνα οικοτροφείου, επιχειρήσεις επιπλωμένων διαμερισμάτων, επιχειρήσεις θέρετρων από τουριστικούς οικίσκους (μπάνγκαλους), μοτέλ τουριστικού περιπτέρου και κέντρου παραθερισμού – διακοπών και κάμπινγκ».

Είναι υπάλληλος του τμήματος «οροφοκομίας» της ξενοδοχειακής επιχείρησης, ο οποίος φροντίζει για την καθαριότητα και τακτοποίηση των δωματίων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης καθώς και για τον εξοπλισμό τους με όλα τα απαραίτητα υλικά, προσφέροντας στους πελάτες μία άνετη διαμονή σε ένα καθαρό, υγιεινό, άνετο και ήσυχο περιβάλλον. Οι Οροφοκόμοι στο πλαίσιο της δουλειάς τους έρχονται σε άμεση επαφή με πελάτες διαφορετικών εθνικοτήτων και αναγκών (π.χ. υψηλά ιστάμενα πρόσωπα, ΑΜΕΑ κ.ά.). Το επίπεδο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών τους μπορεί να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά τη γνώμη των πελατών για την ξενοδοχειακή επιχείρηση.

A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση

A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92

Η εξάσκηση των καθηκόντων του συγκεκριμένου επαγγέλματος, όσον αφορά την ταξινόμηση του επαγγέλματος αυτού βάσει του **ΣΤΕΠ 92**, υπάγεται σε επίπεδο τριψήφιας ανάλυσης στον **κωδικό 513**

και ως τετραψήφια ανάλυση στον κωδικό **5130 «Διαχειριστές, οικονόμοι, αρχιθαλαμηπόλοι» «Διαχειριστές, οικονόμοι, αρχιθαλαμηπόλοι κ.π.α.ε.»**, η οποία και προτείνεται στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης.

Επίσης, υπάρχει συνάφεια σε επίπεδο τριψήφιας ανάλυσης με τον κωδικό **913 «Οικιακοί βοηθοί, καθαριστές, πλύντες και ασκούντες συναφή επαγγέλματα»** και σε επίπεδο τετραψήφιας ανάλυσης στον κωδικό **9132 «Καθαριστές γραφείων, ξενοδοχείων και άλλων χώρων»**.

A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ

Σε αντιστοίχιση με το ΣΤΑΚΟΔ το συγκεκριμένο επάγγελμα σε επίπεδο διψήφιας ανάλυσης υπάγεται στον κωδικό **55 «Ξενοδοχεία και Εστιατόρια»**. Σε επίπεδο τριψήφιας ανάλυσης στον κωδικό **551 «Ξενοδοχεία»** και στον κωδικό **552 «Εγκαταστάσεις κατασκήνωσης (κάμπινγκ) και άλλες επιχειρήσεις παροχής καταλύματος για μικρή χρονική διάρκεια»**.

A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας

Η εξέλιξη του επαγγέλματος *του/της Οροφοκόμου – Καμαριέρη/ας* δεν θα μπορούσε παρά να είναι παράλληλη με την ιστορική εξέλιξη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, καθώς απαραίτητη προϋπόθεση για την ύπαρξη τμήματος οροφοκομίας είναι η ύπαρξη του αυτού καθαυτού βασικού ξενοδοχειακού προϊόντος: «της διαμονής πελατών για μια ή περισσότερες διανυκτερεύσεις».

Η άσκηση αυτού του επαγγέλματος, ξεκινά από πολύ παλιά, με τη δημιουργία των πρώτων καταλυμάτων. Στα αρχαία χρόνια, η έννοια του τουρισμού ήταν σχεδόν ανύπαρκτη, τόσο λόγω οικονομικών λόγων, όσο και έλλειψης μέσων μεταφοράς. Οι μετακινήσεις τότε γίνονταν είτε για λόγους θρησκευτικούς, (πχ χρησμοί από μαντείο των Δελφών) είτε για λόγους εμπορικών συνδιαλλαγών. Τα καταλύματα εκείνη την εποχή ήταν συνήθως κοντά σε θρησκευτικούς χώρους, μικρά, και φρόντιζαν να ξεποστάσει ο ξένος και ταΐσει τα ζώα του. Το επάγγελμα του / της οροφοκόμου υπήρχε με την μορφή κάποιου ατόμου που φρόντιζε όχι μόνο για την καθαριότητα του χώρου αλλά ίσως και για την φροντίδα του φαγητού, των ζώων κ.ά.

Οι πρώτοι υποτυπώδεις χώροι φιλοξενίας εμφανίζονται τον 6^ο π.χ αιώνα, όπου οι ταξιδιώτες στην καλύτερη περίπτωση, διανυκτέρευαν ομαδικά σε κοιτώνες και όχι σε ατομικά δωμάτια, ενώ άλλοι χώροι όπου μπορούσε κάποιος να περάσει με ασφάλεια την νύχτα ήταν τα καταφύγια, τα μοναστήρια, στάβλοι και στάνες ζώων αλλά και κάποιοι πύργοι ευγενών. Στους περισσότερους από αυτούς τους χώρους

διανυκτέρευσης, οι υπηρεσίες καθαριότητας ήταν υποτυπώδεις και συνήθως τις έκανε η σύζυγος του ιδιοκτήτη, ή στα μοναστήρια οι ίδιοι οι μοναχοί.

Τα **καταγώγια** είναι μια πρώτη μορφή ξενοδοχείου. Τα έκτιζαν δίπλα σε ναούς ή σε περιοχές όπου διοργανώνονταν εορτές και αγώνες, όπως στην Αρχαία Ολυμπία, στους Δελφούς, στην Επίδαυρο κλπ. Τα περισσότερα καταγώγια της εποχής ήταν πολυτελή πέτρινα διώροφα ή τριώροφα κτίσματα όπως το καταγώγιο της Επιδαύρου δυναμικότητας 100 δωματίων και 200 κλινών, το Λεωνιδαίο που βρίσκονταν στην Ολυμπία μήκους 154 μέτρων, το καταγώγιο της Θεάς Αρτέμιδας στη Μαγνησία όπου προσέφεραν «στέγη, άλλας, έλαιον, όξος, λύχνος, κλίνη, στρώμα, τράπεζα», το καταγώγιο της Δήλου. Η λέξη καταγώγιο προέρχεται από το κατάγομαι – καταλύω και την εποχή εκείνη δεν είχε κάποια μειωτική έννοια. Τη δουλειά του σημερινού οροφοκόμου έκαναν ελεύθεροι πολίτες, συνήθως άνδρες

Τα **πανδοχεία** ήταν ιδιωτικά και κερδοσκοπικά σε αντίθεση με τα καταγώγια τα οποία ήταν συνήθως δημόσια και αφιλοκερδή και διακρίνονταν σε διάφορες κατηγορίες ανάλογα με τις παροχές τους και την πολυτέλειά τους. Ορισμένα από αυτά παρείχαν μόνο δωμάτιο, ενώ ορισμένα άλλα δωμάτιο με διατροφή και συμπληρωματικές υπηρεσίες που κάλυπταν τις ανάγκες του ταξιδιώτη. Οι υπηρεσίες αυτές, καθώς και το όλο προϊόν, αρχικά ήταν υποτυπώδης, αλλά με την πάροδο του χρόνου και την αύξηση του ανταγωνισμού βελτιώθηκαν εντυπωσιακά. Τις υπηρεσίες του οροφοκόμου παρείχαν οι ιδιοκτήτες και ενίοτε κάποιοι δούλοι.

Τα **καπηλεία** ήταν αρχικά είδος ταβέρνας όπου προσέφεραν κύρια κρασί, αλλά και φαγητό. Το κεντρικό προϊόν του καπηλείου ήταν η διασκέδαση. Σταδιακά, δεδομένου ότι υπήρχε συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση στις υπηρεσίες προστέθηκε και η προσφορά στέγης στους ταξιδιώτες. Το επάγγελμα του καπήλου θεωρείτο ανέντιμο και η λέξη φέρει την έννοια του κλέφτη ακόμη και σήμερα. Παρουσίαζε δε τέτοια ομοιότητα με το επάγγελμα του πανδοχέα, ώστε δημιουργήθηκε σύγχυση στον κόσμο, με αποτέλεσμα και τη δυσφήμιση του επαγγέλματος του πανδοχέα. Ο κάπηλος ήταν αυτός που επιμελείτο της τάξης και καθαριότητας των δωματίων.

Στο Βυζάντιο υπήρχαν πολλά πανδοχεία και καπηλεία, διαφορετικών κατηγοριών. Η μορφή τους με το χρόνο είχε τροποποιηθεί και η κουζίνα τους αποτελούσε ένα μίγμα ελληνικής, ευρωπαϊκής και ασιατικής, αν και το κρασί ποτέ δεν έχασε την αίγλη του. Οι εν γένει συνθήκες ήταν μέτριες και διέφεραν από τις πολυτελείς Αρχαιο-ελληνικές.

Παράλληλα με την ιδιωτική ξενία, η εκκλησία στο Βυζάντιο δημιούργησε τον θεσμό των ξενώνων, οι οποίοι κατά κύριο λόγο ήταν φιλανθρωπικά ξενοδοχεία. Οι **ξενώνες** λειτουργούσαν ως πτωχοκομεία, ως

νοσοκομεία και ως ξενοδοχεία. Ορισμένες φορές λειτουργούσαν ξενώνες δίπλα σε νοσοκομεία για να διαμένουν οι συγγενείς των ασθενών, ενώ σε άλλες περιπτώσεις για να προσφέρουν κατάλυμα χωρίς αμοιβή στους ξένους και στους ανήμπορους. Χρέη οροφοκόμου εκτελούσαν εντεταλμένοι υπάλληλοι του κράτους ή της εκκλησίας.

Χάνια και Καραβάν Σεράι

Την εποχή της Τουρκοκρατίας, οι ξενώνες κατασχέθηκαν ή καταστράφηκαν και τα πανδοχεία σταδιακά έπαψαν να λειτουργούν. Τη φιλοξενία προσέφεραν τα «Χάνια» και τα «Καραβάν Σεράι».

Τα **Καραβάν Σεράι** ήταν αρχικά αξιόλογα διώροφα οικοδομήματα, τα οποία αποτελούνταν από τέσσερα κτίρια τα οποία διαμόρφωναν μία εσωτερική αυλή. Υπήρχε μία τουλάχιστον στοά που οδηγούσε στην αυλή. Στο ισόγειο ήταν οι στάβλοι και στον όροφο υπήρχαν αρκετά σε αριθμό δωμάτια για τους ταξιδιώτες, οι οποίοι πλήρωναν ελάχιστα για τον ύπνο και το φαγητό τους, ενώ αν ήταν φτωχοί δεν χρειαζόταν να πληρώσουν. Τα Καραβάν σεράγια κτίστηκαν από θρησκευτική παρόρμηση, η οποία όμως όταν παρήλθε, σε συνδυασμό με την οικονομική αναποτελεσματικότητά τους, τα οδήγησε στην παρακμή και ερείπωση.

Τα **χάνια** ήταν φτωχικά οικήματα που προσέφεραν φιλοξενία πολύ χαμηλής ποιότητας. Παρόμοια πανδοχεία με τα χάνια βρισκόταν σε πολλά μέρη της Ευρώπης. Η λέξη χάνι (από τη τούρκικη λέξη χαν), προέρχεται από συναίρεση της έκφρασης Κιρβάν (καραβάνι) σεράϊ (μέγαρο) και αναφέρεται στους σταθμούς ταξιδιωτών που δημιούργησαν οι Τούρκοι μιμούμενοι τους Βυζαντινούς δίπλα στα ιερά τους τεμένη, για να ξαποσταίνουν οι ταξιδεύοντες προσκυνητές.

Τα χάνια βρίσκονταν στην ύπαιθρο, σε στρατηγικά σημεία διαδρομών. Τα έκτιζε το Τουρκικό κράτος, Τούρκοι μεγιστάνες, αλλά και άνθρωποι του λαού, για θρησκευτικούς λόγους και συνήθως ήταν ισόγεια κτίρια με ένα πατάρι στο βάθος, όπου κοιμόταν ο ιδιοκτήτης. Στο χώρο του ισογείου υπήρχε η κουζίνα και εκεί οι ταξιδιώτες έτρωγαν και κοιμόνταν. Η τραπεζαρία δεν είχε καμία επίπλωση και οι ταξιδιώτες καθόταν σταυροπόδι στο πάτωμα και έτρωγαν με τα χέρια. Άλλες φορές υπήρχε ένα χαμηλό τραπέζι (σοφράς) και οι φιλοξενούμενοι κάθονταν σε μαξιλάρια. Τα φαγητά που προσφέρονταν ήταν όσπρια, κρεμμύδια, μαύρο ψωμί, λάδι, άγρια χόρτα, ακόμη και χορτόπιτες, ενώ τα παραθαλάσσια χάνια προσέφεραν και διάφορα θαλασσινά. Υπήρχαν δε σε κοινή χρήση, ένα ή δύο ποτήρια για το κρασί.

Τα χάνια δεν διέθεταν στάβλο απαραίτητα. Συχνά οι ταξιδιώτες κοιμόταν δίπλα στο υποζύγιό τους, για να αποτρέψουν την κλοπή του ζώου κατά τη διάρκεια της νύκτας. Κρεβάτια δεν υπήρχαν και οι ταξιδιώτες κοιμόταν στο έδαφος, αν και ορισμένες φορές μπορούσαν να έχουν χόρτο για στρώμα και μάλλινη κουβέρτα για να στρωθεί πάνω στο χόρτο.

Στις αρχές του μεσαίωνα στην Ευρώπη, τόσο οι εμπορικές δραστηριότητες όσο και τα ταξίδια ήταν σχετικά σπάνια. Στα τέλη του μεσαίωνα, το εμπόριο και τα ταξίδια παρουσίασαν μεγάλη ανάπτυξη, ώστε

δημιουργήθηκε η ανάγκη ξενοδοχειακών καταλυμάτων. Η αυξημένη ζήτηση οδήγησε ορισμένα άτομα στο να φιλοξενούν επί πληρωμή ταξιδιώτες στα σπίτια τους. Με τον τρόπο αυτό δημιουργήθηκαν πολλά από τα πανδοχεία της εποχής, στα οποία χρέη οροφκόμου εκτελούσαν οι ιδιοκτήτες. Τα πανδοχεία κατά κανόνα ήταν - όπως πολλά χάνια - διώροφα κτίσματα με προαύλιο, που στο ισόγειο διέθεταν χώρο σίτισης για τους ταξιδιώτες και στάβλο για τα ζώα. Στον όροφο διέθεταν μεγάλα δωμάτια, συνήθως χωρίς επίπλωση, όπου οι ταξιδιώτες μπορούσαν να κοιμηθούν ομαδικά.

Τα πρώτα ξενοδοχεία στην Ευρώπη

Τα πρώτα «με την σημερινή τους έννοια» ξενοδοχεία στην Ευρώπη εμφανίστηκαν στις ευρωπαϊκές πρωτεύουσες, περί τα μέσα του 18^{ου} αιώνα, με την ευκαιρία του γνωστού «grand tour - γύρου της Ευρώπης» από τους γόνους πλουσίων Ευρωπαίων.

Οι Ελβετοί είχαν δώσει σημασία στην τουριστική βιομηχανία, από τον 15^ο – 16^ο αιώνα. Αλλά τον 18^ο αιώνα η Ελβετία έδωσε μεγάλη προσοχή και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα πολυτελή για την εποχή ξενοδοχεία, συγκέντρωναν την κοσμική κίνηση της περιοχής τους. Το 1843 οι Ελβετοί ξενοδόχοι καθιέρωσαν κοινό τιμολόγιο για τα ξενοδοχεία Α΄ τάξης, αν και συνέχισαν να τοποθετούν τους κοινόχρηστους χώρους υγιεινής σε απομακρυσμένα σημεία των υπογείων. Καθιερώνεται δε ως ξενοδοχειακό το επάγγελμα του Οροφκόμου.

Το ελβετικό παράδειγμα ακολούθησαν κατά το 19^ο αιώνα πολλές χώρες της Ευρώπης. Τα ξενοδοχεία των μεγαλουπόλεων έγιναν μόδα, τόσο στην Ελβετία, όσο και στην Μεγάλη Βρετανία, στη Τσεχοσλοβακία και στη Γερμανία.. Όμως μόλις στον 20^ο αιώνα πρωτοεμφανίστηκε ξενοδοχείο που διέθετε χώρους υγιεινής σε κάθε του όροφο και στο οποίο δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στην καθαριότητα του δωματίου. Το γεγονός αυτό είχε ως συνέπεια η ύπαρξη τμήματος ορόφων να θεωρείται απαραίτητη.

Τα ξενοδοχεία στην Αμερική

Οι Η.Π.Α. έχουν παίξει ένα σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη της σύγχρονης φιλοξενίας. Μετά το 1650, απομιμήσεις του Αγγλικού τύπου πανδοχείων αναπτύχθηκαν και στην Αμερική. Στο τέλος του 18^{ου} αιώνα οι Η.Π.Α. διέθεταν αξιόλογα πανδοχεία, ενώ το 1974 στη Νέα Υόρκη παρουσιάστηκε το πρώτο ξενοδοχείο της Ηπείρου με την επωνυμία City Hotel που διέθετε 73 δωμάτια και η πολυτέλεια του προϊόντος του είχε προκαλέσει εντύπωση.

Στη συνέχεια κτίστηκαν ξενοδοχεία σε άλλες πόλεις, από τα οποία ιδιαίτερα φημισμένο είναι το «The Tremont House» που χτίστηκε το 1829 στη Βοστώνη. Το Tremont διέθετε πρωτοποριακές παροχές, όπως δίκλινα και μονόκλινα δωμάτια, κλειδαριά στην πόρτα, κανάτα με νερό και λεκάνη σε κάθε δωμάτιο, ειδικευμένο προσωπικό (θυρωρούς, σερβιτόρους, καμαριέρες κλπ.), ενώ το μαγειρείο προσέφερε γαλλικά εδέσματα.

Τα ξενοδοχεία στην Ελλάδα

Μετά την απελευθέρωση το 1828, ελάχιστα χάνια είχαν απομείνει στην ύπαιθρο και στις πόλεις. Το πρώτο ξενοδοχείο ιδρύθηκε στο Ναύπλιο το 1834 με την επωνυμία «Ξενοδοχείον του Λονδίνου», το οποίο φιλοξένησε τους πρώτους επίσημους ξένους του νεοϊδρυθέντος ελληνικού κράτους και στη συνέχεια, το 1840, λειτούργησε επίσης στο Ναύπλιο το ξενοδοχείο «Αφθονία».

Το 1835 η Αθήνα απέκτησε το δικό της ξενοδοχείο, με το όνομα « Νέον Ξενοδοχείον» ή «Albergo Nuovo», του Ιταλού Καζάλι. Το 1878 λειτούργησε σαν ξενοδοχείο η ιστορική «Μεγάλη Βρετανία» στη θέση που είναι σήμερα στο Σύνταγμα. Το ξενοδοχείο όφειλε τη φήμη του στην πολυτέλεια και στην πρωτοπορία του, αλλά και στη μαγειρική του Στάθη Λάμψα, ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου.

Με την είσοδο στον εικοστό αιώνα, ο τουρισμός γίνεται για την Ελλάδα εμφανής προοπτική οικονομικής κοινωνικής και πολιτιστικής ανάπτυξης, και τα ξενοδοχεία αποτελούν βασικό άξονα ανάπτυξης του. Ορισμένα ξενοδοχεία της αρχής του 20^{ου} αιώνα ήταν εντυπωσιακά νεοκλασικά κτίρια, τα οποία συγκέντρωναν την κοσμική ζωή της χώρας. Τα ξενοδοχεία αυτά έκαναν διαφημίσεις και λειτουργούσαν σε καθεστώς πλήρους ανταγωνισμού.

Το 1917 λειτούργησε το «Ατενέ Παλλάς» απέναντι από το Πολυτεχνείο, το οποίο ήταν το πρώτο κτίριο της Αθήνας που κτίστηκε με μπετόν και την ίδια εποχή στο Ν. Φάληρο λειτούργησε το ξενοδοχείο «Ακταίον», το πολυτελέστερο της εποχής, με 80 δωμάτια.

Το 1924 υπήρχαν στην Ελλάδα 1090 ξενοδοχεία με μέσο όρο 11 δωμάτια το καθένα. Αυτό συνέβαινε, διότι τα περισσότερα ξενοδοχεία είχαν τέσσερα έως πέντε δωμάτια, ενώ ήταν λίγα αυτά που είχαν πενήντα έως εκατό δωμάτια και παρείχαν αξιόλογες υπηρεσίες στους ταξιδιώτες.

Γνωστά ξενοδοχεία της Αθήνας ήταν επίσης το «Ξενοδοχείον της Αγγλίας», το «Grand Hotel Magestic» το «Ξενοδοχείον της Αθήνας», το «Victoria», το «Ξενοδοχείον των Ξένων», το GRAND HOTEL το Μινέρβα, το Ξενοδοχείον της Αγγλίας, το Ξενοδοχείο Απέργη στην Κηφισιά κ.α. Επίσης γνωστό ήταν το Ξενοδοχείο Mediteranne στην Θεσσαλονίκη ενώ ακολούθησε η λειτουργία και άλλων ξενοδοχειακών μονάδων στην υπόλοιπη Ελλάδα.

Για τις νέες ανάγκες καθαρισμού και τακτοποίησης των δωματίων τους, τα ξενοδοχεία συνέστησαν ένα τμήμα ορόφων, του οποίου η βασική δουλειά θα ήταν η τακτική καθαριότητα των δωματίων τους και των λοιπών κοινοχρήστων χώρων, εστιατορίων και άλλων. Στις οροφκοκόμεους παρείχαν στολή εργασίας και επαρκή εξοπλισμό, χωρίς ωστόσο να υπάρχει σαφής επαγγελματική κατοχύρωση του επαγγέλματος, ούτε κάποια επαγγελματική μόρφωση.

A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

Το 1985 με το Ν. 1545, άρθρο 18 καθιερώνεται η επαγγελματική ταυτότητα του επαγγέλματος. Σύμφωνα με αυτό, το επάγγελμα *του/της «Οροφокόμου – Καμαριέρη/ας»* μπορούν να το ασκήσουν άτομα που έχουν τελειώσει τη Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών (Σ.Τ.Ε.) ή τη μετεκπαίδευση του Οργανισμού Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Τ.Ε.Κ.) ή έχουν 30 μήνες προϋπηρεσία σε ξενοδοχεία. Ο Νόμος αυτός στην πραγματικότητα δεν εφαρμόστηκε ποτέ λόγω των αυξημένων αναγκών για εργαζόμενους στον συγκεκριμένο τομέα.

Το επάγγελμα *του/της «Οροφокόμου – Καμαριέρη/ας»* ανήκει στα βαρέα και ανθυγιεινά. Η απόφαση αυτή πάρθηκε το 1980 από μια επιτροπή κρίσεως επαγγελματιών του ΙΚΑ.

Με την συλλογική σύμβαση εργασίας Π.Κ. 25/23-5-2006 **«Για τους όρους αμοιβής και εργασίας των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όλης της χώρας»** καθορίζονται οι όροι αμοιβής και εργασίας και οι εν γένει σχέσεις των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, που λειτουργούν σε αστικά κέντρα, σε τόπους θερινών διαμονών, σε λουτροπόλεις και σε αρχαιολογικούς τόπους όλης της χώρας, με την μορφή του ξενοδοχείου, ξενώνα οικοτροφείου, επιχείρησης επιπλωμένων διαμερισμάτων, επιχειρήσεις θέρετρων από τουριστικούς οικίσκους (μπακαλόους), μοτέλ τουριστικού περιπτέρου και κέντρου παραθερισμού - διακοπών και κάμπινγκ.

Οι μισθωτοί τους οποίους αφορά η ρύθμιση αυτή, αποκαλούνται ξενοδοχοϋπάλληλοι και κατατάσσονται σύμφωνα με την ειδικότητά τους και ανεξαρτήτως φύλου, στις εξής τέσσερις (4) κατηγορίες:

Κατηγορία Α: Υπάλληλος υποδοχής (ρεσεψιονίστ), μαιτρ, υπομπίρ (ή κάπταιν) , θυρωρός Α, νυχτοθυρωρός Α, μπουφетζής Α, προϊστάμενος υπνοδωματίων και κοινοχρήστων χώρων και μάγειρας Α.

Κατηγορία Β: Προϊστάμενος πλυντηρίου και λινόθηκης, βοηθός υποδοχής, θυρωρός Β, σερβιτόρος τραπεζαρίας - σαλονιού ή ορόφων (θαλαμηπόλος), μπάρμαν ή μπαρμείντ, ασημοκέρηδες και μάγειρας Β. Επίσης με την προϋπόθεση ότι θα προτιμήσουν την παρούσα διαιτητική απόφαση οι τηλεφωνητές, οι ελεγκτές ή ταμπλίστες και οι μαϊνκουραντιέ.

Κατηγορία Γ: Βοηθός σερβιτόρου, οροφокόμος (βαλές) , θυρωρός υπηρεσίας, βοηθοί θυρωρείου ή μπουφέ ή εστιατορίου ή μπαρ ή ορόφων ή λινόθηκης, γκρουμ, ντόρμαν ή εξωτερικός θυρωρός, λινόθηκάριος και βουτηριέρης, εφόσον δεν καλύπτονται από άλλη συλλογική σύμβαση ή διαιτητική απόφαση μάγειρας Γ και καμαριέρης - α .

Κατηγορία Δ: Πλύντρια, σιδερώτρια, καθαρίστρια κοινοχρήστων χώρων, μοδίστρα, μανταρίστρια, λαντζέρης, λουτρονόμος, προϊστάμενος και βοηθός ιατρείου.

Οι μη συνεχούς λειτουργίας (εποχιακές) ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (οι οποίες θεωρείται ότι είναι εκείνες που λειτουργούν μέχρι 9 μήνες το χρόνο) υποχρεούνται να επαναπροσλάβουν το ίδιο προσωπικό, που απασχόλησαν κατά την προηγούμενη περίοδο. Προϋπόθεση για αυτό το καθιερωμένο δικαίωμα του

εργαζομένου, αποτελεί η έγγραφη προειδοποίηση προς τον εργοδότη του ότι επιθυμεί να απασχοληθεί κατά την προσεχή περίοδο. Η έγγραφη αυτή ειδοποίηση πρέπει να γίνει μέσω της οικείας οργάνωσής του και σε έντυπο δήλωση που έχει εκτυπώσει αυτή και να αποσταλεί στον εργοδότη μέχρι 30 Ιανουαρίου μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή φαξ ή με κατάθεση συστημένου στο ταχυδρομείο.

Η επιχείρηση υποχρεούται να τον απασχολήσει σε κάθε περίπτωση από τη 10η Ιουνίου, εκτός αν βρίσκεται στις περιοχές Κρήτης, Ρόδου και Κέρκυρας οπότε υποχρεούται από 25 Μαΐου, και από 15 Ιουνίου εάν βρίσκεται στις λουτροπόλεις.

Σε κάθε περίπτωση μισθωτός που θα κληθεί από την επιχείρηση να αναλάβει υπηρεσία και δεν την αναλάβει αδικαιολόγητα, εντός πενθημέρου χάνει κάθε δικαίωμα επαναπρόσληψης και αποζημίωσης. Η πρόσληψη και τα μετά από αυτήν δικαιώματα και υποχρεώσεις αρχίζουν από τη στιγμή που ο εργαζόμενος αναλαμβάνει εργασία. Τα παραπάνω ισχύουν και σε συνδυασμό με τις διατάξεις του άρθρου 8 του Ν. 1346/83.

Σύμφωνα με την ΚΣΣΕ των Ξενοδοχοϋπαλλήλων 2006 – 2007 (άρθρο 4, παρ. 4,5) αναφέρεται ότι οι καμαριέρες εφόσον ελλείψει καθαριστριών εκτελούν και τις εργασίες καθαρισμού των μη κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου λαμβάνουν επίδομα ανθυγιεινής εργασίας.

A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας

A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα

Ο κλάδος του Τουρισμού, στον οποίο εντάσσεται το επάγγελμα *του/της «Οροφοκόμου – Καμαριέρη/ας»*, εμφανίζει ιδιαίτερη δυναμική και έχει αναγνωριστεί παγκοσμίως η σημασία και σπουδαιότητά του στην οικονομική ανάπτυξη. Η σημασία αυτή γίνεται ακόμη μεγαλύτερη σε χώρες όπως η Ελλάδα, όπου ο τουρισμός είναι ο δυναμικότερα αναπτυσσόμενος τομέας της οικονομίας και ο πλέον ελπιδοφόρος για το μέλλον.

Σύμφωνα με τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) η συμβολή της τουριστικής οικονομίας στο ΑΕΠ για το 2005 διαμορφώθηκε στο 18,2%, ενώ σύμφωνα με πρόσφατη αναθεώρηση η τελική εκτίμηση ως προς την άμεση και έμμεση συμβολή του τουρισμού στο ΑΕΠ θα είναι σημαντικά μεγαλύτερη του 18,2%. Η Ελλάδα το 2007 ανέβηκε 2 θέσεις (22^η μεταξύ 130 χωρών) σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά (24^η μεταξύ 124 χωρών) στον Δείκτη Ταξιδιωτικής & Τουριστικής Ανταγωνιστικότητας (ΔΤΤΑ) σύμφωνα με στοιχεία του World Economic Forum (WEF).

Επιπλέον επισημαίνεται ότι με βάση την μέση κατά κεφαλή δαπάνη των τουριστών η χώρα μας κατατάσσεται στην 10η θέση με 1.073 USD ανά τουρίστα. Ακόμα, από τις ίδιες πηγές προκύπτει ότι το 6,1% του "κατά κεφαλή ΑΕΠ" στη χώρα μας προέρχεται από τον τουρισμό, ενώ από τις συνολικές τουριστικές εισπράξεις αντιστοιχούν περισσότερα από 1.200 USD σε κάθε κάτοικο. Οι επιδόσεις αυτές φέρνουν την Ελλάδα στην 5η και 9η θέση αντίστοιχα στην παγκόσμια κατάταξη, αναδεικνύοντας την ελληνική τουριστική βιομηχανία σε μία από τις μεγαλύτερες του κόσμου. Οι διεθνείς αφίξεις τουριστών στην Ελλάδα συνεχώς αυξάνουν, από σχεδόν ανύπαρκτες το 1950 στα 13 εκατομμύρια το 2001. Περισσότεροι από το 90% των αλλοδαπών τουριστών προέρχονται από την Ευρώπη. Σύμφωνα με μελέτη του ΙΤΕΠ, προβλέπεται ότι οι διεθνείς αφίξεις θα φθάσουν τα 15 εκατομμύρια το 2010. Η οργάνωση των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004 από την Αθήνα διαμόρφωσε νέες συνθήκες ανάπτυξης της Ελλάδος ως βασικού τουριστικού προορισμού (ΙΤΕΠ, 1999).

A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο λόγο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.

Το είδος των επιχειρήσεων στις οποίες ασκείται το επάγγελμα είναι «ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, που λειτουργούν σε αστικά κέντρα, σε τόπους θερινών διαμονών, σε λουτροπόλεις και σε αρχαιολογικούς χώρους όλης της χώρας, με την μορφή του ξενοδοχείου, ξενώνα οικοτροφείου, επιχειρήσεις επιπλωμένων διαμερισμάτων, επιχειρήσεις θέρετρων από τουριστικούς οικίσκους (μπάνγκαλοους), μοτέλ τουριστικού περιπτέρου και κέντρου παραθερισμού – διακοπών και κάμπινγκ».

Η ανάπτυξη της τουριστικής οικονομικής δραστηριότητας στην Ελλάδα αποτυπώνεται στο αυξανόμενο μερίδιό της στο σύνολο του ΑΕΠ, στην αύξηση του αριθμού των μισθωτών απασχολουμένων και της συνολικής απασχόλησης, στην αύξηση του αριθμού των τουριστικών επιχειρήσεων αλλά και της κεφαλαιοποίησης σε αυτές. Με βάση το κριτήριο του αριθμού των αλλοδαπών τουριστών, η Ελλάδα βρίσκεται στη 15η θέση της παγκόσμιας κατάταξης.

Σε ολόκληρη τη χώρα, το έτος 2004 λειτουργούν 9.500 ξενοδοχειακές μονάδες με 680.0000 κλίνες, το δε μεγαλύτερο μερίδιο όσον αφορά το συνολικό πληθυσμό των ξενοδοχείων, κατέχουν τα ξενοδοχεία Γ' κατηγορίας. Υπάρχουν ακόμη 30.643 θέσεις κατασκήνωσης και 949 οικίσκοι (μπάνγκαλοους) σε 351 κάμπινγκ. Από πλευράς γεωγραφικής κατανομής, στην περιφέρεια της Κρήτης συγκεντρώνεται ο μεγαλύτερος αριθμός ξενοδοχειακών κλινών με μερίδιο 21% επί του συνόλου των κλινών και ακολουθούν τα Δωδεκάνησα (μερίδιο 16,9%) και η Στερεά Ελλάδα (μερίδιο 14%).

A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές

Σε ότι αφορά την απασχόληση, ο ΣΕΤΕ, υπογραμμίζει ότι για κάθε θέση άμεσης απασχόλησης στον τουριστικό τομέα δημιουργείται σχεδόν άλλη μια στην οικονομία συνολικά. Όπως σημειώνεται σχετικά, η συνολική απασχόληση στην τουριστική οικονομία (838.250 θέσεις εργασίας εκ των οποίων οι περίπου 500.000 αφορούν ξενοδοχεία και καταστήματα αναψυχής και επισιτισμού) αντιστοιχεί στο 19,1% των απασχολουμένων (4.382.000) κατά το 2005. Με βάση την παραγωγικότητα του τουριστικού τομέα ανά άφιξη, για κάθε περίπου 30 αφίξεις, δημιουργείται 1 νέα θέση εργασίας στον τουρισμό, που σημαίνει 1,9 θέσεις εργασίας στο σύνολο της τουριστικής οικονομίας. Έτσι, κατά το 2006 που σημειώθηκε αύξηση των αφίξεων κατά 7,45% (επιπλέον 953.471 αφίξεις), και με την παραδοχή ότι η παραγωγικότητα ανά άφιξη διατηρείται σταθερή, εκτιμάται ότι δημιουργήθηκαν περί τις 31.780 νέες θέσεις εργασίας. Ο αριθμός αυτός αντιστοιχεί περίπου στο 6,8% των ανέργων του 2005.

Σύμφωνα με στοιχεία του ΙΚΑ οι ασφαλισμένοι σε όλη την Ελλάδα ξενοδοχοϋπάλληλοι (κλάδος σύνταξης) και εργαζόμενοι στον επισιτισμό και αναψυχή ήταν το 2005 180.266 άτομα ενώ σύμφωνα με στοιχεία του ΤΑΞΥ (Ταμείο Ξενοδοχοϋπαλλήλων¹) οι ασφαλισμένοι ξενοδοχοϋπάλληλοι το 2005 ήταν 80.231 άτομα. Από αυτά, σύμφωνα με στοιχεία του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου ως ξενοδοχοϋπάλληλοι το 2005 εργάστηκαν σε 9.036 ξενοδοχεία με 358.721 δωμάτια και σε σύνολο κλινών για το 2005 682.050².

Όλα τα παραπάνω επιβεβαιώνουν τη σημασία του τουρισμού για τη χώρα μας, αναδεικνύοντας τον ως τον πλέον δυναμικό αναπτυξιακό τομέα και ως πολιτική υψηλής προτεραιότητας για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας. Έμμεσα ο τουριστικός τομέας, επιδρά καθοριστικά σε πολλούς άλλους κλάδους της οικονομίας όπως είναι οι κατασκευές, ο εξοπλισμός, η παραγωγή τροφίμων και ποτών, οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, η συντήρηση εγκαταστάσεων, η πολιτιστική βιομηχανία κλπ.

Στην μεταολυμπιακή περίοδο την οποία διανύουμε, το κύριο μέλημα είναι η ποιότητα και η ανταγωνιστικότητα του τουριστικού προϊόντος, μέσα από :

- την ποιοτική αναβάθμιση των τουριστικών υποδομών και τον εκσυγχρονισμό των τουριστικών υπηρεσιών, η οποία και θα καθορίσει πλέον το μέλλον του Ελληνικού τουρισμού.
- την αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- την μέριμνα για την ανάπτυξη κοινωνικής τουριστικής συνείδησης.

¹ Το ΤΑΞΥ αφορά ταμείο επικουρικής ασφάλισης Ξενοδοχοϋπαλλήλων το οποίο μέχρι και σήμερα καλύπτει γεωγραφικά ορισμένες περιοχές της Ελλάδος.

² Σύμφωνα με την Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών Επισιτισμού & Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελμάτων υπάρχει αναντιστοιχία του ποσοστού των εργαζομένων ξενοδοχοϋπαλλήλων και των ασφαλισμένων στο ΙΚΑ λόγω της μαύρης και ανασφάλιστης εργασίας που ανέρχεται περίπου στο 64%.

A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης

Η ξενοδοχειακή απασχόληση στην Ελλάδα συμπεριλαμβάνει, σε ένα μεγάλο ποσοστό, μέλη της ίδιας οικογένειας. Στην συντριπτική πλειοψηφία, το 97%, των ελληνικών ξενοδοχείων, απασχολούν ένα τουλάχιστον μέλος της οικογένειας του ιδιοκτήτη. Το 18% απασχολεί ένα μέλος της οικογένειας, το 30% δύο μέλη, το 22% τρία μέλη, το 17% τέσσερα μέλη και το 11% πέντε ή περισσότερα μέλη. Το μέγεθος της οικογενειακής απασχόλησης εξαρτάται, σε μεγάλο βαθμό, από διάφορα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης (π.χ. νομική μορφή), του ξενοδοχείου (π.χ. είδος καταλύματος, κατηγορία και αριθμό δωματίων) και των εσόδων.

Οι εργαζόμενοι στα ελληνικά ξενοδοχεία καλύπτουν μία μεγάλη ποικιλία επαγγελμάτων. Ο αριθμός των απασχολούμενων ξενοδοχοϋπαλλήλων ανά ειδικότητα σχετίζεται άμεσα από τον αριθμό των κλινών που διαθέτει το ξενοδοχείο και την κατηγοριοποίησή του ανάλογα με τον αριθμό των αστεριών. τον Πίνακα 2 δίνονται οι διάφορες ειδικότητες και το ποσοστό συμμετοχής τους στο σύνολο του προσωπικού των ελληνικών ξενοδοχείων. Το 5% είναι διευθυντές και το 6% προϊστάμενοι τμημάτων. Το 28% εργάζεται στους ορόφους, το 20% στην υποδοχή και το 16% στα επισιτιστικά τμήματα. Η μισθωτή απασχόληση εξαρτάται από τον αριθμό των δωματίων και την κατηγορία του ξενοδοχείου. Τα τρίτης κατηγορίας ξενοδοχεία απασχολούν κατά μέσο όρο 4 εργαζόμενους. Τα δεύτερης κατηγορίας ξενοδοχεία απασχολούν, κατά μέσο όρο, 14 εργαζόμενους, τα πρώτης κατηγορίας υπερδιπλάσιο αριθμό εργαζομένων (31) και τα πολυτελείας 120 εργαζόμενους. Δεν παρατηρείται σχεδόν καμία διαφορά μεταξύ των ξενοδοχείων πέμπτης και τέταρτης κατηγορίας, που, κατά μέσο όρο, απασχολούν 1,24 και 1,29 μισθωτούς αντίστοιχα.

Η εποχικότητα της λειτουργίας των ξενοδοχείων επηρεάζει τον αριθμό των μισθωτών εργαζομένων. Ένα ξενοδοχείο που λειτουργεί μόλις δύο μήνες απασχολεί 0,48 εργαζόμενους ανά 10 δωμάτια. Αντίθετα ένα ξενοδοχείο που λειτουργεί 7 μήνες, δηλαδή όλη την καλοκαιρινή περίοδο, απασχολεί, κατά μέσο όρο, 2,13 εργαζόμενους ανά 10 δωμάτια.

Η μερική απασχόληση δεν είναι η συνηθισμένη μορφή απασχόλησης των ελληνικών ξενοδοχείων. Κατά μέσο όρο στα ελληνικά ξενοδοχεία απασχολούνται 7,29 εργαζόμενοι πλήρους απασχόλησης και 0,88 εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης. Η συντριπτική πλειοψηφία των ελληνικών ξενοδοχείων δεν χρησιμοποιεί εργαζόμενους με τη μορφή της μερικής απασχόλησης.

Στο σύνολο των ελληνικών ξενοδοχείων με μισθωτή εργασία, απασχολούνται κατά μέσο όρο περί τις πέντε γυναίκες που αποτελούν περίπου το 75% του συνόλου των μισθωτών εργαζομένων στα ελληνικά ξενοδοχεία.

Το 40% των ελληνικών ξενοδοχείων χρησιμοποιεί αποκλειστικά γυναικείο εργατικό δυναμικό. Το πρόβλημα, όμως, είναι ότι η διάρθρωση της γυναικείας απασχόλησης ανά ξενοδοχειακό επάγγελμα

(βλέπε Πίνακα 4) δείχνει ότι οι γυναίκες στα ελληνικά ξενοδοχεία κατέχουν τις κατώτερες θέσεις από μισθολογικής πλευράς όσον αφορά στο γόητρο και την κοινωνική θέση. Μόνο το 11% των διευθυντικών θέσεων στα ελληνικά ξενοδοχεία κατέχονται από γυναίκες. Το 97% των καθαριστών δωματίων είναι γυναίκες και το 56% του προσωπικού κουζίνας είναι γυναίκες.

Διαφοροποιήσεις παρατηρούνται και όσον αφορά στα άλλα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του ξενοδοχείου. Όσο ανεβαίνει η κατηγορία του ξενοδοχείου, τόσο μειώνεται το ποσοστό της μισθωτής γυναικείας απασχόλησης. Στα πέμπτης και τέταρτης κατηγορίας ξενοδοχεία το ποσοστό της γυναικείας απασχόλησης είναι 84% και 83% αντίστοιχα. Αντίθετα, στα ξενοδοχεία πολυτελείας το ποσοστό αυτό μειώνεται στο 52%. Η πολυπληθέστερη κατηγορία ξενοδοχείων, τρίτης κατηγορίας, έχει ποσοστό γυναικείας απασχόλησης 79%. Τα μεγαλύτερα ποσοστά γυναικείας απασχόλησης παρατηρούνται στα επιπλωμένα διαμερίσματα και στα παραδοσιακά καταλύματα με ποσοστά 80% και 79% αντίστοιχα. Στα κλασικά ξενοδοχεία, το 74% των εργαζόμενων είναι γυναίκες. Το μικρότερο ποσοστό παρατηρείται στα κάμπινγκ με 59% και στα μπανγκαλόου με 68%.

Το τμήμα ορόφων είναι το πολυπληθέστερο από όλα τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου, γεγονός το οποίο έχει ως συνέπεια την αυξημένη ζήτηση για την ειδικότητα του/της οροφοκόμου.

Πίνακας 2	
Η Διάρθρωση της Απασχόλησης κατά Τμήμα στα Ελληνικά Ξενοδοχεία	
Ειδικότητες	Ποσοστό απασχολουμένων
Διευθυντής	5%
Προϊστάμενοι Τμημάτων	6%
Sales/Marketing	1%
Λογιστήριο	4%
Όροφοι	28%
Επισιτιστικά Τμήματα	16%
Κουζίνα	9%
Υπαδοχή	20%
Αποθήκες	1%
Τεχνική Υποστήριξη	4%
Άλλα	5%
Σύνολο	100%

Πηγή ΙΤΕΠ, 2004.

Πίνακας 4:

Η Διάρθρωση της Απασχόλησης κατά Θέση Εργασίας και Φύλο

Ειδικότητες	Άνδρες	Γυναίκες
Διευθυντής	89%	11%
Προϊστάμενοι Τμημάτων	61%	39%
Sales/Marketing	77%	23%
Λογιστήριο	67%	33%
Όροφοι	3%	97%
Επισιτιστικά Τμήματα	59%	41%
Κουζίνα	54%	46%
Υποδοχή	68%	32%
Αποθήκες	77%	23%
Τεχνική Υποστήριξη	96%	4%
Άλλα	44%	56%
Σύνολο	48%	52%

Πηγή ΙΤΕΠ, 2004.

A.6.2 Τάσεις και Προοπτικές

Η διαρκώς αυξανόμενη τουριστική ανάπτυξη δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας. Ταυτόχρονα η ελεύθερη μετακίνηση εργαζομένων στις χώρες της Ε.Ε και η διαρκής εισροή αλλοδαπού εργατικού δυναμικού, από οικονομικά ασθενέστερες χώρες αλλάζει διαρκώς το εργασιακό τοπίο στον τουριστικό τομέα, και έχει σαν αποτέλεσμα κυρίως σε θέσεις εργασίας ανειδίκευτου εργατικού δυναμικού να χρησιμοποιούνται σε μεγάλο ποσοστό αλλοδαποί εργαζόμενοι.

Η αύξηση των τουριστικών καταλυμάτων, αλλά και η ποιοτική αναβάθμισή τους θα έχει σαν αποτέλεσμα την αύξηση της απασχόλησης στα τουριστικά επαγγέλματα. Σύμφωνα με σχετική μελέτη του ΙΤΕΠ, οι ανάγκες του ξενοδοχειακού κλάδου σε ανθρώπινο δυναμικό δεν είναι για διευθυντικές θέσεις, αλλά για ειδικότητες που αφορούν την υποδοχή, την κουζίνα και τη διαχείριση των ορόφων.

Σε γενικές γραμμές το επάγγελμα του Οροφοκόμου εμφανίζει σταθερότητα σε ότι αφορά στις συνθήκες απασχόλησης και δεν αναμένεται να υπάρξουν αξιοσημείωτες αλλαγές στον τρόπο άσκησης του.

A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης

A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Δεν υπάρχουν ειδικεύσεις / κατευθύνσεις σε αυτό το επάγγελμα καθώς πρόκειται ήδη για εξειδίκευση του επαγγέλματος του ξενοδοχοϋπάλληλου. Αξίζει όμως να επισημανθεί ότι συχνά υπάρχει ένας άτυπος καταμερισμός εργασίας, σε άτομα πιο υπεύθυνα και έμπειρα, για την εξυπηρέτηση πελατών V.I.P., την καθαριότητα ορισμένων executive δωματίων ή σουιτών κλπ.

A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων

Δεν υπάρχουν ειδικεύσεις / κατευθύνσεις σε αυτό το επάγγελμα.

A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.

Σύμφωνα με στοιχεία της ΕΣΥΕ για το Α' τρίμηνο του 2007 στον κλάδο «Ξενοδοχεία και Εστιατόρια» απασχολούνται 281.124 εργαζόμενοι, από τους οποίους οι 1132 ανήκουν στην κατηγορία «Διαχειριστές, οικονομοί, αρχιθαλαμηπόλοι κ.π.α.ε.». Από αυτούς οι 796 εργάζονται σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ενώ σύμφωνα με στοιχεία του 2006 οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στην κατηγορία «Διαχειριστές, οικονομοί, αρχιθαλαμηπόλοι κ.π.α.ε.» ήταν 1.573 άτομα.

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί αναμφισβήτητα τη σπουδαιότερη συνιστώσα της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού προϊόντος καθώς οι τουριστικές υπηρεσίες βασίζονται πρωτίστως στον επαγγελματισμό και στην ανθρώπινη συμπεριφορά.

Βάσει έρευνας για το ανθρώπινο δυναμικό στην Ε.Ε. (Employment in Europe 2004, Office for Official Publications of the European Communities), η Ελλάδα παρουσιάζει σημαντικές ιδιαιτερότητες, συγκριτικά με τα υπόλοιπα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με κύριο χαρακτηριστικό το πολύ χαμηλό επίπεδο εκπαίδευσης των ατόμων τα οποία απασχολούνται στον τουριστικό κλάδο.

Επίπεδο Κατάρτισης (skilled)	Ε.Ε. %	ΕΛΛΑΔΑ %
Ανώτατο	9	7,3
Μέσο	46,4	43,4
Κατώτατο	44,6	49,3

Η ιδιαιτερότητα αυτή επιτείνεται από το γεγονός της εποχικότητας της απασχόλησης στον τουριστικό κλάδο. Επισημαίνεται ότι η Χώρα μας θεωρείται κυρίως τουριστικός προορισμός θερινών διακοπών, αν και οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού, οι οποίες αποτελούν τον ταχύτερα αναπτυσσόμενο τομέα σε

παγκόσμιο επίπεδο, είναι δυνατόν να προσεγγίσουν μέσω των μεγάλων Τουριστικών Οργανισμών του εξωτερικού, ικανό αριθμό τουριστών, έτσι ώστε η τουριστική δραστηριότητα, ιδιαίτερα σε τοπικό επίπεδο, να επιμηκυνθεί καθ' όλη την διάρκεια του έτους. Εποχικότητα στον τουρισμό, παρατηρείται και σε άλλα κράτη - μέλη της Ε.Ε., σε μικρότερη όμως έκταση. Το βασικό πρόβλημα το οποίο παρατηρείται στους εποχιακώς απασχολούμενους είναι η έλλειψη τουριστικής εκπαίδευσης η οποία «καλύπτεται» από την υποστήριξη ενός καλά εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο αποτελεί τον πυρήνα των εργαζομένων και είναι αυτό που τελικά καθορίζει τη συνολική ποιότητα των τουριστικών υπηρεσιών.

A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές

A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα

Η **Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών Επισιτισμού και Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελμάτων** (www.poeeyte.gr), ιδρύθηκε το 1927 από πρωτοβάθμια σωματεία ειδικοτήτων: σερβιτόρων, ξενοδοχοϋπαλλήλων, μαγείρων, ζαχαροπλαστών, ζυθοπωλών και παγοποιών. Στην ΠΟΕΕ-ΥΤΕ ανήκουν 129 Σωματεία εκ των οποίων 106 Κλαδικά και 23 Επιχειρησιακά ενώ στις εκλογές του 2004 αριθμούσε 60.292 εγγεγραμμένοι εργαζόμενους. Οι Οροφοκόμοι – Καμαριέρες ανήκουν σε κλαδικά και πρωτοβάθμια σωματεία των ξενοδοχείων στα οποία εργάζονται, τα δε σωματεία αυτά από όλη τη χώρα ανήκουν στην Ομοσπονδία Εργατών Επισιτισμού και Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελμάτων. Η Ομοσπονδία αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για τη βελτίωση των εργασιακών σχέσεων και την ανάπτυξη των γνώσεων των μελών της.

Ο **Σύλλογος Housekeepers Ελλάδος** (www.housekeepers.gr) αποσκοπεί να ενώσει τους/τις Housekeepers και τους βοηθούς αυτών από όλα τα σημεία της χώρας μας. Με την υποστήριξη και συμπαράσταση όλων των ξενοδόχων και των φορέων του τουρισμού στοχεύει στο να συνδράμει στην αποτελεσματικότερη ενδυνάμωση των Housekeepers σε όλη την Ελλάδα και κατ' επέκταση στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της λειτουργικότητας των μονάδων φιλοξενίας.

A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης

Έντυπα που εκδίδει η Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών Επισιτισμού & Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελμάτων (ΠΟΕΕ-ΥΤΕ), Περιοδικό εργατική και ασφαλιστική νομοθεσία – επιθεώρηση εργασίας, Επιθεώρηση εργατικού δικαίου, Επιθεώρηση Ξενοδοχειακού & Εργατικού Δικαίου. Δελτίο Εργατικής Νομοθεσίας.

Περιοδικά που ασχολούνται με θέματα Τουρισμού και επισιτισμού, όπως Τουρισμός και Οικονομία, Τουριστική Αγορά, Χρήμα και Τουρισμός, Hotel- Restaurant, Tourism Report κλπ.

A.9.3. Άλλες πηγές πληροφόρησης

Σχετική πληροφόρηση μπορεί κανείς να αναζητήσει στο διαδίκτυο στις εξής ιστοσελίδες:

Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ) <http://www.gnto.gr/>

Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος (Ξ.Ε.Ε.) <http://www.grhotels.gr/>

Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) <http://www.sete.gr/>

Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ) <http://www.itep.gr/gr/index.htm>

Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης <http://www.otek.edu.gr/>

Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού <http://www.unwto.org/index.php>

World Economic Forum (WEF)

<http://www.weforum.org/en/initiatives/gcp/TravelandTourismReport/index.htm>

A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας

A.10.1 Άδειες λειτουργίας

Για την άσκηση του επαγγέλματος, δεν απαιτείται ειδική άδεια.

A.10.2 Άδειες εργασίας

Για την άσκηση του επαγγέλματος, δεν απαιτείται ειδική άδεια εργασίας. Το 1985 με το Ν. 1545, άρθρο 18 καθιερώνεται η επαγγελματική ταυτότητα του επαγγέλματος. Σύμφωνα με αυτό, το επάγγελμα του/της οροφοκόμου μπορούν να το ασκήσουν άτομα που έχουν τελειώσει τη Σχολή Τουριστικών Επαγγελμάτων (Σ.Τ.Ε.) ή τη μετεκπαίδευση του Οργανισμού Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Τ.Ε.Κ.) ή έχουν 30 μήνες προϋπηρεσία σε ξενοδοχεία. Ο Νόμος αυτός στην πραγματικότητα δεν εφαρμόστηκε ποτέ λόγω των αυξημένων αναγκών για εργαζόμενους στον συγκεκριμένο τομέα.

A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας

Για την άσκηση του επαγγέλματος απαιτείται η έκδοση ατομικού βιβλιαρίου υγείας για εργαζόμενους σε καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος. Για την έκδοση του ατομικού βιβλιαρίου είναι απαραίτητα τα παρακάτω δικαιολογητικά:

1. Εξετάσεις από Δημόσιο Νοσοκομείο ή ίδρυμα του Ι.Κ.Α

I. Ακτινογραφία θώρακος

II. Anti H.A.V. (Εξέταση αίματος για Ηπατίτιδα Α).

III. Παρασιτολογική κοπράνων

2. Ατομικό βιβλιάριο Υγείας, από βιβλιοπωλείο.

3. Μία (1) Φωτογραφία.

4. Αστυνομική Ταυτότητα. Για ΑΛΛΟΔΑΠΟΥΣ άδεια παραμονής.

5. Βεβαίωση εργοδότη.

Η ισχύς του βιβλιαρίου είναι Πενταετής (5 χρόνια). Για τους αλλοδαπούς λαμβάνεται υπόψη η διάρκεια της άδειας παραμονής. Για θεώρηση του βιβλιαρίου Υγείας προσέρχεται ο ίδιος ο ενδιαφερόμενος χωρίς εξετάσεις, αλλά απαραίτητα φέρνει μαζί του και το βιβλιάριο ασθενείας του Ασφαλιστικού του Φορέα (Ι.Κ.Α, Τ.Ε.Β.Ε., Ο.Γ.Α. κλπ). Για την έκδοση και θεώρηση του Ατομικού Βιβλιαρίου Υγείας, προσέρχεται ο ίδιος ο ενδιαφερόμενος στην Διεύθυνση Υγείας του τόπου εργασίας του.

A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία

A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας

Σύμφωνα με την ΚΣΣΕ των Ξενοδοχοϋπαλλήλων η ιεραρχική διάκριση διαμορφώνεται ως εξής:

- Προϊσταμένη Ορόφων (Κατηγορία Α)
- Οροφοκόμος (βαλές) – Καμαριέρης/α (Κατηγορία Γ)

Στις μεγάλες τουριστικές επιχειρήσεις που διαθέτουν οργανωμένο Τμήμα Ορόφων μπορεί να απασχολείται και Βοηθός Προϊσταμένης Ορόφων.

Η ιεραρχία σε ένα μεγάλο ποσοστό, δεν συνδέεται υποχρεωτικά με το επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης των οροφοκόμων. Συχνά, θεωρείται προσόν για τα ανώτερα κλιμάκια ιεραρχίας το πτυχίο τουριστικής σχολής, χωρίς όμως αυτό να απαιτείται. Η πλειοψηφία των οροφοκόμων είναι γυναίκες, ενώ περιορισμένος αριθμός ανδρών απασχολείται σε μεγάλα πολυτελή ξενοδοχεία, όπου αναλαμβάνουν «βαριές» εργασίες καθαριότητας, όπως καθαρισμό χαλιών, μετακίνηση επίπλων, εφοδιασμό ορόφου με λινά, αναλώσιμα κá.

Οι Προϊσταμένες Ορόφων είναι σημαντικό να διαθέτουν γνώσεις διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και ξένης γλώσσας, κατά προτίμηση της αγγλικής και να είναι κάτοχοι αντίστοιχου πτυχίου τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Σημαντικό ρόλο όμως παίζει και η προϋπηρεσία. Σε πολλά μικρά ξενοδοχεία κυρίως εποχιακά, χρέη προϊσταμένης μπορεί να κάνει κάποια πεπειραμένη Οροφοκόμος χωρίς κάποιο ιδιαίτερο επίπεδο εκπαίδευσης.

A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)

Οι Οροφοκόμοι ανήκουν στα βαρέα και ανθυγιεινά επαγγέλματα. Οι συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας εκτός από την υποχρεωτική έκδοση του βιβλιαρίου υγείας από τον εργαζόμενο, διαμορφώνονται από την κάθε επιχείρηση με διαφορετικά κριτήρια και ποικίλουν ανάλογα με το μέγεθος, την κατηγορία και το ιδιοκτησιακό καθεστώς. Ο **N.1568/1985** (ΦΕΚ 177/18.10.85) περί υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων, στο άρθρο 32 παρ. Α & 1, καθιστά σαφή την υποχρέωση του εργοδότη «Να λαμβάνει κάθε

μέτρο που απαιτείται, ώστε να εξασφαλίζονται οι εργαζόμενοι και ο τρίτοι που παραβρίσκονται στους τόπους εργασίας από κάθε κίνδυνο που μπορεί να απειλήσει την υγεία ή τη σωματική τους ακεραιότητα».

Οι Οροφοκόμοι στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους έρχονται σε επαφή με ρύπους, οσμές σκόνη κ.λ.π ενώ τακτικά χρησιμοποιούν επικίνδυνες για την υγεία ουσίες και καθαριστικά υλικά. Για το λόγο αυτό επιβάλλεται η χρήση ειδικής στολής εργασίας και ειδικών προστατευτικών γαντιών καθώς και η κατοχή ειδικών γνώσεων για την προσεκτική χρήση και μείξη των καθαριστικών υλικών, ενώ είναι σημαντικό να μην παρουσιάζουν ευαισθησία ή αλλεργία σε χημικές καθαριστικές ουσίες ή στη σκόνη.

Το επάγγελμα απαιτεί καλή φυσική κατάσταση, ορθοστασία καθώς και ενίοτε χρήση βαριών μηχανημάτων καθαρισμού. Συνήθως και ιδιαίτερα στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες οι οροφοκόμοι εργάζονται με βάρδιες που καλύπτουν όλο το εικοσιτετράωρο.

A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες

Λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών εργασίας που διέπουν το επάγγελμα δεν υπάρχει η δυνατότητα απασχόλησης ατόμων με αναπηρίες. Οι Οροφοκόμοι είναι απαραίτητο να είναι αρτιμελείς και ανθεκτικοί στη κούραση και την ορθοστασία. Λόγω της άμεσης επαφής που έχουν με τους πελάτες των ξενοδοχειακών μονάδων θα πρέπει επίσης να διαθέτουν καλή άρθρωση του λόγου και ευχάριστη προσωπικότητα.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ»

Β.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ		ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ
ΤΙΤΛΟΣ:		ΤΙΤΛΟΣ:	ΤΙΤΛΟΣ: ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ – ΚΑΜΑΡΙΕΡΗΣ/Α
ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)		ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
ΒΑΣΙΚΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΕΛ 1:	ΚΕΛ 1:	ΚΕΛ 1: Παρέχει υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της στο τουριστικό κατάλυμα.
	ΚΕΛ 2:	ΚΕΛ 2:	
	ΚΕΛ 3:	ΚΕΛ 3:	
	ΚΕΛ 4:	ΚΕΛ 4:	
ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ (ΚΕΛ)			

Σχόλια για τα επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας (όπου παρουσιάζονται):

Σύμφωνα με την ΚΣΣΕ των Ξενοδοχοϋπαλλήλων η ιεραρχική διάκριση διαμορφώνεται ως εξής:

- Προϊσταμένη Ορόφων (Κατηγορία Α)
- Οροφοκόμος (βαλές) – Καμαριέρης/α (Κατηγορία Γ)

Στις μεγάλες τουριστικές επιχειρήσεις που διαθέτουν οργανωμένο Τμήμα Ορόφων μπορεί να απασχολείται και Βοηθός Προϊσταμένης Ορόφων. Η ιεραρχία σε ένα μεγάλο ποσοστό, δεν συνδέεται υποχρεωτικά με το επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης των οροφοκόμων. Συχνά, θεωρείται προσόν για τα ανώτερα κλιμάκια ιεραρχίας το πτυχίο τουριστικής σχολής, χωρίς όμως αυτό να απαιτείται.

ΤΙΤΛΟΣ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ:

ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ – ΚΑΜΑΡΙΕΡΗΣ/Α

**ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
[ΒΑΣΙΚΕΣ & ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ]**

ΚΕΛ 1 (Β):

Παρέχει υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της στο τουριστικό κατάλυμα.

		ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 1 (Β)	Παρέχει υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της στο τουριστικό κατάλυμα.	ΕΕΛ 1.1: Μεριμνά για την καθαριότητα των δωματίων, των διαδρόμων του ορόφου και του βοηθητικού χώρου εργασίας του/της (οφίς).	ΕΕ 1.1.1: Προετοιμάζει τα απαραίτητα υλικά και ιματισμό για τον καθαρισμό. ΕΕ 1.1.2: Περισυλλέγει και απομακρύνει τα απορρίμματα και τον χρησιμοποιημένο ιματισμό. ΕΕ 1.1.3: Καθαρίζει το δωμάτιο, το μπάνιο, τους διαδρόμους του ορόφου και το βοηθητικό χώρο εργασίας του/της (οφίς).
		ΕΕΛ 1.2: Τακτοποιεί τα δωμάτια.	ΕΕ 1.2.1: Τακτοποιεί τον ιματισμό στο δωμάτιο και στο μπάνιο. ΕΕ 1.2.2: Συμπληρώνει αναλώσιμα και μη στο δωμάτιο και το μπάνιο. ΕΕ 1.2.3: Φροντίζει και τακτοποιεί τα προσωπικά είδη του πελάτη. ΕΕ 1.2.4: Προετοιμάζει το δωμάτιο για τη νυκτερινή κατάκλιση.
		ΕΕΛ 1.3: Παρακολουθεί τη γενικότερη λειτουργική και τεχνική κατάσταση και ασφάλεια του χώρου ευθύνης του/της.	ΕΕ 1.3.1: Εντοπίζει βλάβες και φθορές στα δωμάτια και τους ορόφους. ΕΕ1.3.2: Μεριμνά για το φυσικό έλεγχο ημερήσιας κίνησης στο χώρο ευθύνης του/της. ΕΕ 1.3.3: Παραδίδει τα απολεσθέντα είδη των πελατών στο αρμόδιο τμήμα ή υπάλληλο.

B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ: ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ – ΚΑΜΑΡΙΕΡΗΣ/Α

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
<p>ΚΕΛ 1: Παρέχει υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της στο τουριστικό κατάλυμα.</p>	<p>ΕΕΛ 1.1: Μεριμνά για την καθαριότητα των δωματίων, των διαδρόμων του ορόφου και του βοηθητικού χώρου εργασίας του/της (οφίς).</p>	<p>ΕΕ 1.1.1: Προετοιμάζει τα απαραίτητα υλικά και ιματισμό για τον καθαρισμό.</p>	<p>1. Καθαρίζει και τακτοποιεί με επιμέλεια το καρότσι εργασίας. 2. Τοποθετεί προσεκτικά, τον απαραίτητο ιματισμό και υλικά βάσει καθημερινών οδηγιών.</p>	<p>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας: Τουριστικά καταλύματα παντός είδους (ξενοδοχείο, μοτέλ, ενοικιαζόμενα δωμάτια, ξενώνες, επιπλωμένα διαμερίσματα, τουριστικοί οικίσκοι (μπάνγκαλοους) κλπ.) και κατηγορίας (ενός ως πέντε αστέρων). Δωμάτια μονόκλινα, δίκλινα, σουίτες κλπ. Πελάτες μεμονωμένοι, οικογένειες, γκρουπ διαφόρων εθνικοτήτων, επιχειρηματίες.</p> <p>Μέσα/εργαλεία/Υλικά: Απορρυπαντικά, απολυμαντικά, ξεσκονόπανα, σφουγγαρίστρες, σκούπες (απλή και ηλεκτρική), καρότσι οροφοκόμου, στολή εργασίας γάντια ελαστικά και μιας χρήσης, μάκτρα, κουβάδες Λινά : πετσέτες διαφόρων ειδών, σεντόνια, μαξιλαροθήκες, καλύμματα κρεβατιού, κουβέρτες κλπ. Χρήση της ειδικής μαγνητική κάρτας – κλειδί δωματίων.</p> <p>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες Τυπική προετοιμασία εξοπλισμού και υλικών καθαριότητας. Έντυπο – λίστα δωματίων προς καθαρισμό και τακτοποίηση.</p>

		<p>ΕΕ 1.1.2: Περισυλλέγει και απομακρύνει τα απορρίμματα και τον χρησιμοποιημένο ιματισμό.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ακολουθεί τις προβλεπόμενες διαδικασίες για την διακριτική είσοδο στο δωμάτιο του πελάτη. 2. Ακολουθεί τις οδηγίες για τον έλεγχο των δωματίων. 3. Τηρεί τους κανόνες υγιεινής και ασφάλειας για την απομάκρυνση των απορριμμάτων από κάδους και τασάκια δωματίου και μπάνιου, και τα χρησιμοποιημένα σερβίτσια φαγητού. 4. Περισυλλέγει επιμελώς τον χρησιμοποιημένο ιματισμό. 	<p>Παραγόμενη υπηρεσία Καθαρισμός, δωματίων (πρωί ή/και βράδυ).</p> <p>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες Τυπικές διαδικασίες εισόδου στο δωμάτιο βάσει συγκεκριμένων οδηγιών. Τήρηση κανόνων υγιεινής και ασφάλειας.</p>
		<p>ΕΕ 1.1.3: Καθαρίζει το δωμάτιο, το μπάνιο, τους διαδρόμους του ορόφου και το βοηθητικό χώρο εργασίας του/της (οφίς).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ακολουθεί τις προκαθορισμένες οδηγίες για τον καθαρισμό του δωματίου, του μπάνιου και του μπαλκονιού, των διαδρόμων του ορόφου και του βοηθητικού χώρου εργασίας του/της (οφίς). 	<p>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες Τήρηση κανόνων υγιεινής και ασφάλειας κατά τη χρήση χημικών-απορρυπαντικών. Τήρηση προτύπων ποιότητας και προδιαγραφών καθαριότητας των δωματίων πελατών και των λοιπών χώρων.</p>

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
<p>ΚΕΛ 1: Παρέχει υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της στο τουριστικό κατάλυμα.</p>	<p>ΕΕΛ 1.2: Τακτοποιεί τα δωμάτια.</p>	<p>ΕΕ 1.2.1: Τακτοποιεί τον ιματισμό στο δωμάτιο και στο μπάνιο.</p>	<p>1. Τοποθετεί προσεκτικά τις πετσέτες στο μπάνιο βάσει οδηγιών. 2. Στρώνει κατάλληλα το κρεβάτι βάσει οδηγιών. 3. Φροντίζει για την επιμελημένη εικόνα του δωματίου (θέση κουρτινών, θέση επίπλων κλπ.).</p>	<p>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας: Τουριστικά καταλύματα παντός είδους (ξενοδοχείο, μοτέλ, ενοικιαζόμενα δωμάτια, ξενώνες, επιπλωμένα διαμερίσματα, τουριστικοί οικίσκοι (μπάνγκαλους) κλπ.) και κατηγορίας (ενός ως πέντε αστέρων). Δωμάτια μονόκλινα, δίκλινα, σουίτες κλπ. Πελάτες μεμονωμένοι, οικογένειες, γκρουπ διαφόρων εθνικοτήτων, επιχειρηματίες. Παραγόμενη υπηρεσία Καλλωπισμός και τακτοποίηση δωματίων. Μέσα/εργαλεία/Υλικά: Πετσέτες, κάλυμμα κρεβατιού, κουρτίνες, ρόμπες κλπ. Μέθοδοι: Τυποποιημένος τρόπος τακτοποίησης βάσει κανόνων και προδιαγραφών ποιότητας..</p>
		<p>ΕΕ 1.2.2: Συμπληρώνει αναλώσιμα και μη στο δωμάτιο και το μπάνιο</p>	<p>1. Φροντίζει επιμελώς για την κατάλληλη εμφάνιση και ποσότητα των αναλώσιμων και μη, βάση προκαθορισμένων οδηγιών</p>	<p>Μέσα/εργαλεία/Υλικά: Αναλώσιμα: Είδη καθαριότητας (π.χ. σαμπουάν, αφρόλουτρο κλπ.) Μη αναλώσιμα: έντυπο υλικό, τασάκια, κρεμάστρες, παντόφλες κλπ. Μέθοδοι: Τυποποιημένος τρόπος παρουσίασης και αντικατάστασης αναλωσίμων και μη βάσει κανόνων.</p>
		<p>ΕΕ 1.2.3: Φροντίζει και τακτοποιεί τα προσωπικά είδη του πελάτη.</p>	<p>1. Τακτοποιεί προσεκτικά τα ρούχα, προσωπικά αντικείμενα και έγγραφα του πελάτη. 2. Φροντίζει και ενημερώνει αρμοδίως για τον καθαρισμό του ιματισμού του πελάτη βάσει διαδικασιών</p>	<p>Μέθοδοι: Τήρηση προκαθορισμένων διαδικασιών για την τακτοποίηση και την διεκπεραίωση του καθαρισμού του ιματισμού του πελάτη.</p>

		<p>ΕΕ 1.2.4: Προετοιμάζει το δωμάτιο για τη νυκτερινή κατάκλιση.</p>	<p>1. Ακολουθεί οδηγίες για τη διευθέτηση του κρεβατιού και τη ρύθμιση του φωτισμού του δωματίου.</p> <p>2. Τοποθετεί προσεκτικά τα αναλώσιμα νυκτερινά δώρα της επιχείρησης βάσει των προβλεπόμενων προκαθορισμένων οδηγιών.</p>	<p>Μέσα/εργαλεία/Υλικά: Σοκολατακια η άλλα edésματα, εμφιαλωμένο νερό.</p> <p>Μέθοδοι: Τήρηση προκαθορισμένων διαδικασιών για τον τυπικό νυκτερινό έλεγχο και καλλωπισμό δωματίων πελατών.</p>
--	--	---	---	--

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
<p>ΚΕΛ 1: Παρέχει υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της στο τουριστικό κατάλυμα.</p>	<p>ΕΕΛ 1.3: Παρακολουθεί τη γενικότερη λειτουργική και τεχνική κατάσταση και ασφάλεια του χώρου ευθύνης του/της.</p>	<p>ΕΕ 1.3.1: Εντοπίζει βλάβες και φθορές στα δωμάτια και τους ορόφους.</p>	<p>1. Ελέγχει σχολαστικά την λειτουργική και τεχνική κατάσταση των δωματίων και των ορόφων.</p> <p>2. Φροντίζει για την έγκαιρη αποκατάσταση των βλαβών και φθορών, ενημερώνοντας εγκαίρως και αρμοδίως βάσει προδιαγραφών και οδηγιών.</p>	<p>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας: Τουριστικά καταλύματα παντός είδους (ξενοδοχείο, μοτέλ, ενοικιαζόμενα δωμάτια, ξενώνες, επιπλωμένα διαμερίσματα, τουριστικοί οικίσκοι (μπάνγκαλους) κλπ.) και κατηγορίας (ενός ως πέντε αστέρων). Δωμάτια μονόκλινα, δίκλινα, σουίτες κλπ. Πελάτες μεμονωμένοι, οικογένειες, γκρουπ διαφόρων εθνικοτήτων, επιχειρηματίες.</p> <p>Παραγόμενη υπηρεσία: Καταγραφή φθορών και βλαβών του ηλεκτρονικού και μηχανολογικού εξοπλισμού και των ηλεκτρολογικών και υδραυλικών εγκαταστάσεων των δωματίων και των ορόφων.</p> <p>Μέθοδοι: Ενημέρωση δελτίου/βιβλίου βλαβών και φθορών.</p>

		<p>ΕΕ 1.3.2: Μεριμνά για το φυσικό έλεγχο ημερήσιας κίνησης στο χώρο ευθύνης του/της.</p>	<p>1. Επιβεβαιώνει καθημερινά τον αριθμό των διαμενόντων πελατών ανά δωμάτιο βάσει οδηγιών και ενημερώνει αρμοδίως. 2. Ενημερώνει εγκαίρως το αρμόδιο τμήμα ή υπάλληλο για τις έκτακτες αναχωρήσεις πελατών.</p>	<p>Παραγόμενη υπηρεσία: Καταγραφή ημερήσιας κίνησης του τουριστικού καταλύματος. Μέθοδοι: Ενημέρωση δελτίου / βιβλίου ημερήσιας κίνησης πελατών. Συνεργασία με αρμόδια τμήματα ή υπαλλήλους.</p>
		<p>ΕΕ 1.3.3: Παραδίδει τα απολεσθέντα είδη των πελατών στο αρμόδιο τμήμα ή υπάλληλο.</p>	<p>1. Φροντίζει με εμπιστευτικότητα και συνέπεια για την ασφαλή φύλαξη και την άμεση παράδοση των απολεσθέντων – ευρεθέντων αντικειμένων των πελατών, ενημερώνοντας το αρμόδιο τμήμα.</p>	<p>Παραγόμενη υπηρεσία: Καταγραφή και παράδοση απολεσθέντων – ευρεθέντων αντικειμένων. Μέθοδοι: Ενημέρωση δελτίου / βιβλίου απολεσθέντων – ευρεθέντων αντικειμένων των πελατών. Συνεργασία με αρμόδια τμήματα ή υπαλλήλους.</p>

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»

Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED³ ΚΑΙ EQF⁴			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ
	ΤΙΤΛΟΣ:	ΤΙΤΛΟΣ:	ΤΙΤΛΟΣ: ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED			<p>ΕΠΙΠΕΔΟ 2 (Κατώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση Δεύτερο στάδιο της βασικής εκπαίδευσης, (τριτάξιο Γυμνάσιο)</p> <p>ΕΠΙΠΕΔΟ 3 (Ανώτερη) δευτεροβάθμια εκπαίδευση. (Λύκειο).</p>
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	<i>Για το επίπεδο ιεραρχίας Β (Προϊσταμένη Ορόφων) η ταξινόμηση γίνεται στα επίπεδα 3 (Ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση Λύκειο), 4 (Μετά-δευτεροβάθμια εκπαίδευση μη τριτοβάθμια εκπαίδευση -ΙΕΚ)</i>		
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ & ΕΠΙΠΕΔΑ EQF			ΕΠΙΠΕΔΟ 3
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	<i>Για το επίπεδο ιεραρχίας Β (Προϊσταμένη Ορόφων) η ταξινόμηση γίνεται στο επίπεδο 4 του EQF.</i>		

³ International Standard Classification of Education

⁴ European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ: ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
<p>ΚΕΛ 1: Παρέχει υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της στο τουριστικό κατάλυμα.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).</p>	<p>Βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας τουριστικού καταλύματος. Ελληνική και ξένη ξενοδοχειακή ορολογία. Βασικές αρχές οροφοκομιακής τέχνης. Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας. Ειδικοί κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς. Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p>	
<p>ΕΕΛ 1.1: Μεριμνά για την καθαριότητα των δωματίων, των διαδρόμων του ορόφου και του βοηθητικού χώρου εργασίας του/της (οφίς).</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).</p>	<p>α. Μέθοδοι, εξοπλισμός και μέσα καθαρισμού δωματίων και λοιπών χώρων. β. Ειδικοί κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς. γ. Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας τουριστικών καταλυμάτων.</p>	

<p>ΕΕΑ 1.2: Τακτοποιεί τα δωμάτια.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).</p>	<p>α. Γενικές αρχές καλλωπισμού και διευθέτησης υπνοδωματίου. β. Στοιχειώδεις αρχές διακόσμησης.</p>	
<p>ΕΕΑ 1.3: Παρακολουθεί τη γενικότερη λειτουργική και τεχνική κατάσταση και ασφάλεια του χώρου ευθύνης του/της.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).</p>	<p>α. Βασικές αρχές λειτουργίας και ασφάλειας δωματίων ή/και ορόφων. β. Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών. γ. Διαδικασίες συνεργασίας με άλλα τμήματα του τουριστικού καταλύματος. δ. Ελληνική και ξένη ξενοδοχειακή ορολογία.</p>	

ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ: ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 1.1: Μεριμνά για την καθαριότητα των δωματίων, των διαδρόμων του ορόφου και του βοηθητικού χώρου εργασίας του/της (οφίς).	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).	Μέθοδοι, εξοπλισμός και μέσα καθαρισμού δωματίων και λοιπών χώρων. Ειδικοί κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς. Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας τουριστικών καταλυμάτων.	
ΕΕ 1.1.1: Προετοιμάζει τα απαραίτητα υλικά και ιματισμό για τον καθαρισμό.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).	Διαδικασία προετοιμασίας εξοπλισμού και υλικών καθαριότητας. Αναγνωρισιμότητα και διαχείριση ιματισμού υπνοδωματίων.	
ΕΕ 1.1.2: Περισυλλέγει και απομακρύνει τα απορρίμματα και τον χρησιμοποιημένο ιματισμό.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).	Διαδικασία εισόδου στα δωμάτια πελατών. Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας τουριστικών καταλυμάτων. Κανόνες αποκομιδής απορριμμάτων από τα δωμάτια.	
ΕΕ 1.1.3: Καθαρίζει το δωμάτιο, το μπάνιο τους διαδρόμους του ορόφου και το βοηθητικό χώρο εργασίας του/της (οφίς).	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).	Διαδικασία και χρονοδιάγραμμα καθαρισμού δωματίων και λοιπών χώρων. Ειδικοί κανόνες χρήσης και μείξης υλικών καθαρισμού.	

	ΕΕΛ 1.2: Τακτοποιεί τα δωμάτια.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).	Γενικές αρχές καλλωπισμού και διευθέτησης υπνοδωματίου. Στοιχειώδεις αρχές διακόσμησης.	
	ΕΕ 1.2.1: Τακτοποιεί τον ιματισμό στο δωμάτιο και στο μπάνιο.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).	Μέθοδοι τακτοποίησης ιματισμού. Τρόποι στρωσίματος κρεβατιού.	
ΚΕΛ 1 Παρέχει υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της στο τουριστικό κατάλυμα.	ΕΕ 1.2.2: Συμπληρώνει αναλώσιμα και μη στο δωμάτιο και το μπάνιο	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).	Αναγνώριση, διαχείριση, επιλογή και τοποθέτηση αναλώσιμων ειδών και μη.	
	ΕΕ 1.2.3: Φροντίζει και τακτοποιεί τα προσωπικά είδη του πελάτη.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).	Διαδικασία τακτοποίησης των προσωπικών αντικειμένων και διεκπεραίωσης του καθαρισμού του ιματισμού του πελάτη.	
	ΕΕ 1.2.4: Προετοιμάζει το δωμάτιο για τη νυκτερινή κατάκλιση.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).	Διαδικασία νυκτερινού ελέγχου και καλλωπισμού δωματίων.	
	ΕΕΛ 1.3: Παρακολουθεί τη γενικότερη λειτουργική και τεχνική κατάσταση και ασφάλεια του χώρου ευθύνης του/της.	Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).	Βασικές αρχές λειτουργίας και ασφάλειας δωματίων ή/και ορόφων. Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών. Διαδικασίες συνεργασίας με άλλα τμήματα του τουριστικού καταλύματος. Ελληνική και ξένη ξενοδοχειακή ορολογία.	

	<p>ΕΕ 1.3.1: Εντοπίζει βλάβες και φθορές στα δωμάτια και τους ορόφους.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).</p>	<p>Βασικές γνώσεις λειτουργίας εξοπλισμών και εγκαταστάσεων δωματίων και ορόφων. Διαδικασία ενημέρωσης αρμοδίων για αποκατάσταση βλαβών.</p>	
	<p>ΕΕ 1.3.2: Μεριμνά για το φυσικό έλεγχο ημερήσιας κίνησης στο χώρο ευθύνης του/της.</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).</p>	<p>Διαδικασία φυσικού ελέγχου ημερήσιας κίνησης δωματίων. Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών. Ελληνική και ξένη ξενοδοχειακή ορολογία.</p>	
	<p>ΕΕ 1.3.3: Παραδίδει τα απολεσθέντα είδη των πελατών στο αρμόδιο τμήμα ή υπάλληλο</p>	<p>Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση, γραφή) Γραπτή και προφορική επικοινωνία. Στοιχειώδη μαθηματικά. Ξένη Γλώσσα (προφορική επικοινωνία).</p>	<p>Κανόνες παράδοσης και διαφύλαξης απολεσθέντων – ευρεθέντων αντικειμένων πελατών.</p>	

Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED ⁵ ΚΑΙ EQF ⁶			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ: ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED			<p>ΕΠΙΠΕΔΟ 2 (Κατώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση Δεύτερο στάδιο της βασικής εκπαίδευσης, (τριτάξιο Γυμνάσιο)</p> <p>ΕΠΙΠΕΔΟ 3 (Ανώτερη) δευτεροβάθμια εκπαίδευση. (Λύκειο).</p>
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	<i>Για το επίπεδο ιεραρχίας Β (Προϊσταμένη Ορόφων) η ταξινόμηση γίνεται στα επίπεδα 3 (Ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση Λύκειο), 4 (Μετά-δευτεροβάθμια εκπαίδευση μη τριτοβάθμια εκπαίδευση -ΙΕΚ)</i>		
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ & ΕΠΙΠΕΔΑ EQF			ΕΠΙΠΕΔΟ 2
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	<i>Για το επίπεδο ιεραρχίας Β (Προϊσταμένη Ορόφων) η ταξινόμηση γίνεται στο επίπεδο 4 του EQF.</i>		

⁵ International Standard Classification of Education

⁶ European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ - ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ: ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ

ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
<p>ΚΕΛ 1: Παρέχει υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της στο τουριστικό κατάλυμα.</p>	<p>Επικοινωνία: Ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Εφαρμογή κανόνων προφορικής επικοινωνίας με τους πελάτες.</p> <p>Διαχείριση χρόνου.</p> <p>Ευχέρεια στο χειρισμό εξοπλισμών και υλικών καθαριότητας.</p>	<p>Χειρονακτική ικανότητα: Η ικανότητα να εκτελεί εργασίες που απαιτούν φυσική αντοχή.</p> <p>Επιδεξιότητα στη χρήση των χεριών: Η ικανότητα να εκτελεί λεπτές και ακριβείς κινήσεις που απαιτούν καλό συντονισμό χεριού-ματιού.</p> <p>Κοντινή όραση: Η ικανότητα να βλέπει λεπτομέρειες σε κοντινή απόσταση.</p> <p>Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες ή καταστάσεις.</p> <p>Προσανατολισμός στο χώρο: Η ικανότητα να γνωρίζει την θέση του σε σχέση με το περιβάλλον ή να ξέρει ποια είναι η τοποθέτηση των άλλων αντικειμένων σε σχέση με εκείνον. Να μπορεί να ξεχωρίζει σε ποιο όροφο και σε ποιο δωμάτιο βρίσκεται.</p> <p>Αισθητική ικανότητα: Η ικανότητα να αντιλαμβάνεται το ωραίο.</p> <p>Παρατηρητικότητα.</p> <p>Ευαίσθητη ακοή/ καλή ακοή.</p> <p>Εχεμύθεια.</p>
<p>ΕΕΛ 1.1: Μεριμνά για την καθαριότητα των δωματίων, των διαδρόμων του ορόφου και του βοηθητικού χώρου εργασίας του/της (οφίς).</p>	<p>Διαχείριση χρόνου.</p> <p>Επικοινωνία.</p> <p>Ευχέρεια στο χειρισμό εξοπλισμών και υλικών καθαριότητας.</p>	<p>Χειρονακτική ικανότητα.</p> <p>Κοντινή όραση.</p> <p>Καλή μνήμη.</p> <p>Επιδεξιότητα στη χρήση των χεριών.</p> <p>Προσανατολισμός στο χώρο.</p>

<p>ΕΕΛ 1.2: Τακτοποιεί τα δωμάτια.</p>	<p>Διαχείριση χρόνου. Επικοινωνία.</p>	<p>Χειρονακτική ικανότητα. Κοντινή όραση. Προσανατολισμός στο χώρο. Αισθητική ικανότητα. Καλή μνήμη. Παρατηρητικότητα. Επιδεξιότητα στη χρήση των χεριών. Εχεμύθεια.</p>
<p>ΕΕΛ 1.3: Παρακολουθεί τη γενικότερη λειτουργική και τεχνική κατάσταση και ασφάλεια του χώρου ευθύνης του/της.</p>	<p>Επικοινωνία. Παρακολούθηση – έλεγχος.</p>	<p>Παρατηρητικότητα. Προσανατολισμός στο χώρο. Κοντινή όραση. Καλή μνήμη</p>

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ: ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ

<p align="center">ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ</p> <p align="center">ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)</p>	<p align="center">ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</p>	<p align="center">ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</p>
<p>ΕΕΛ 1.1: Μεριμνά για την καθαριότητα των δωματίων, των διαδρόμων του ορόφου και του βοηθητικού χώρου εργασίας του/της (οφίς).</p>	<p>Διαχείριση χρόνου. Επικοινωνία. Χειρισμός εξοπλισμών και υλικών καθαριότητας.</p>	<p>Χειρονακτική ικανότητα. Κοντινή όραση. Καλή μνήμη. Επιδεξιότητα στη χρήση των χεριών. Προσανατολισμός στο χώρο.</p>
<p>ΕΕ 1.1.1: Προετοιμάζει τα απαραίτητα υλικά και ιματισμό για τον καθαρισμό.</p>	<p>Διαχείριση χρόνου. Χειρισμός εξοπλισμών και υλικών καθαριότητας.</p>	<p>Καλή μνήμη. Χειρονακτική ικανότητα.</p>
<p>ΕΕ 1.1.2: Περισυλλέγει και απομακρύνει τα απορρίμματα και τον χρησιμοποιημένο ιματισμό.</p>	<p>Διαχείριση χρόνου.</p>	<p>Κοντινή όραση. Χειρονακτική ικανότητα. Επιδεξιότητα στη χρήση των χεριών.</p>
<p>ΕΕ 1.1.3: Καθαρίζει το δωμάτιο, το μπάνιο τους διαδρόμους του ορόφου και το βοηθητικό χώρο εργασίας του/της (οφίς).</p>	<p>Διαχείριση χρόνου. Χειρισμός εξοπλισμών και υλικών καθαριότητας.</p>	<p>Προσανατολισμός στο χώρο. Χειρονακτική ικανότητα.</p>

	ΕΕΛ 1.2: Τακτοποιεί τα δωμάτια.	Διαχείριση χρόνου. Επικοινωνία - Εφαρμογή κανόνων προφορικής επικοινωνίας με τους πελάτες.	Χειρονακτική ικανότητα. Κοντινή όραση. Προσανατολισμός στο χώρο. Αισθητική ικανότητα. Καλή μνήμη. Παρατηρητικότητα. Επιδεξιότητα στη χρήση των χεριών. Εχεμύθεια.
	ΕΕ 1.2.1: Τακτοποιεί τον ιματισμό στο δωμάτιο και στο μπάνιο.	Διαχείριση χρόνου.	Χειρονακτική ικανότητα. Προσανατολισμός στο χώρο. Καλή μνήμη. Κοντινή όραση. Επιδεξιότητα στη χρήση των χεριών. Αισθητική ικανότητα.
ΚΕΛ 1 Παρέχει υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της στο τουριστικό κατάλυμα.	ΕΕ 1.2.2: Συμπληρώνει αναλώσιμα και μη στο δωμάτιο και το μπάνιο	Λήψη απόφασης.	Καλή μνήμη. Προσανατολισμός στο χώρο. Κοντινή όραση. Παρατηρητικότητα.
	ΕΕ 1.2.3: Φροντίζει και τακτοποιεί τα προσωπικά είδη του πελάτη.	Διαχείριση χρόνου. Επικοινωνία.	Αισθητική ικανότητα. Καλή μνήμη. Προσανατολισμός στο χώρο. Επιδεξιότητα στη χρήση των χεριών. Εχεμύθεια.
	ΕΕ 1.2.4: Προετοιμάζει το δωμάτιο για τη νυκτερινή κατάκλιση.	Διαχείριση χρόνου.	Προσανατολισμός στο χώρο. Επιδεξιότητα στη χρήση των χεριών.
	ΕΕΛ 1.3: Παρακολουθεί τη γενικότερη λειτουργική και τεχνική κατάσταση και ασφάλεια του χώρου ευθύνης του/της.	Επικοινωνία. Κοινωνική αντίληψη.	Παρατηρητικότητα. Προσανατολισμός στο χώρο. Κοντινή όραση. Καλή μνήμη. Εχεμύθεια.
	ΕΕ 1.3.1: Εντοπίζει βλάβες και φθορές στα δωμάτια και τους ορόφους.	Διαχείριση χρόνου. Επικοινωνία.	Καλή μνήμη. Κοντινή όραση. Προσανατολισμός στο χώρο.

	ΕΕ 1.3.2: Μεριμνά για το φυσικό έλεγχο ημερήσιας κίνησης στο χώρο ευθύνης του/της.	Επικοινωνία.	Παρατηρητικότητα. Εχεμύθεια.
	ΕΕ 1.3.3: Παραδίδει τα απολεσθέντα είδη των πελατών στο αρμόδιο τμήμα ή υπάλληλο.	Επικοινωνία. Κοινωνική αντίληψη.	Παρατηρητικότητα. Καλή μνήμη.

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΝΤΩΝ»

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται εναλλακτικές διαδρομές μάθησης για την εξειδίκευση του Οροφокόμου.

Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης της επαγγέλματος.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ/ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α		
ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΣ – ΚΑΜΑΡΙΕΡΗΣ/Α	<i>1^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΕΠΑΣ «Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Υπηρεσιών»
	<i>2^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος Γυμνασίου – Συναφής Επαγγελματική εμπειρία 3 χρόνια – Φοίτηση στο Τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για Οροφοκόμους
	<i>3^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος Γυμνασίου – Συναφής Επαγγελματική εμπειρία 4 χρόνια - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των θεωρητικών γνώσεων που αντιστοιχούν στη 1 Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία της εξειδίκευσης (ΚΕΛ 1).
	<i>4^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος Λυκείου– Συναφής Επαγγελματική Εμπειρία 2 χρόνια - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των θεωρητικών γνώσεων που αντιστοιχούν στη 1 Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία της εξειδίκευσης (ΚΕΛ 1).
	<i>5^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΙΕΚ, μετα-γυμνασιακού επιπέδου (διάρκειας 2 εξαμήνων), ειδικότητας Τομέα Τουρισμού – Συναφής Επαγγελματική εμπειρία 1 χρόνος
	<i>6^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΕΠΑΛ «Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων»
	<i>7^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΤΕΕ Β' Κύκλου Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης - Ειδικότητα «Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων».
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Β		
ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ/Η ΟΡΟΦΟΥ (*)	<i>1^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΙΕΚ μεταδευτεροβάθμιας επαγγελματικής κατάρτισης, ειδικότητας τομέας τουρισμού-Συναφής επαγγελματική εμπειρία 3 χρόνια
	<i>2^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΕΠΑΣ «Ξενοδοχειακών και Επισιτιστικών Υπηρεσιών» - Συναφής Επαγγελματική εμπειρία 4 χρόνια
	<i>3^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος Γυμνασίου - Συναφής Επαγγελματική εμπειρία 4 χρόνια - Φοίτηση στο Τμήμα μετεκπαίδευσης του ΟΤΕΚ για Βοηθούς Προϊσταμένων Ορόφων ή σε άλλο πρόγραμμα Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης για το σύνολο των θεωρητικών γνώσεων που αντιστοιχούν στη 1 Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία της εξειδίκευσης (ΚΕΛ 1).
	<i>4^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος Λυκείου – Συναφής Επαγγελματική Εμπειρία 4 χρόνια - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στη 1 Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία της εξειδίκευσης (ΚΕΛ 1).
	<i>5^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΕΠΑΛ «Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων» – Συναφής Επαγγελματική Εμπειρία 2 χρόνια - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στη 1 Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία της εξειδίκευσης (ΚΕΛ 1).
	<i>6^η Διαδρομή</i>	Απόφοιτος ΤΕΕ Β' Κύκλου Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης - Ειδικότητα «Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων» – Συναφής Επαγγελματική Εμπειρία 2 χρόνια - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στη 1 Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία της εξειδίκευσης (ΚΕΛ 1).

(*) Τα καθήκοντα του/της προϊσταμένου/ης ορόφου ασκούν και οι απόφοιτοι της ΑΣΤΕ σχετικής ειδικότητας, που αποτελεί μια επιπλέον υπάρχουσα εκπαιδευτική διαδρομή.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»

Ε.1 ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	α. Μέθοδοι, εξοπλισμός και μέσα καθαρισμού δωματίων και λοιπών χώρων.	x	x	x			x		
		β. Ειδικοί κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς.	x	x	x			x		
		γ. Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας τουριστικών καταλυμάτων.	x	x	x			x		
	ΕΕΛ 1.2	α. Γενικές αρχές καλλωπισμού και διευθέτησης υπνοδωματίου.	x	x	x			x		
		β. Στοιχειώδεις αρχές διακόσμησης.	x	x	x			x		
	ΕΕΛ 1.3	α. Βασικές αρχές λειτουργίας και ασφάλειας δωματίων ή/και ορόφων.	x	x	x			x		
		β. Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.	x	x	x			x		
		γ. Διαδικασίες συνεργασίας με άλλα τμήματα του τουριστικού καταλύματος.	x	x	x			x		
		δ. Ελληνική και ξένη ξενοδοχειακή ορολογία.	x	x	x		x			

Ε.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Διαχείριση χρόνου.							X	
		Χειρισμός εξοπλισμών και υλικών καθαριότητας.							X	
	ΕΕΛ 1.2									
		Επικοινωνία.					X		X	
ΕΕΛ 1.3										

Ε.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ⁷ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Χειρονακτική ικανότητα.							X	
		Κοντινή όραση.								Ιατρική εξέταση
		Καλή μνήμη.			X		X			
		Προσανατολισμός στο χώρο.						X		
	ΕΕΛ 1.2									
		Παρατηρητικότητα.			X			X		
		Αισθητική ικανότητα.						X		
ΕΕΛ 1.3	Επιδεξιότητα στη χρήση των χεριών.						X			

⁷ Ειδικά για τις ικανότητες διευκρινίζεται ότι η αξιολόγησή τους είναι ευαίσθητη διαδικασία και ότι μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ένα «τεστ ικανότητας» μετρά μία σχετικά ομοιογενή και σαφώς προσδιορισμένη ικανότητα. Τα «τεστ ειδικών ικανοτήτων» μετρούν μία μόνο συγκεκριμένη ικανότητα, ενώ οι «συστοιχίες πολλαπλών ικανοτήτων» καταλήγουν σε ένα ατομικό προφίλ, με ξεχωριστή βαθμολογία για έναν αριθμό ικανοτήτων. Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ ΣΕ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, ΣΕΤΕ, 1995.

Κοβούση Χ., Κακλέα Χ., «Οροφοκομία», ΟΤΕΚ.

Γεωργιάδη Σ., ., «Οροφοκομία», ΣΤΕ.

Λαλούμης Δημήτρης, 'Διοίκηση Ξενοδοχείων ', Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα 2002.

Λέκκας Νικόλαος, 'Ξενοδοχεία Παρ' Ελληνισιν'', Επανεκδόσης Αθήνα 1999.

Margaret Kappa, Aleta Nitschke, Patricia Shappert, "Managing housekeeping operations", Educational Institute of American Hotel and Lodging Association (AHLA), 2004

«Ο Τουριστικός Τομέας και το Ανθρώπινο Δυναμικό», Εισήγηση στη Διημερίδα « ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ», ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΟΣ ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΚΛΑΔΟΥ Π.Ε. 18 ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, ΣΥΡΟΣ 2005.

Παπανίκος Γ. Θ., «Η ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΣΤΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ», ΙΤΕΠ, ΜΑΙΟΣ 2004.

Παπανίκος Γ. Θ., «ΟΙ ΟΛΥΜΠΙΑΚΟΙ ΑΓΩΝΕΣ ΤΟΥ 2004 ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ», ΙΤΕΠ, Απρίλιος 1999.

Αποστόλα Μαρία, Οροφοκομία , Προσωπικές Σημειώσεις.

Τζένος Χρήστος, «Σημειώσεις 'Οργάνωση και λειτουργία Ξενοδοχειακών Μονάδων», Αθήνα 2001.