



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

«ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ»



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ



Ε.Π. «ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ ΚΑΙ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ»

Συγχρηματοδότηση κατά 75% από το ΕΚΤ



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Σύνοψη - Abstract

Ενότητα Α: «Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας

A.1. Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος ή/ και της ειδικότητας /των

A.2. Ορισμός του επαγγέλματος ή/ και της ειδικότητας

A.2.1. Γενική περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του επαγγέλματος ή/ και της ειδικότητας

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

A.3.2. Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ

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

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

A.4.2. Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

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

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

A.6. Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές

A.6.1. Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης

A.6.2 τάσεις

A.6.3. Προοπτικές

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

A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων

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

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

A.9.2. Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης

A.9.3. Άλλες πηγές πληροφόρησης

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

A.10.1 Άδειες λειτουργίας

A.10.2. Άδειες εργασίας

A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγ. ή/ και ειδικότητας

A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία

- A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας
- A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)
- A.13. Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες

Ενότητα Β: «Ανάλυση του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας – προδιαγραφές»

B.1 Κύριες και Επιμέρους Επαγγελματικές λειτουργίες, επαγγελματικές εργασίες

B.2 Κριτήρια επαγγελματικής ανταπόκρισης, εύρος εφαρμογής

Ενότητα Γ: «Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες»

Γ.1 γνώσεις

Γ.2 Δεξιότητες και Ικανότητες

Ενότητα Δ: «Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων»

Ενότητα Ε: «Ενδεικτικοί τρόποι και μεθοδολογία αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων»

E.1 Γνώσεις σε επίπεδο επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών

E.2 Δεξιότητες σε επίπεδο επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών

E.3 Ικανότητες σε επίπεδο επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών

Βιβλιογραφία

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα μελέτη αφορά στην ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Υπάλληλου Υποδοχής».

Ως **Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου** ορίζεται ο εργαζόμενος που διεκπεραιώνει σωστά και έγκαιρα τις εργασίες που αφορούν την παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη, στους χώρους υποδοχής και φιλοξενίας – διαμονής των ξενοδοχείων, προκειμένου να συμβάλλει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στη διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας τους, για την εκπλήρωση των στόχων αποδοτικής λειτουργίας της επιχείρησης στα πλαίσια των εκάστοτε ισχυόντων κανονισμών, πολιτικών, μεθόδων και διαδικασιών που εφαρμόζονται απ' αυτή.

Ειδικότερα, στο πλαίσιο οργάνωσης της υποδοχής, φιλοξενίας και επικοινωνίας με τον πελάτη μετά την αναχώρησή του, ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου προβαίνει στις απαραίτητες διευθετήσεις, αναπτύσσοντας συνέργιες με τις λοιπές υπηρεσίες των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας, προκειμένου η διαμονή του πελάτη να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο τρόπο στις προσδοκίες του. Συντονίζει τις ενέργειες διαχείρισης που αφορούν την έκδοση τιμολογίων, επιβλέπει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, βασίζεται στις εν γένει υπηρεσίες υποδοχής για την προβολή της εικόνας της επιχείρησης και παρακολουθεί ο ίδιος τον φάκελο του πελάτη προκειμένου να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη του.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής αξιοποίησης της επιχείρησης, εμπλέκεται στην εφαρμογή της εμπορικής πολιτικής, συμμετέχει στην δρομολόγηση προωθητικών δράσεων και συμβάλλει στην εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης ολικής ποιότητας.

Την ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Υπάλληλου Υποδοχής» ανέλαβε η ένωση των φορέων ΓΣΕΕ, ΣΕΒ και ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. Για το σκοπό αυτό συστάθηκε ομάδα εργασίας στη οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι των εργαζομένων και εργοδοτών στο συγκεκριμένο επάγγελμα αναλαμβάνοντας το ρόλο των εμπειρογνομόνων, και επιστημονικά στελέχη των φορέων της ένωσης. Συγκεκριμένα ως εμπειρογνώμονες στην ομάδα ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος συμμετείχαν οι κ.κ: Χατζής Γιώργος (Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού), Ραλλιάς Λουκάς (Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου), Τζανουδάκη Μαρκέλλα (Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου), Ζαρογιάννη Βάσω (Ειδική σε Δράσεις Συμβουλευτικής) και Παντελόγλου Γρηγόρης (Διδάκτορας Εργασιακών Σχέσεων), ως Συντονιστής του έργου.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο πάνω 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.

Στην παρούσα μελέτη αξιοποιήθηκαν οι παρακάτω μέθοδοι συλλογής πληροφοριών για το επάγγελμα:

- **Η βιβλιογραφική έρευνα**, 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 συνέταξαν τα επιστημονικά στελέχη της ομάδας, ο Κώστας Δημουλάς, η Ειρήνη Βαρβιτσιώτη και η Χριστίνα Σπηλιώτη. 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 συνέταξαν τα επιστημονικά στελέχη.
 - **Διαδικασίες ανασκόπησης και ανάδρασης** με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησης της μελέτης.



This project is a study on the operational profile of the job of the "Hotel receptionist".

We consider as a "Hotel receptionist", an assistant who works out efficiently and on time all the necessary jobs which are referred to the different services provided by the hotel to the guests at the reception, the lobby and the room accommodation, in order to fulfill in the very best way all their needs and requests according to the hoteliers' framework of operation.

In particular, the ordination of the hospitality operation and communication upon a guest's arrival and after his departure, a "Hotel receptionist" makes whatever appropriate arrangement, not only does his responsibility concern, but all about the rest of the facilities and services which are provided too, aiming to the fulfillment guest's expectations. He ordinales all the managerial procedure which has to do with the guest's invoice, he supervises the quality of the provided services, he generally relies on the various provided services to build the commercial image of the hotel enterprise and observes himself the guest's bill, expecting to gain his future trust.

In the framework of the strategy of the hotel evaluation business, he gets involved in the application of the commercial policy, participates in the provoking actions and contributes to the establishment of an ISO system.

The specific occupational profile development was undertaken by the following organizations: GSEE, SEV, KEK-INE/GSEE. In this framework a group of experts was formed where representatives from the employees' and employers' organisations participated, as security experts together with the scientific staff of the organizations. In particular: Chatzis Georgios, Rallias Loukas, Tzanoydaki Markella, Zarogianni Vaso, Panteloglou Grigoris.

The present study was developed in the framework structured by the European and international bibliography regarding occupational profile development ' 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:

- Bibliographical research for reviewing the relevant bibliography in national and international level.
- A variation of Delphi method based on a questionnaire developed by the scientific experts, Kostas Dimoulas, Eirini Varvitsioti and Christina Spilioti. 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 scientific experts.
- **Review and feedback processes** with the employees' and employers' organizations.

The final synthesis of the occupational profile was conducted by the scientific experts in three phases by which result the final output.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και Εργασιών του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ:Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου

ΚΕΛ 1: Διενεργεί τις εργασίες πωλήσεων δωματίων – κράτησης και προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη, προκειμένου να δημιουργηθούν οι πλέον κατάλληλες συνθήκες υποδοχής – άφιξης του πελάτη στα πλαίσια της πολιτικής πωλήσεων και του κανονισμού παροχής υπηρεσιών Υποδοχής – Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.

ΕΕΛ 1.1: Διενεργεί πωλήσεις δωματίων στα πλαίσια της πολιτικής αύξησης της πληρότητας και βελτίωσης της κερδοφορίας του ξενοδοχείου.

ΕΕ 1.1.1: Πληροφορείται και ενημερώνει την βάση δεδομένων του με όλα τα στοιχεία που αφορούν το προϊόν δωμάτια και λοιπές ξενοδοχειακές υπηρεσίες.

ΕΕ 1.1.2: Καλωσορίζει και διαβουλεύεται με τον υποψήφιο πελάτη για να κατανοήσει επακριβώς τις προς κάλυψη ανάγκες του.

ΕΕ 1.1.3: Παρουσιάζει τεκμηριωμένες προτάσεις προς τον υποψήφιο πελάτη για την διενέργεια της καλύτερης επιλογής τόσο για το ξενοδοχείο, όσο και για τον πελάτη.

ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει τις διαδικασίες κράτησης στα πλαίσια της πολιτικής βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών της υποδοχής.

ΕΕ 1.2.1: Συναλλάσσεται και κατανοεί τις ανάγκες των πελατών.

ΕΕ 1.2.2: Χρησιμοποιεί τεχνικές εναλλακτικών λύσεων κάλυψης των αναγκών των πελατών.

ΕΕ 1.2.3: Διενεργεί τις διαδικασίες κράτησης καταχώρισης και ενημέρωσης του αρχείου {δελτίου} κράτησης, όπου δεν λειτουργεί αυτόνομο τμήμα κρατήσεων.

ΕΕΛ 1.3: Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη.

ΕΕ 1.3.1: Συμβουλεύεται τα αρχεία και εντοπίζει προβληματικές καταστάσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν αρνητικά την υποδοχή και την προδιάθεση των πελατών.

ΕΕ 1.3.2: Προετοιμάζει τα έντυπα άφιξης προς εξοικονόμηση χρόνου αναμονής των πελατών για την τήρηση των κυρίως διαδικασιών άφιξης.

ΕΕ 1.3.3: Ενημερώνει τις λοιπές υπηρεσίες υποδοχής για τις αφίξεις πελατών προκειμένου να υπάρξει η κατάλληλη εξυπηρέτηση κατά την άφιξη τους.

ΚΕΛ 2: Εξασφαλίζει την σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών άφιξης-υποδοχής του πελάτη ,καθώς και των υπηρεσιών παροχής διευκολύνσεων κατά την διαμονή του ,έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο τρόπο οι ανάγκες και οι επιθυμίες του, στα πλαίσια της πολιτικής παροχής υπηρεσιών Υποδοχής και Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.

ΕΕΛ 2.1: Διασφαλίζει την ορθή συμπλήρωση εντύπων διανομής ή εγγράφων που απαιτούνται για την σωστή πραγματοποίηση της ένταξης στο πελατολόγιο και διερευνά προς διαπίστωση των κοινών και ατομικών αναγκών του πελάτη.

ΕΕ 2.1.1: Υποδέχεται και βοηθά στην σωστή συμπλήρωση της κάρτας άφιξης (αναζήτηση voucher) του πελάτη.

ΕΕ 2.1.2: Παραλαμβάνει παραστατικά αναγνώρισης (διαβατήριο, ταυτότητα) προς ενημέρωση αρχείων – φύλαξη κι επιστροφή στον πελάτη.

ΕΕ 2.1.3: Παραδίδει κλειδιά και έντυπο πληροφοριακό υλικό προς διευκόλυνση της επικοινωνίας – μετακίνησης με το ξενοδοχείο.

ΕΕ 2.1.4: Ενημερώνει το ηλεκτρονικό αρχείο πελατών ή τηρεί το βιβλίο κίνησης πελατών.

ΕΕ 2.1.5: Επεξηγεί με απλό, αποτελεσματικό και ευγενικό τρόπο τις πολιτικές και διαδικασίες που ακολουθεί το ξενοδοχείο (π.χ. εξοικονόμηση ενέργειας, χρήση πιστωτικής κάρτας κλπ) δικαιολογώντας ενίοτε τις απαιτήσεις τήρησης αυτών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

ΕΕ 2.1.6: Εξακριβώνει την σωστή ενημέρωση για τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες σύμφωνα με τις διαδικασίες που ακολουθούνται στο ξενοδοχείο ανάλογα προς τα χαρακτηριστικά της διαμονής (π.χ. Ωρες λειτουργίας τμημάτων εστιατορίου, μπαρ κλπ).

ΕΕΛ 2.2: Λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την παροχή υπηρεσιών ασφάλειας του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων.

ΕΕ 2.2.1: Παρακολουθεί συνεχώς και διακριτικά την κίνηση του ξενοδοχείου και επισημαίνει τυχόν ύποπτες δραστηριότητες ή καταστάσεις που αφορά πελάτη ή επισκέπτη και αναφέρει στον υπεύθυνο ασφάλειας.

ΕΕ 2.2.2: Ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το ξενοδοχείο και τις προφυλάξεις που πρέπει να πάρουν οι ίδιοι σε θέματα ασφαλείας (φύλαξη αποσκευών-τιμαλφών κλπ), τόσο εντός του ξενοδοχείου, όσο και εκτός στις μετακινήσεις τους στην πόλη (πάρκινγκ αυτοκινήτου, φύλαξη πορτοφολιών κλπ), προκειμένου να τους δοθεί ένα αίσθημα ασφάλειας.

ΕΕ 2.2.3: Συνεργάζεται (με θυρωρούς, γκρουμ, υπηρεσία δωματίων κλπ), ώστε τα μέτρα

που λαμβάνονται για την ασφάλεια του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων, αλλά και των περιουσιακών στοιχείων του ξενοδοχείου να τηρούνται από όλα τα τμήματα και τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.

ΕΕ 2.2.4: Χειρίζεται τις θυρίδες ασφάλειας και χρηματοκιβωτίου για την ασφάλεια τιμαλφών των πελατών.

ΕΕΛ 2.3: Αντιμετωπίζει τα αιτήματα και παράπονα των πελατών σχετικά με την λειτουργία των υπηρεσιών του ξενοδοχείου και καταβάλλει προσπάθειες επίλυσης των προβλημάτων.

ΕΕ 2.3.1: Επικοινωνεί αποτελεσματικά και γρήγορα τόσο με όλα τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου (όροφοι, συντήρηση, τηλεφωνικό κέντρο, ταμείο, θυρωρό, γκρουμ, επισιτισμού) όσο και με τις εξωτερικές υπηρεσίες (ταχι, τουριστικά γραφεία, αστυνομία, ιατρεία κλπ), ούτως ώστε να διασφαλίζεται η δρομολόγηση όλων των διαδικασιών για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.

ΕΕ 2.3.2: Δέχεται ενημέρωση επί των εργασιών ευταξίας και καθαριότητας και ενεργεί με σκοπό τη διασφάλιση του βέλτιστου επιπέδου τους εγκαίρως.

ΕΕ 2.3.3: Παρέχει συμβουλές και πληροφορίες στον πελάτη σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου.

ΕΕ 2.3.4: Διευκολύνει την πρόσβαση του πελάτη στη διοίκηση, όταν κι εφόσον ζητηθεί.

ΕΕΛ 2.4: Παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες στους πελάτες προς ενίσχυση της εμπιστοσύνης και προτίμησης τους στο ξενοδοχείο και συμμετέχει σε συγκεντρώσεις και συμβούλια σχετικά με την βελτίωση των υπηρεσιών υποδοχής.

ΕΕ 2.4.1: Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία (παραλαβή εισερχόμενων, θυρίδες αλληλογραφίας, ενημέρωση πελάτη, παραλαβή πακέτων και συστημένης αλληλογραφίας, γραμματόσημα εξερχόμενης αλληλογραφίας κλπ).

ΕΕ 2.4.2: Παρέχει τηλεφωνική εξυπηρέτηση (τηλεφωνικές κλήσεις, παραλαβή-διαβίβαση μηνυμάτων, θυρίδα μηνυμάτων, voice mail).

ΕΕ 2.4.3: Πληροφορεί τους πελάτες με διάφορες πληροφορίες (εστιατόρια –ταβέρνες, τράπεζες, θέατρα, προξενία, τουριστικά αξιοθέατα, αίθουσες τέχνης –μουσεία κλπ).

ΕΕ 2.4.4: Μεριμνά για την χορήγηση έχτρα εξοπλισμού και εφοδίων κατά την κράτηση, στην άφιξη ή κατά την διαμονή του πελάτη στο ξενοδοχείο (λινά, μαξιλάρια, κουβέρτες, κρεμάστρες, θερμαντικά σώματα, εξοπλισμό για ΑΜΕΑ κλπ).

ΕΕ 2.4.5: Ενημερώνει όλους τους Προϊσταμένους του, για όλα τα σημαντικά γεγονότα σχετικά με την λειτουργία της υποδοχής.

ΕΕ 2.4.6: Επικοινωνεί μέσω των εσωτερικών δικτύων (intranets) προς ανταλλαγή πληροφοριών με τις υπόλοιπες υπηρεσίες (e-mail, telnet, usenet κλπ) για την πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών, αλλά και των λειτουργικών αναγκών του ξενοδοχείου.

ΕΕ 2.4.7: Ενημερώνει τους πελάτες για τις συναλλαγές τους σε συνάλλαγμα.

ΚΕΛ 3: Εφαρμόζει σωστά και έγκαιρα τις διάφορες **εργασίες αναχώρησης του πελάτη**, έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες άμεσης εξυπηρέτησης αυτού, με στόχο την αποκόμιση εκ μέρους του, των καλύτερων εντυπώσεων για την εικόνα του ξενοδοχείου από την εν γένει διαμονή του , στα πλαίσια της πολιτικής μελλοντικής προσέλκυσης του .

ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες αναχώρησης.

ΕΕ 3.1.1: Εκδίδει την κατάσταση αναχωρήσεων και προβαίνει στις αναγκαίες ενέργειες προετοιμασίας αυτών.

ΕΕ 3.1.2: Παραλαμβάνει τα κλειδιά του δωματίου.

ΕΕ 3.1.3: Φροντίζει να αφαιρεθεί από τις λίστες παραμονής πελατών του ξενοδοχείου.

ΕΕΛ 3.2: Μεριμνά για την έκδοση του λογαριασμού, σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και συνθήκες διαμονής.

ΕΕ 3.2.1: Παρουσιάζει τον λογαριασμό στον πελάτη και πραγματοποιεί την εξόφληση του

με την έκδοση των απαραίτητων παραστατικών.

ΕΕ 3.2.2: Μεταφέρει λογαριασμούς προς πληρωμή από τρίτους χρεώστες.

ΕΕ 3.2.3: Προβαίνει στην ενημέρωση των σχετικών λογιστικών /διοικητικών εγγράφων με τα στοιχεία του λογαριασμού .

ΕΕ 3.2.4: Δημιουργεί το ιστορικό αρχείο πελάτη για την στρατηγική marketing.

ΕΕΛ 3.3: Διαχειρίζεται τον φάκελο του πελάτη με την συνεργασία του πελάτη για την βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών .

ΕΕ 3.3.1: Ζητείται από τον πελάτη να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης του εκφράζοντας σ'αυτό τις αντιδράσεις, παρατηρήσεις του, καθώς τον τρόπο αντιμετώπισης των αιτημάτων και παράπονων του.

ΕΕ 3.3.2: Αποχαιρετά τον πελάτη με ευχές προτίμησης του ξενοδοχείου, ενόψει μιας μελλοντικής διαμονής του.

ΕΕ 3.3.3: Φροντίζει για την τακτοποίηση των αντικειμένων που πιθανόν έχουν ξεχάσει οι πελάτες.

ΕΕ 3.3.4: Μεριμνά για την τακτοποίηση της αλληλογραφίας, των μηνυμάτων, των δεμάτων που αποστέλλονται ή παραλαμβάνονται για λογαριασμό του πελάτη κατόπιν της αναχώρησής του.

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Ελληνική γλώσσα (Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία)
- Βασικά μαθηματικά
- Ξένη γλώσσα (Αγγλικά)

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών
- Βασικές γνώσεις ξενοδοχειακής νομοθεσίας
- Βασικές Αρχές Οικονομίας και Διοίκησης Επιχειρήσεων
- Εφαρμογές Υπηρεσίας Υποδοχής πελατών
- Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Φιλοξενίας
- Βασικές Αρχές και Τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών
- Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής
- Ξένη γλώσσα (Αγγλικά)
- Βασικές Αρχές Ψυχολογίας πελάτη
- Βασικές Αρχές ξενοδοχειακού marketing
- Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Λογιστικής
- Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων

- Γνώσεις χειρισμού του εξοπλισμού υποδοχής και καταχώρησης δεδομένων
- Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων – κρατήσεων – υποδοχής
- Γνώση της οργανωτικής δομής και των λειτουργιών της επιχείρησης

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Γνώση διαδικασιών πωλήσεων
- Γνώση της δομής και των κανόνων του «πελατειακού κύκλου»
- Χειρισμός αριθμητικών δεδομένων
- Γνώσεις των νομικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων πελατών και ξενοδοχείου

- Γνώσεις επικοινωνιακής τακτικής, Χειρισμός εναλλακτικών λύσεων τιμών και υπηρεσιών
- Εξειδικευμένη Ορολογία Τουριστικών Υπηρεσιών
- Χρήση εξειδικευμένων προγραμμάτων/ πακέτων λογισμικού για τη διαχείριση πελατών ξενοδοχείου

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Επικοινωνία
- Κριτική Σκέψη
- Υπευθυνότητα
- Νοοτροπία Εξυπηρέτησης
- Ευχέρεια (Χρήσης Η/Υ- Χρήσης Εργαλείων Μηχανοργάνωσης- Οργάνωσης και Αρχαιοθέτησης Εγγράφων- Χρήση Τεχνικού Εξοπλισμού)
- Υπολογιστική Δεξιότητα
- Ακρίβεια Και Ταχύτητα

- Διαχείριση Χρόνου
- Ενεργός Ακρόαση
- Κοινωνική Διορατικότητα
- Ευελιξία Και Προσαρμοστικότητα
- Οργανωτικότητα
- Παρακολούθηση /Έλεγχος
- Κοινωνική Αντίληψη
- Ομαδική Εργασία

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- Επαγωγική Σκέψη
- Συμπερασματική Σκέψη
- Καλή Μνήμη
- Γραπτή Και Προφορική Έκφραση
- Ευελιξία Επικέντρωσης
- Αντίληψη Προβλήματος
- Χρόνος Αντίδρασης ή Ταχύτητα Αντίδρασης
- Παραγωγικός Συλλογισμός
- Ευελιξία Κατηγοριοποίησης

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου

1^η Διαδρομή: Απόφοιτος ΕΠΑΣ με τουλάχιστον 2 χρόνια επαγγελματικής εμπειρίας για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του βασικού επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3).

2^η Διαδρομή: Απόφοιτος Τεχνικού Λυκείου - ή ΕΠΑΛ με τουλάχιστον 1 χρόνο επαγγελματικής εμπειρίας για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του βασικού επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3) .

3^η Διαδρομή: Απόφοιτος Λυκείου, με 2 χρόνια συναφή επαγγελματική εμπειρία και ΣΕΚ (θεωρία) για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του βασικού επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3).

4^η Διαδρομή: Απόφοιτος ΙΕΚ με τουλάχιστον 6 μήνες επαγγελματικής εμπειρίας για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του βασικού επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3) .

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

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

Στην ελληνική αγορά εργασίας, ο πλέον ευρέως γνωστός όρος άσκησης του συγκεκριμένου επαγγέλματος είναι «Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου» ή “receptionist” στα αγγλικά.

A.2. Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

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

Το επάγγελμα του Υπαλλήλου Υποδοχής Ξενοδοχείου στοχεύει στη διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας των υπηρεσιών υποδοχής και φιλοξενίας σύμφωνα πάντα με τους κανονισμούς, την πολιτική και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στις εγκαταστάσεις διαμονής και φιλοξενίας, καθώς και το σύστημα ποιότητας που αποσκοπεί στην ικανοποίηση των προσδοκιών του πελάτη.

Στο πλαίσιο οργάνωσης της υποδοχής, φιλοξενίας και επικοινωνίας με τον πελάτη, ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου προβαίνει στους αναγκαίους διακανονισμούς, τόσο όσον αφορά το δικό του πόστο όσο και τις λοιπές υπηρεσίες των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας, προκειμένου η διαμονή του πελάτη να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο τρόπο στις προσδοκίες του. Συντονίζει τις ενέργειες διαχείρισης που αφορούν την έκδοση τιμολογίων, επιβλέπει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, βασίζεται στις εν γένει υπηρεσίες υποδοχής για την προβολή της εικόνας της επιχείρησης και παρακολουθεί ο ίδιος τον φάκελο του πελάτη προκειμένου να εξασφαλίσει την εμπιστοσύνη του.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής αξιοποίησης της επιχείρησης, εμπλέκεται στην εφαρμογή της εμπορικής πολιτικής, συμμετέχει στην δρομολόγηση προωθητικών δράσεων και συμβάλλει στην εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης ολικής ποιότητας.

Επομένως με βάση τα ανωτέρω, ως **Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου** ορίζεται ο εργαζόμενος που διεκπεραιώνει σωστά και έγκαιρα τις εργασίες που αφορούν την παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη, στους χώρους υποδοχής και φιλοξενίας – διαμονής των ξενοδοχείων, προκειμένου να συμβάλλει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στη διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας τους, για την εκπλήρωση των στόχων αποδοτικής λειτουργίας της επιχείρησης στα πλαίσια των εκάστοτε ισχυόντων κανονισμών, πολιτικών, μεθόδων και διαδικασιών που εφαρμόζονται από αυτή.

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 ΣΤΑΚΟΔ

Η εξάσκηση των καθηκόντων του συγκεκριμένου επαγγέλματος, όσον αφορά την ταξινόμηση του επαγγέλματος αυτού βάσει του **ΣΤΑΚΟΔ**, υπάγεται σε επίπεδο τριψήφιας ανάλυσης **στον κωδικό 551** : «Ξενοδοχεία», ως ακολούθως:

551.1: Ξενοδοχεία και μοτέλ με εστιατόριο

551.2: Ξενοδοχεία και μοτέλ χωρίς εστιατόριο

Καθώς και **στον κωδικό 552** : «Εγκαταστάσεις κατασκήνωσης (κάμπινγκ) και άλλες επιχειρήσεις παροχής καταλύματος για μικρή χρονική διάρκεια, ως ακολούθως:

552.1: Ξενώνες νεότητας και ορεινά καταφύγια

552.2: Εγκαταστάσεις κατασκήνωσης, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων για τροχόσπιτα

552.3: Άλλες επιχειρήσεις παροχής καταλύματος μ.α.κ.

A.3.2. Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92

Σχετικά με το **ΣΤΕΠ 92 σε διψήφια ανάλυση**, το συγκεκριμένο επάγγελμα υπάγεται στο **42** « Υπάλληλοι Εξυπηρέτησης Πελατών» **και σε τετραψήφια ανάλυση στο 4232** « Υπάλληλοι Υποδοχής και Ενημέρωσης Πελατών».

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

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

Ιστορική προέλευση του επαγγέλματος: Ιστορικά η επιχειρηματική δραστηριότητα της επ' αμοιβή παροχής στέγης και τροφής στους ταξιδιώτες και επισκέπτες είναι πάρα πολύ παλιά και τις υπηρεσίες υποδοχής τις παρείχε αρχικά ο ίδιος ο ιδιοκτήτης του καταλύματος. Αυτό εξακολουθεί να ισχύει ακόμα στα ξενοδοχεία μικρής δυναμικότητας, όπου τα μέλη της οικογένειας του ιδιοκτήτη ασκούν και τις υπηρεσίες υποδοχής. Η ραγδαία εξέλιξη των οικονομικών δραστηριοτήτων και η συνακόλουθη αύξηση του διατιθέμενου εισοδήματος των ανθρώπων για ταξίδια /τουρισμό, δημιούργησε την ανάγκη της ποσοτικής και ποιοτικής αύξησης των τουριστικών καταλυμάτων. Έκτοτε, με την ανάπτυξη του τουρισμού ως βιομηχανικού πυλώνα πλέον, οι θέσεις εργασίας του ξενοδοχειακού τομέα άρχισαν να αντιμετωπίζονται με την σύγχρονη οργανωσιακή τους μορφή. Μεταξύ αυτών των θέσεων εργασίας περίοπτη θέση κατέχει η θέση του Υπάλληλου Υποδοχής που πραγματεύεται το παρόν περίγραμμα.

Ανέκαθεν ένας Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου και εξυπηρέτησης πελατών ξενοδοχειακών μονάδων ήταν και είναι ένας επαγγελματίας εργαζόμενος, ικανός να εκτελεί τις σχετικές εργασίες στην Υποδοχή, αλλά και να χειρίζεται υπεύθυνα και αυτόνομα εκτός της Υποδοχής και τη Διαμονή και Αναχώρηση των πελατών από το ξενοδοχείο. Υποχρεούται να:

- Τηρεί τους τύπους κατά την άφιξη και την αναχώρηση των πελατών (εγγραφές κλπ) και παρέχει στους πελάτες όλες τις πληροφορίες που σχετίζονται με τους όρους και τις συνθήκες παραμονής τους.

- Διαχειρίζεται τις τηλεφωνικές κλήσεις, την αλληλογραφία του ξενοδοχείου και των δωματίων/ πελατών που φιλοξενούν, τις κρατήσεις και άλλες σχετιζόμενες υπηρεσίες.
- Αναλαμβάνει τον προγραμματισμό των κρατήσεων και των δωματίων και την καθημερινή τήρηση βιβλίων, καθώς και τη διαχείριση διαφόρων εξόδων, εφόσον στο ξενοδοχείο δεν λειτουργούν ξεχωριστά τμήματα (κρατήσεις, Μ/Κ κ.λ.π.).
- Τέλος, ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου αναφέρεται στον προϊστάμενο υποδοχής, ενώ προΐσταται και καθοδηγεί τους βοηθούς της υποδοχής και τους grooms.

Η εργασία του υπαλλήλου υποδοχής εκτελείται στην υποδοχή ξενοδοχείων ή αντίστοιχων καταλυμάτων, σε επαφή με την πελατεία, και σε γενικές γραμμές χαρακτηρίζεται από ορθοστασία. Το ωράριο καλύπτει το σύνολο της ημέρας (με ή χωρίς διακοπές στη διάρκεια του). Ο ρυθμός εργασίας του υπαλλήλου υποδοχής χαρακτηρίζεται από εναλλαγές μεταξύ περιόδων έντονης δραστηριότητας και περιόδων μειωμένης δραστηριότητας. Οι υπάλληλοι υποδοχής εργάζονται τις Κυριακές και τις ημέρες αργίας και αμείβονται αντίστοιχα επιπλέον, βάσει της εκάστοτε εργατικής νομοθεσίας. Η εργασία αυτή εντάσσεται στο μοντέλο της κυκλικής εργασίας.

Οι εποχιακές συμβάσεις είναι αρκετά συχνό φαινόμενο, ειδικότερα, σε κάποιες περιοχές. Ο εργοδότης (σε περιπτώσεις εκτός έδρας του υπαλλήλου υποδοχής) υποχρεούται να παρέχει κάποιες πλεονεκτικές για τον Υπάλληλο Υποδοχής διευκολύνσεις, όπως δωρεάν γεύματα και δωρεάν διαμονή. Τέλος, ενδέχεται ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου να πρέπει να φοράει συγκεκριμένη στολή για την διεκπεραίωση των καθηκόντων του. Αν δεν παρέχεται στολή από τον εργοδότη, τότε λαμβάνει προσωαυξημένη αμοιβή για την κάλυψη των εξόδων στολής.

Ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου μπορεί να εργαστεί σε ξενοδοχείο:

- ✓ * ενός,
- ✓ * * δύο,
- ✓ * * * τριών,
- ✓ * * * * τεσσάρων,
- ✓ * * * * * πέντε αστέρων

Ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου παρείχε και παρέχει ένα πολύ μεγάλο όγκο εργασιών και υπηρεσιών. Λόγω της θέσης του, είναι ο πρώτος και ο τελευταίος άνθρωπος που θα συνδιαλεγεί ο πελάτης ή ο επισκέπτης του ξενοδοχείου. Ταυτόχρονα, το μικρότερο έως το μεγαλύτερο πρόβλημα του κάθε πελάτη θα περάσει μέσα από την φυσική παρουσία και μεσολάβηση του υπαλλήλου υποδοχής. Όλα αυτά θα πρέπει ο υπάλληλος να τα εντάξει μέσα στο βασικό κύκλο εργασιών που, σε ημερήσια βάση, θα πρέπει να ολοκληρώσει προκειμένου να είναι αντικειμενικά σωστός επαγγελματίας. Είναι αλήθεια ότι η εξέλιξη της τεχνολογίας έχει βελτιώσει κατά πολύ τις παρερχόμενες υπηρεσίες, αυξάνοντας όμως παράλληλα τις απαιτήσεις των πελατών, αλλά και τις παροχές.

A.4.2. Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

Το επάγγελμα ρυθμίζεται σε ό,τι αφορά τους γενικούς όρους αμοιβής και εργασίας του από τις συλλογικές συμβάσεις εργασίας. Στο πεδίο των συλλογικών ρυθμίσεων εργασίας καθορίζονται οι αποδοχές, οι όροι εργασίας και οι εν γένει σχέσεις των εργαζόμενων σε Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που λειτουργούν σε αστικά κέντρα, σε τόπους θερινών διαμονών, σε λουτροπόλεις και σε αρχαιολογικούς τόπους όλης της χώρας, με τη μορφή του ξενοδοχείου, ξενώνα, οικοτροφείου, επιχείρησης επιπλωμένων διαμερισμένων, επιχείρησης θέρετρων από τουριστικούς οικισμούς (μπαγκαλούς), Μοτέλ, Τουριστικού περιπτέρου και Κέντρου Παραθερισμού – διακοπών και κάμπινγκ.

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 τουρισμός, ως κλάδος οικονομικής δραστηριότητας, αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους παράγοντες οικονομικής ανάπτυξης. Οι οικονομικές επιπτώσεις από την ανάπτυξη του τουρισμού εστιάζονται στην εισροή χρήματος και την εξισορρόπηση του Ισοζυγίου Τρεχουσών Συναλλαγών, την ανάπτυξη επενδυτικών δραστηριοτήτων και τις πολλαπλασιαστικές επιδράσεις που ασκούν στον ευρύτερο οικονομικό ιστό, την δημιουργία νέων θέσεων εργασίας κ.α.. Η μεγάλη και σταθερή αύξηση των εισοδημάτων στις αναπτυγμένες χώρες μεταπολεμικά σε συνδυασμό με την εδραίωση του λεγόμενου «κράτους πρόνοιας» που οδήγησε στην αύξηση του ελεύθερου χρόνου μέσω της ετήσιας αμειβόμενης άδειας και την ανάπτυξη των σύγχρονων μαζικών κοινωνιών σηματοδοτούν τη δυνατότητα του τουρισμού να δημιουργεί πλούτο και αύξηση της ευημερίας για τους κατοίκους τους. Περιοχές και τόποι στηρίζονται ή προσβλέπουν σε αυτόν για το μέλλον τους.

Στην Ελλάδα η βιομηχανία του τουρισμού συνεισφέρει τα μέγιστα στην εθνική οικονομία. Σύμφωνα με στοιχεία της Ε.Σ.Υ.Ε. προκύπτει ότι:

- Το σύνολο της προστιθέμενης αξίας που προσδιορίζεται αμέσως και εμμέσως από την τουριστική ζήτηση, κυμαίνεται στο επίπεδο 18-20% του ΑΕΠ. Είναι σημαντικό επίσης να τονισθεί ότι την δεκαετία 1980-1990 ο τουρισμός συνεισέφερε κατά 53% στην αύξηση του ΑΕΠ, έναντι μόνο 4,6% της βιομηχανίας.

- Στον τουριστικό κλάδο πραγματοποιείται το 16% των επενδύσεων, ενώ η απασχόληση στην τουριστική οικονομία ανέρχεται πάνω από 700.000 άτομα. Τη δεκαετία 1980-1990 η αύξηση της απασχόλησης ήταν 87% έναντι αύξησης 9,2% της συνολικής απασχόλησης και έναντι μείωσης 15% στην μεταποίηση.
- Το συνάλλαγμα που αποκτάται από τον τουρισμό είναι της τάξης των 9 δις δολαρίων, 2,5 φορές μεγαλύτερο από το συνάλλαγμα από τις βιομηχανικές εξαγωγές και 1,8 φορές μεγαλύτερο από το σύνολο των εξαγωγών.
- Έχει αποδειχθεί ότι ο τουρισμός έχει προκαλέσει σχεδόν το σύνολο της βελτίωσης της κατανομής του περιφερειακού εισοδήματος που συντελέσθηκε κατά τα τελευταία 20-30 έτη, συμβάλλοντας στην συγκράτηση του πληθυσμού στην ύπαιθρο, στην πολιτισμική επικοινωνία και στην άμβλυνση των διαφορών¹.

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

Το ενεργό ξενοδοχειακό δυναμικό της χώρας με βάση στοιχεία του 2002 ήταν 625.155 κλίνες σε 8.504 ξενοδοχειακές μονάδες. Υπήρχαν ακόμη 30.643 θέσεις κατασκήνωσης και 949 οικισμοί σε 351 κάμπινγκς, που μπορούν να φιλοξενήσουν άλλα 94.776 άτομα.

Οι σοβαρότερες αδυναμίες του ελληνικού τουρισμού είναι η μεγάλη εξάρτηση από τους τουριστικούς πράκτορες (το 70% της αγοράς ελέγχεται από 5 tour- operators), η έντονη εποχικότητα, το 88% της τουριστικής κίνησης συγκεντρώνεται από το μήνα Ιούνιο έως Σεπτέμβριο, ενώ στην Ισπανία την ίδια περίοδο συγκεντρώνεται το 53%, την Ιταλία το 59% και την Πορτογαλία το 85% (Βλ. Πίνακα 3), η μεγάλη εξάρτηση από μικρό αριθμό αγορών. Το 2002 οι αφίξεις από Ηνωμένο Βασίλειο και Γερμανία ήταν 21,5% και 15,5% αντίστοιχα (Βλ. Πίνακα 4), η ανεπάρκεια υποστηρικτικών δομών (γήπεδα γκολφ, συνεδριακά κέντρα κλπ). Είναι χαρακτηριστικό ότι η Ισπανία διαθέτει 254 γήπεδα γκολφ διεθνών προδιαγραφών, η Πορτογαλία 55, η Τουρκία 10 ενώ η Ελλάδα μόνον 4. Απογοητευτική είναι και η εικόνα του παρουσιάζεται και στο θαλάσσιο τουρισμό. Η Τουρκία διαθέτει σήμερα 15 μαρίνες δυναμικότητας 5.000 θέσεων, έναντι μόλις 2.800 θέσεων που προσφέρει η Ελλάδα. Η απόσταση από τις χώρες προέλευσης σε σχέση με τις ανταγωνίστριες αποτελεί ένα ακόμη μειονέκτημα, π.χ. στην Ιταλία το 2002 σε σύνολο 33.159 αφίξεις οι 25.313 έγιναν οδικώς, ενώ στην Πορτογαλία σε σύνολο αφίξεων 11.811 οι 8.111 έγιναν οδικώς.

Επίσης, βασική αδυναμία του Ελληνικού τουρισμού είναι η ανεπαρκής προώθηση του τουριστικού προϊόντος (στο σύνολο του προϋπολογισμού των εθνικών οργανισμών τουρισμού η Ελλάδα αντιπροσωπεύει μόλις το 18,7% έναντι 35,7% της Ιταλίας και 83,7% της Πορτογαλίας), έλλειψη συνέπειας και σωστής νοοτροπίας στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών γεγονός που οδηγεί σε χαμηλούς δείκτες ικανοποίησης ποιότητας πελατών².

Στη μελέτη του IOBE όπου καταγράφεται η χρηματοοικονομική κατάσταση του κλάδου τόσο βραχυχρόνια όσο και μακροχρόνια, δεν θεωρείται ικανοποιητική. Σύμφωνα με επιλεγμένους δείκτες ο κλάδος των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων αντιμετώπισε το διάστημα 1997-2001 προβλήματα ρευστότητας και αποδοτικής χρησιμοποίησης των συνολικών κεφαλαίων. Επίσης, η διάρθρωση του κλάδου επηρεάζεται πρωτίστως από τη διαπραγματευτική δύναμη των πελατών (tour operators) οι

¹ Βλ. Κ. Ζοπουνίδης –Χ. Γαγάνης, Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ): «Ανταγωνιστικότητα της Ελλάδας με άλλες Μεσογειακές χώρες στον Τουριστικό Τομέα», 2003

² Ομοίως, Βλ. ανωτέρω

οποίοι εκμεταλλευόμενοι το πρότυπο του μαζικού τουρισμού που επικρατεί καθορίζουν τις τιμές των τουριστικών πακέτων αποδυναμώνοντας παράλληλα τη διαπραγματευτική δύναμη των ελλήνων ξενοδόχων.

Η συγκριτική θέση της Ελλάδος από άποψης **τουριστικής αναπτυξιακής δυναμικής** είναι εμφανώς δυσμενής, αφού υπολείπεται σε μεσο-μακροπρόθεσμο ρυθμό ανάπτυξης όλων των κυρίως ανταγωνιστριών χωρών ³. Η υστέρηση της Ελλάδος ήταν ιδιαίτερως εμφανής και κατά την τελευταία διετία.

Θετικές εκτιμήσεις για τον Ελληνικό τουρισμό στην μετά-ολυμπιακή περίοδο, ωστόσο, περιλαμβάνει η μελέτη που έδωσε στη δημοσιότητα τον Σεπτέμβριο του 2004 το Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ) με θέμα «Τουρισμός και Ναυτιλία: συγκριτικά πλεονεκτήματα». Σύμφωνα με τη μελέτη του ΙΤΕΠ ο ρυθμός αύξησης του παγκοσμίου διεθνούς τουρισμού εκτιμάται ότι θα είναι 4% μέχρι το 2010 και 4.5% για την επόμενη δεκαετία μέχρι το 2020. Η Ελλάδα μπορεί να επιτύχει τέτοιους ρυθμούς ανάπτυξης για τον τουρισμό της και μάλιστα, αν ακολουθήσει την κατάλληλη οικονομική πολιτική, μπορεί να επιτύχει ακόμη υψηλότερους ρυθμούς. Την ίδια θετική πορεία – υπό προϋποθέσεις – αναμένεται ότι θα ακολουθήσουν και οι συναλλαγματικές εισπράξεις από τον τουρισμό με ανάλογες θετικές επιδράσεις στο πλεόνασμα του συναλλαγματικού ισοζυγίου.

Από τα βασικότερα μέτρα για την αύξηση της τουριστική ζήτησης στην χώρα μας πρέπει να είναι η κατάλληλη αξιοποίηση του θετικού κλίματος που δημιούργησαν οι Ολυμπιακοί Αγώνες, διαφορετικά η αισιοδοξία που προκάλεσαν πολύ γρήγορα θα εξανεμισθεί και τα αποτελέσματα θα είναι βραχυχρόνια⁴. Επίσης, οι ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις για να παραμείνουν ανταγωνιστικές και κερδοφόρες, μέσα στο συνεχές ανταγωνιστικό περιβάλλον, θα πρέπει να στοχεύσουν στην γενικότερη αναβάθμιση και ανάπτυξη του κλάδου. Πιο συγκεκριμένα θα πρέπει να επικεντρωθούν στη βελτίωση των τουριστικών υποδομών, στην αύξηση της ζήτησης του τουριστικού προϊόντος σε όλες τις περιφέρειες (αξιοποίηση τοπικών πόρων και προϊόντων), στην ανάπτυξη νέων τουριστικών προϊόντων υψηλών προδιαγραφών με σεβασμό στη διατήρηση της αυθεντικότητας και της ιδιαιτερότητας του κάθε τόπου, στην εισαγωγή νέων τεχνολογιών στις τουριστικές επιχειρήσεις με ταυτόχρονη κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού όχι μόνο στη λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων, αλλά και των τμημάτων οικονομικού, marketing, διοίκησης ανθρωπίνων πόρων, κ.α.

A.6. Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές

A.6.1. Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης

Οι απασχολούμενοι άμεσα ή έμμεσα στο χώρο του τουρισμού ανέρχονται στο 20% του εργατικού δυναμικού και σε απόλυτους αριθμούς 800.000 εργαζόμενους περίπου, εκ των οποίων 450.000 έως 500.000 εργάζονται στο χώρο των ξενοδοχείων, καταστημάτων αναψυχής και επισιτισμού⁵.

Ειδικότερα:

- 1) **Στοιχεία ΤΑΞΥ:** Οι ασφαλισμένοι σε όλη την Ελλάδα ήταν:

³ Βλ. Ινστιτούτο Τουριστικών και Ξενοδοχειακών Ερευνών: « Πολιτικές για την άμβλυνση του προβλήματος της Τουριστικής εποχικότητας», 2002

⁴ Βλ. Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ): « Μελέτη για τις επιπτώσεις των δυσμενών γεγονότων στην Τουριστική Οικονομία», 2007

⁵ Στοιχεία από την Συνέντευξη Τύπου (27-9-2006) του Προέδρου της ΠΟΕΕ – ΥΤΕ κου Α. Καραθανάση

το 2003 $\Rightarrow$ 75.996,

το 2004 $\Rightarrow$ 77.861 (μόνο στην Αθήνα είχαμε 1925 νέους ασφαλισμένους λόγω ολυμπιακών αγώνων και τη δημιουργία 6000 νέων κλινών)

το 2005 $\Rightarrow$ 80.231 (νέοι ασφαλισμένοι το 2004 $\Rightarrow$ 1865 και το 2005 $\Rightarrow$ 2370)

2) **Στοιχεία ΙΚΑ:** Ασφαλισμένοι σε όλη την Ελλάδα ξενοδοχοϋπάλληλοι (κλάδος σύνταξης) και εργαζόμενοι στον επισιτισμό και αναψυχή, για

το 2004 $\Rightarrow$ 175.285

το 2005 $\Rightarrow$ 180.266

(νέοι ασφαλισμένοι 4981)

Αυτοί οι εργαζόμενοι ασφαλισμένοι εργάστηκαν:

Α) ως Ξενοδοχοϋπάλληλοι (στοιχεία του Ξενοδοχειακού επιμελητηρίου) σε αριθμό ξενοδοχείων για

το 2004 $\Rightarrow$ 8.899 με 351.891 δωμάτια

το 2005 $\Rightarrow$ 9.036 με 358.721 δωμάτια

Και σε σύνολο κλινών για το 2004 $\Rightarrow$ 668.271

για το 2005 $\Rightarrow$ 682.050 (νέες κλίνες 13.779)

Β) Στα επισιτιστικά καταστήματα και αναψυχής [με στοιχεία της ομοσπονδίας εστιατορίων (ΠΟΕΣΕ) από μελέτη του 1997] ήταν 110.000 σε όλη τη χώρα, εκ των οποίων 22.000 είναι στην Αθήνα και 10.000 στον Πειραιά.

A.6.2 Τάσεις

Στο πλαίσιο της ΚΠ Equal διεξήχθη πανελλαδική έρευνα σε επιχειρήσεις των παρακάτω δυναμικών κλάδων της οικονομίας

- Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- Τουρισμού
- Κατασκευών

Τα βασικότερα συμπεράσματα της έρευνας που αφορούν τον Τουρισμό είναι :

Αυξητική τάση απασχόλησης στον κλάδο τουρισμού	35,21 %
Στατική τάση απασχόλησης στον κλάδο τουρισμού	47,89 %
Πτωτική τάση στον κλάδο τουρισμού	16,90 %

Οι κυριότερες πηγές εξεύρεσης προσωπικού με προτεραιότητα είναι :

1 Προσωπικές επαφές /γνωριμίες
2 Αγγελίες εφημερίδες /περιοδικά /διαδίκτυο
3 Μέσω ΟΕΑΔ

--

Τα κυριότερα προβλήματα στη εξεύρεση κατάλληλου προσωπικού κατά σειρά παράθεσης είναι

1 Έλλειψη επαρκούς εμπειρίας
2 Έλλειψη αναγκαίων γνώσεων /προσόντων
3 Απαίτηση για υψηλές αποδοχές

A.6.3. Προοπτικές

Στο πλαίσιο σχετικής έρευνας⁶ πραγματοποιήθηκε επίσης σε Εθνικό και Περιφερειακό επίπεδο:

- Ποσοτική και ποιοτική καταγραφή υφισταμένων και προσφερόμενων θέσεων εργασίας
- Αποτύπωση απαιτούμενων προσόντων ανά θέση /ειδικότητα

Οι ειδικότητες με την υψηλότερη ζήτηση που ανέδειξε σχετική έρευνα στον κλάδο του Τουρισμού είναι οι εξής:

Κλάδος Τουρισμού	Οροφοκόμος
	Υπεύθυνος Ορόφου
	Προϊστάμενος Ορόφου
	Βοηθός Μάγειρα
	Μάγειρας
	Chef
	Groom
	Υπάλληλος Υποδοχής
	Υπεύθυνος Υποδοχής

Από την έρευνα πεδίου της ΠΑΕΠ που διενεργήθηκε το 2003 για την ζήτηση ειδικοτήτων και δεξιοτήτων στην Ελληνική αγορά εργασίας και κυρίως στον ιδιωτικό τομέα κατά κλάδο επάγγελμα και νομό, προκύπτει ότι αναμένεται μεγάλη ποσοστιαία αύξηση της απασχόλησης για τα επόμενα τρία χρόνια στον κλάδο «ξενοδοχεία και εστιατόρια». Απαραίτητη προϋπόθεση βέβαια αποτελεί η γενικότερη τουριστική ανάπτυξη που θα επιφέρει αύξηση της ανταγωνιστικότητας, αναβάθμιση των προσφερομένων υπηρεσιών, άμβλυνση της εποχικότητας, και προώθηση καινοτόμων και ποιοτικότερων μορφών τουρισμού.

Αναφορικά με τις εκτιμήσεις των επιχειρήσεων για τη μεταβολή της ζήτησης των ειδικοτήτων του κλάδου τους, στον κλάδο των ξενοδοχείων και εστιατορίων η αισιοδοξία των εκπροσώπων των επιχειρήσεων είναι μικρή. Μόνο 2,7% των επιχειρήσεων αυτού του κλάδου αναμένουν αύξηση της

⁶ Βλ. Έρευνα Οργανισμού Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης ΟΤΕΚ από την κοινοπραξία των μελετητικών εταιριών EEO Group και KANTOR, δημοσίευση στοιχείων στην ιστοσελίδα www.xenianews.gr

απασχόλησης. Διαφορετικά είναι τα ευρήματα ανάλογα με το μέγεθος των επιχειρήσεων και παρότι φαίνεται ότι γενικά στον κλάδο των ξενοδοχείων και εστιατορίων οι προοπτικές αύξησης της απασχόλησης είναι μικρές, στις μεγάλες επιχειρήσεις του κλάδου οι προοπτικές αυτές είναι πολύ καλές.

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 εξειδικεύσεις στο επάγγελμα του Υπαλλήλου Υποδοχής. Οι κατευθύνσεις του επαγγέλματος καθορίζονται βάσει των ακόλουθων κριτηρίων :α) συνθήκες εργασίας β) το μέγεθος και η κατηγορία των μονάδων γ) η εποχικότητα της εργασίας .Χαρακτηριστική είναι η περίπτωση του Νυχτερινού Υπαλλήλου Υποδοχής σε μικρές η μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες ,καθώς και σε μονάδες εποχικής λειτουργίας.

Από πλευράς σταδιοδρομίας , καλύτερη δυναμική έχουν τα μεγάλα ξενοδοχεία πόλης * * * * * τεσσάρων και * * * * * πέντε αστέρων. Αυτό οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι στα μεγάλα ξενοδοχεία υπάρχει μια διαρκής έκθεση του υπαλλήλου σε σειρά θεμάτων και συχνότητας αντιμετώπισης τους, που σε κάποιο άλλο ξενοδοχείο, τέτοιες καταστάσεις θα αργήσουν πολύ ή ενδεχομένως και να μην εμφανιστούν καθόλου. Έτσι, οι εμπειρίες που αποκτά ο υπάλληλος μπορούν να του δώσουν τις ευκαιρίες αλλά και τις δυνατότητες, εφόσον προέρχεται από αντίστοιχη παραγωγική σχολή τουριστικής εκπαίδευσης, να εξελιχθεί ιεραρχικά.

Ο νυχτερινός Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου μεγάλων ξενοδοχείων πόλης είναι μια ειδική περίπτωση όχι από απόψεως κατάρτισης, αλλά λόγω ειδικευμένων γνώσεων που αφορούν κυρίως λογιστικού ενδιαφέροντος θέματα. Επιπλέον, η ενδεχόμενη απουσία προϊσταμένου τον καθιστά πολλές φορές υπεύθυνο όλου του ξενοδοχείου.

A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων

Από έρευνες⁷ για την απασχόληση στις ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις διαπιστώνεται ότι η πλειονότητα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων αντιμετωπίζει δυσκολίες στην εξεύρεση εξειδικευμένου προσωπικού για τη στελέχωση της Υποδοχής, των Επισιτιστικών Τμημάτων, και του τμήματος Ορόφων, κυρίως στις ειδικότητες Ρεσεψιονίστ (31,6%), Μαγείρων και Βοηθών Μαγείρων (31,3%), Σερβιτόρων (29,8%) και Καμαριέρων (25,8%) και σε μικρότερο ποσοστό στα τμήματα Μάρκετινγκ και Δημοσίων Σχέσεων. Το φαινόμενο αυτό αιτιολογείται εν μέρει από το γεγονός ότι η απασχόληση στον τουριστικό τομέα στην Ελλάδα παραμένει έντονα εποχική (ένας στους δύο απασχολούμενους στον κλάδο είναι εποχικά εργαζόμενος, ενώ μόλις το 36,5% των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων λειτουργούν σε 12μηνη βάση), με αποτέλεσμα μέρος των αποφοίτων τουριστικής εκπαίδευσης να απορροφώνται από

⁷ Ομοίως, Βλ. ανωτέρω έρευνα ΟΤΕΚ

άλλους κλάδους της οικονομίας. Μεγαλύτερη ζήτηση παρατηρείται για τα τμήματα της Μαγειρικής Τέχνης και της Ξενοδοχειακής και Εστιατοριακής Τεχνικής.

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

Στον Τομέα του Τουρισμού ο ανθρώπινος παράγοντας αποτελεί ιδιαίτερα σημαντική παράμετρο για την επίτευξη των στόχων της τουριστικής πολιτικής, αλλά και μέσω άλλων χρηματοδοτικών, θεσμικών και οργανωτικών μέτρων. Παρ' όλη τη σημασία του τομέα για την απασχόληση και την οικονομία συνολικά, παρατηρούνται ουσιαστικά ελλείμματα γνώσεων και δεξιοτήτων στο ανθρώπινο δυναμικό (εργαζόμενοι - επιχειρηματίες) και περιορισμένη εξειδίκευση.

Προς αντιμετώπιση του ελλείμματος αυτού τίθενται προτεραιότητες αναβάθμισης της ποιοτικής στάθμης του ανθρώπινου δυναμικού.

Βασικοί στόχοι των προτεραιοτήτων αυτών είναι:

- Η δημιουργία και προσέλκυση εξειδικευμένου δυναμικού για την κάλυψη των θέσεων εργασίας και των αναγκών που δημιουργούνται στις επιχειρήσεις και τις υπηρεσίες, κυρίως στις περιοχές και στα νησιά αυξημένης οικονομικής ανάπτυξης.
 - Η ανάπτυξη δεξιοτήτων των εργαζομένων, προκειμένου να ανταποκριθούν στις ανάγκες βελτίωσης του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών στον τουρισμό, τις ΜΜΕ αλλά και στον πρωτογενή τομέα.
 - Ο εκσυγχρονισμός και η αναβάθμιση της Δημόσιας Διοίκησης.
-
- Κατά συνέπεια κύριο αντικείμενο αποτελεί η απόκτηση “γνώσης” μέσα από εξειδικευμένα προγράμματα δια βίου εκπαίδευσης και επαγγελματικής κατάρτισης/ εξειδίκευσης, σε όλα τα επίπεδα εργαζομένων και ανέργων.
 - Επαγγελματική κατάρτιση για την αναβάθμιση των προσόντων και των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού στον τομέα του τουρισμού, στην λογική της δια βίου μάθησης και σε άμεση συνάρτηση με την αγορά εργασίας:
 - Ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση προσωπικού, επιχειρηματιών και στελεχών τουριστικών επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένων και δράσεων για την αντιμετώπιση του προβλήματος έλλειψης τουριστικής παιδείας και αγωγής.
 - Ειδικά προγράμματα κατάρτισης προσωπικού νέων ξενοδοχειακών μονάδων ή άλλων τουριστικών επιχειρήσεων

- Μετεκπαίδευση / συνεχιζόμενη κατάρτιση επαγγελματιών – εργαζομένων εμπλεκόμενων άμεσα ή έμμεσα στην τουριστική βιομηχανία. Πιστοποίηση των αποκτηθεισών γνώσεων.
- Κατάρτιση προσωπικού για τις ειδικές μορφές τουρισμού και σύνδεση με την παραγωγική διαδικασία.
- Αναβάθμιση των προγραμμάτων στις Σχολές Ξεναγών, με έμφαση στις πιο σπάνιες ξένες γλώσσες και πιλοτική εφαρμογή τους.
- Σχεδιασμός και την υλοποίηση καινοτόμων προγραμμάτων σπουδών στις Ανώτερες Σχολές Τουριστικών Επαγγελμάτων και υλοποίηση νέων πιλοτικών προγραμμάτων ΙΕΚ με στοχευόμενα θεματολόγια
- Συμπληρωματικές δράσεις για την γενική αναβάθμιση της τουριστικής εκπαίδευσης, την διασύνδεση με την αγορά εργασίας και την υποστήριξη της διαμόρφωσης τουριστικής πολιτικής:
 - Συμπλήρωση και εκσυγχρονισμός των υποδομών, εγκαταστάσεων, εργαστηρίων και λοιπού εξοπλισμού των εκπαιδευτικών μονάδων του ΟΤΕΚ .
 - Αναβάθμιση προσόντων αποφοίτων σχολών τουριστικής εκπαίδευσης (υποτροφίες, ανταλλαγές κλπ).
 - Ανάπτυξη δικτύου γραφείων διασύνδεσης των αποφοίτων τουριστικής εκπαίδευσης, αλλά και γενικότερα του ανθρώπινου δυναμικού του τομέα, με την αγορά εργασίας.

Καινοτόμα πιλοτικά προγράμματα κατάρτισης για στελέχη του ΥΤΑΝ, του ΕΟΤ, του ΟΤΕΚ και άλλων δημόσιων φορέων των οποίων οι δραστηριότητες εμπλέκονται με ή επηρεάζουν τον τουρισμό, για την επικαιροποίηση των γνώσεων και των δεξιοτήτων τους σε καίρια θέματα που αφορούν στον σχεδιασμό της ανάπτυξης του τομέα (διεθνείς τάσεις και εξελίξεις, νέα τουριστικά προϊόντα, χωροταξία, τουριστική πολιτική κλπ).

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

Οι βασικές συνδικαλιστικές οργανώσεις που σχετίζονται με το επάγγελμα του υπαλλήλου Υποδοχής είναι οι εξής:

- ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΣΩΜΑΤΕΙΑ (ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ)- αφορούν την κατά τόπο επιχείρηση - υπάγονται στην ΠΟΕΕ και ΥΤΕ
- ΚΛΑΔΙΚΑ ΣΩΜΑΤΕΙΑ (ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ) σε επίπεδο νόμου (καλύπτουν τον κλάδο - υπάγονται στην ΠΟΕΕ και ΥΤΕ)
- ΠΟΕΕ και ΥΤΕ - Υπάγεται στη ΓΣΕΕ

- ΓΣΕΕ

Ιστορική Αναδρομή της ΠΟΕΕ-ΥΤΕ⁸

Η Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργατών Επισιτισμού και Υπαλλήλων Τουριστικών Επαγγελμάτων, ιδρύθηκε το 1927 από πρωτοβάθμια σωματεία ειδικοτήτων:

- σερβιτόρων,
- ξενοδοχοϋπαλλήλων,
- μαγείρων,
- ζαχαροπλαστών,
- ζυθοπωλών και
- παγοποιών

Από την ίδρυση της μέχρι το 1946 ήταν από τις πρωτοπόρες οργανώσεις μέλη της ΓΣΕΕ, με ταξικό προσανατολισμό. Συνδικαλιστικά της στελέχη έδωσαν και τη ζωή τους για τα ιδανικά της εργατικής τάξης. Ο γεν. γραμματέας Μ. Πολύδωρος εκτελέστηκε με τους 200 ήρωες της Καισαριανής από τους Γερμανούς κατακτητές, ο πρόεδρος των ζαχαροπλαστών Πατλάκας εκτελέστηκε από το παρακράτος έξω από τα γραφεία του συνδικάτου του. Στα χρόνια της δικτατορίας συνδικαλιστικά στελέχη της Ομοσπονδίας και των σωματείων εξορίστηκαν για πολλά χρόνια. Το 1982 με την ψήφιση του ν. 1264/82, οι αγώνες των εργαζομένων για εκδημοκρατισμό του Σ.Κ. αρχίζουν να δικαιώνονται.

Όμως, αναμφισβήτητα, από το 1982 και μετά μπαίνουμε σε μια νέα περίοδο προσπάθειας εξυγίανσης της κατάστασης από τους ίδιους τους εργαζόμενους.

Στην ΠΟΕΕ-ΥΤΕ ανήκουν 129 Σωματεία (ΣΩΜΑΤΕΙΑ (ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑ) εκ των οποίων :

- 106 Κλαδικά
- 23 Επιχειρησιακά

Εγγεγραμμένοι-Ψηφίσαντες: στις εκλογές του 2004 υπήρχαν 60.292 εγγεγραμμένοι εργαζόμενοι.

Αντιπρόσωποι ΠΟΕΕ-ΥΤΕ στο συνέδριο της ΓΣΕΕ: Το 2004 συμμετείχαμε με 8 αντιπροσώπους.

Η Διοίκηση της ΠΟΕΕ-ΥΤΕ έχει εγκρίνει Πλαίσιο θέσεων προς την ΓΣΕΕ και τα Σωματεία -Μέλη της για την οργανωτική ανασυγκρότηση του Συνδικαλιστικού κινήματος του κλάδου.

⁸ Βλ. ΠΟΕΕ – ΥΤΕ, Έντυπο Ενημέρωσης, τόμος Β, Ιούλιος 2006

Στόχος της Διοίκησης είναι να διαμορφωθούν εκείνα τα σύγχρονα σχήματα συλλογικής δράσης, επεξεργασιών και ελέγχου, έτσι ώστε το Συνδικαλιστικό κίνημα του κλάδου μας να είναι αποτελεσματικό στους αγώνες του, ελκυστικό στους εργαζόμενους ιδιαίτερα στους νέους, τις γυναίκες αλλά και στις νέες ειδικότητες, πραγματικά μαζικό, συσπειρώνοντας στις γραμμές του το σύνολο των εργαζομένων, πολυσυνθετικό απόψεων και αντιλήψεων, που υπάρχουν στον κλάδο, ικανό να δρα ενωμένο για την λύση των κοινών και ειδικών προβλημάτων των εργαζομένων στον Τουρισμό - Επισιτισμό.

A.9.2. Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης

Η ΠΟΕΕ - ΥΤΕ στη προσπάθεια της για σωστή ενημέρωση των μελών της σε βασικά θέματα όπως ΣΣΕ, διατάξεις νομοθεσίας για ασφαλιστικό, ΤΑΞΥ, άδειες κ.λ.π .προχώρησε στην έκδοση ενημερωτικού εντύπου. Είναι μια έκδοση που γίνεται για πρώτη φορά το 2004 και απευθύνεται σε όλους τους εργαζόμενους (500.000 περίπου άμεσα και έμμεσα απασχολούμενους στον κλάδο του Τουρισμού – Επισιτισμού) ευελπιστώντας να γνωρίσουν τα βασικά δικαιώματά τους.

A.9.3. Άλλες πηγές πληροφόρησης

Επειδή το ενημερωτικό έντυπο δε μπορεί να δίνει πλήρη γνώση και λύση σε όλα τα δικαιώματα και απορίες λειτουργεί στην ΠΟΕΕ-ΥΤΕ site πλήρως ενημερωμένο με συνεχή ανανέωση στοιχείων(www.poeeyte.gr)

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

Σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα ΥΠ' ΑΡΙΘΜ. 356 (Φ.Ε.Κ ...) τα επαγγελματικά δικαιώματα πτυχιούχων του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας (ΣΔΟ) και των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Τ.Ε.Ι), ορίζονται ως εξής:

Άρθρο 1

1. Οι πτυχιούχοι του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας, των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων, με βάση τις εξειδικευμένες επιστημονικές και τεχνικές γνώσεις τους, ασχολούνται επαγγελματικά είτε αυτοδύναμα, είτε σε συνεργασία με άλλους επιστήμονες, στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα όπως αυτός προσδιορίζεται από τις διατάξεις που ισχύουν κάθε φορά είτε ως αυτοαπασχολούμενοι με τη μελέτη, έρευνα και εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας στην τουριστική οικονομία και ειδικότερα στη παραγωγή και διάθεση τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών καθώς επίσης με την άσκηση διοίκησης στις διάφορες τουριστικές μονάδες και ταξιδιωτικά γραφεία.
2. Στα πλαίσια της άσκησης του επαγγέλματος τους και σε σχέση με το περιγραφόμενο περίγραμμα θέσης, ασχολούνται και με τα παρακάτω αντικείμενα και δραστηριότητες:

- Τήρηση λογαριασμών πελατών (MAIN COURANTE)
- Υπηρεσίες Υποδοχής

A.10.1 Άδειες λειτουργίας

Μέχρι σήμερα δεν έχουν οριστεί συγκεκριμένοι τίτλοι εργασίας για την εξάσκηση του επαγγέλματος. Αντιθέτως υπάρχει σχετική υποχρέωση έκδοσης επαγγελματικής ταυτότητας βάσει του Ν 1545 /85 ο οποίος προβλέπει στο σχετικό άρθρο του τα εξής:

Επαγγελματικές ταυτότητες (Ν. 1545/85) - Άρθρο 18

1. Καθιερώνεται επαγγελματική ταυτότητα για τους Έλληνες και Κύπριους υπηκόους, τους εργαζόμενους στα ξενοδοχεία πλην των Δ και Ε κατηγορίας κάτω των 40 κλινών και στα εστιατόρια, κέντρα διασκέδασης, μπαρ και λοιπά συναφή καταστήματα Γ κατηγορίας και άνω.
2. Η παραπάνω ταυτότητα χορηγείται:
 - α) Στους πτυχιούχους των Σχολών Τουριστικών Επαγγελμάτων, των Τεχνολογικών Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (Τ.Ε.Ι.) και των πρώην Κέντρων Ανωτέρας Τεχνικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (Κ.Α.Τ.Ε.Ε.), ανεξαρτήτως προϋπηρεσίας.
 - β) Στους εργαζόμενους που έχουν πραγματοποιήσει ή θα πραγματοποιήσουν υπηρεσία στις επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως κατηγορίας, τουλάχιστον τριάντα (30) μηνών, μέσα σε πέντε (5) τουλάχιστον συναπτά ημερολογιακά έτη.
3. Με απόφαση του Υπουργού Εργασίας καθορίζεται η διαδικασία, τα δικαιολογητικά και κάθε άλλη λεπτομέρεια για την έκδοση της επαγγελματικής ταυτότητας των προηγούμενων παραγράφων.
4. Οι κάτοχοι επαγγελματικής ταυτότητας, όταν είναι άνεργοι, εγγράφονται σε ιδιαίτερο κατάλογο ανέργων της οικείας Τοπικής Υπηρεσίας του Ο.Α.Ε.Δ.
 - α) Οι επιχειρήσεις της παραγράφου 1 υποχρεούνται να προσλαμβάνουν εργαζόμενους εφοδιασμένους με επαγγελματική ταυτότητα, μέχρις ότου οι άνεργοι κάθε ειδικότητας περιοριστούν σ' έναν ελάχιστο αριθμό, που σε καμιά περίπτωση να μην υπερβαίνει το 5% των κατόχων επαγγελματικής ταυτότητας.
 - β) Στο έντυπο της αναγγελίας προσλήψεως προς την Τοπική Υπηρεσία του Ο.Α.Ε.Δ., πρέπει να αναγράφεται υποχρεωτικά για τον εργοδότη ο αριθμός επαγγελματικής ταυτότητας του εργαζόμενου και η εκδούσα αρχή.
5. Κατά των εργοδοτών που προσλαμβάνουν ή απασχολούν εργαζόμενους κατά παράβαση να χορηγήσουν ή χορηγούν ψευδή ή ανακριβή πιστοποιητικά υπηρεσίας των εργαζομένων, εφαρμόζονται οι διοικητικές ποινές, όπως αυτές περιγράφονται στην παράγραφο 8 του άρθρου 16

του νόμου 1264/1982.Οι ποινές που αναφέρονται στην προηγούμενη παράγραφο επιβάλλονται και στους εργοδότες που παραβαίνουν τις διατάξεις του άρθρου 8 του νόμου 1346/1983, όπως αυτές τροποποιούνται και επεκτείνονται με τον παρόντα νόμο.

6. Με επιφύλαξη της εφαρμογής των διατάξεων του παρόντος νόμου, οι διατάξεις του άρθρου 8 του Νόμου 1346/1983 έχουν εφαρμογή στους εποχιακά εργαζομένους σε επιχειρήσεις και εργασίες του άρθρου 1 του παρόντος Νόμου, καθώς και σε συναφείς τουριστικές επιχειρήσεις, ανεξαρτήτως εποχιακής ή πλήρους λειτουργίας.

A.10.2. Άδειες εργασίας

Το πεδίο εφαρμογής των μισθωτών ξενοδοχοϋπαλλήλων βάσει των οικείων συλλογικών συμβάσεων εργασίας του κλάδου (συλλογική σύμβαση 2006, κατηγορία Ξενοδοχοϋπαλλήλων, με πράξη κατάθεσης: Π.Κ. Υπ. Απασχ. 25/23.5.2006 και κήρυξη υποχρεωτικής: ΥΑ 11922/7.7.2006 –ΦΕΚ Β 966/20.7.2006-), οι οποίες και έχουν κηρυχθεί υποχρεωτικές για όλη την επικράτεια και τα επίπεδα ιεραρχίας του επαγγέλματος, για το προσωπικό που εργάζεται σε ξενοδοχειακά καταλύματα έχει ως εξής:

Άρθρο 1 : Αντικείμενο - Πεδίο εφαρμογής

Με τις διατάξεις της ρύθμισης αυτής καθορίζονται οι αποδοχές, οι όροι εργασίας και οι εν γένει σχέσεις των εργαζόμενων σε Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που λειτουργούν σε αστικά κέντρα, σε τόπους θερινών διαμονών, σε λουτροπόλεις και σε αρχαιολογικούς τόπους όλης της χώρας, με τη μορφή του ξενοδοχείου, ξενώνα, οικοτροφείου, επιχείρησης επιπλωμένων διαμερισμάτων, επιχείρησης θέρετρων από τουριστικούς οικίσκους (μπαγκαλούς), Μοτέλ, Τουριστικού περιπτέρου και Κέντρου Παραμερισμού -διακοπών και κάμπινγκ.

Άρθρο 2: Κατηγορίες μισθωτών

Οι μισθωτοί στους οποίους αφορά η παρούσα σύμβαση αποκαλούνται Ξενοδοχοϋπάλληλοι και κατατάσσονται σύμφωνα με την ειδικότητα τους και ανεξαρτήτως φύλου, στις εξής τέσσερις (4) κατηγορίες:

Κατηγορία Α: Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου(ρεσεψιονίστ), μαιτρ, υπομπίτρ (ή κάπταιν), θυρωρός Α', νυκτοθυρωρός 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 μπάρμειντ, ασημοκέριδες και μάγειρα Β'. Επίσης, με την προϋπόθεση ότι θα προτιμήσουν την παρούσα συλλογική ρύθμιση, οι τηλεφωνητές, οι ελεγκτές ή ταμπλίστες και οι μαινκου-ραντιέ.

Κατηγορία Γ: Βοηθός σερβιτόρου, οροφокόμος (βαλές), θυρωρός υπηρεσίας, βοηθοί θυρωρείου ή μπουφέ ή εστιατορίου ή μπαρ ή λινοθήκης, γκρουμ, ντόρμαν ή εξωτερικός θυρωρός, λινοθηκάριος και βουατηριέρης, εφόσον δεν καλύπτονται από άλλη συλλογική σύμβαση ή διαιτητική απόφαση, μάγειρας Γ και Καμαριέρα.

Κατηγορία Δ: Πλύντρια, σιδηρωτήρια, καθαρίστρια κοινοχρήστων χώρων, μοδίστρα, μανταρίστρια, λαντζιέρης, λουτρονόμος, προϊστάμενος και βοηθός ιατρών.

A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγ. ή/και ειδικότητας

A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία

A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας

Όσον αφορά στη διοίκηση του προσωπικού, στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις σημειώνεται ότι υπάρχει ιεραρχική διάκριση, χωρίς μέχρι στιγμής η ιεραρχία αυτή να συνδέεται με διαφορετικά επίπεδα επαγγελματικής κατάρτισης. Οι τίτλοι εργασίας και τα επίπεδα ιεραρχίας του επαγγέλματος θα μπορούσαν να προσδιοριστούν ανά περιοχή επιχειρηματικής λειτουργίας ως εξής :

1. Groom

Ο υποψήφιος προκειμένου να εργασθεί στο επάγγελμα απαιτείται να αποκτήσει σχετική εργασιακή εμπειρία ή γνώση και δεξιότητες της εργασίας του Γκρουμ μέσω κάποιας σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων ή μέσω κατάρτισης και επιμόρφωσης από Ι.Ε.Κ, Κ.Ε.Κ ή μέσω οποιουδήποτε άλλου φορέα παρέχει σχετική εκπαίδευση.

2. Θυρωρός

Ο υποψήφιος προκειμένου να εργασθεί στο επάγγελμα απαιτείται να αποκτήσει σχετική εργασιακή εμπειρία ή γνώση και δεξιότητες της εργασίας του Θυρωρού μέσω κάποιας σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων ή μέσω κατάρτισης και επιμόρφωσης από Ι.Ε.Κ, Κ.Ε.Κ ή μέσω οποιουδήποτε άλλου φορέα παρέχει σχετική εκπαίδευση.

3. Υπάλληλος Κρατήσεων

Υπάρχουν δύο βασικές διαδρομές για την απόκτηση της θέσης του Υπάλληλου Κρατήσεων :

1. Ο υποψήφιος Υπάλληλος Κρατήσεων να ανέλθει επαγγελματικά στη θέση αυτή, με την απόκτηση τουλάχιστον ενός έτους προηγούμενης εργασιακής εμπειρίας στη θέση του βοηθού υπαλλήλου υποδοχής (ή Θυρωρού).
2. Μέσω οικοδόμησης των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων της θέσης εργασίας, με κατάρτιση και επιμόρφωση από Ι.Ε.Κ και Κ.Ε.Κ ή οποιοδήποτε άλλο φορέα παρέχει σχετική εκπαίδευση. Συχνά απαιτούνται και άλλα τυπικά προσόντα, όπως πτυχίο Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων (ΤΕΙ).

4. Νυκτερινός Υπάλληλος

Υπάρχουν δύο βασικές διαδρομές για την απόκτηση της θέσης του Νυκτερινού Υπάλληλου :

1. Ο υποψήφιος Νυκτερινός Υπάλληλος να ανέλθει επαγγελματικά στη θέση αυτή, με την απόκτηση τουλάχιστον ενός έτους προηγούμενης εργασιακής εμπειρίας στη θέση του βοηθού υπαλλήλου υποδοχής ή υπαλλήλου κρατήσεων.
2. Μέσω οικοδόμησης των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων της θέσης εργασίας, με κατάρτιση και επιμόρφωση από Ι.Ε.Κ και Κ.Ε.Κ ή οποιοδήποτε άλλο φορέα παρέχει σχετική εκπαίδευση. Συχνά απαιτούνται και άλλα τυπικά προσόντα, όπως πτυχίο Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων (ΤΕΙ).

5. Ταμίας Υποδοχής

Υπάρχουν δύο βασικές διαδρομές για την απόκτηση της θέσης του Υπάλληλου Υποδοχής:

1. Ο υποψήφιος Ταμίας Υποδοχής να ανέλθει επαγγελματικά στη θέση αυτή, με την απόκτηση τουλάχιστον ενός έτους προηγούμενης εργασιακής εμπειρίας στη θέση του βοηθού υπαλλήλου υποδοχής ή υπαλλήλου κρατήσεων.
2. Μέσω οικοδόμησης των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων της θέσης εργασίας, με κατάρτιση και επιμόρφωση από Ι.Ε.Κ και Κ.Ε.Κ ή οποιοδήποτε άλλο φορέα παρέχει σχετική εκπαίδευση. Συχνά απαιτούνται και άλλα τυπικά προσόντα, όπως πτυχίο Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων (ΤΕΙ).

6. Υπεύθυνος Τηλεφωνικού Κέντρου

Υπάρχουν δύο βασικές διαδρομές για την απόκτηση της θέσης του Υπάλληλου Υποδοχής:

1. Ο υποψήφιος Υπευθύνου Τηλεφωνικού Κέντρου να ανέλθει επαγγελματικά στη θέση αυτή, με την απόκτηση τουλάχιστον ενός έτους προηγούμενης εργασιακής εμπειρίας στη θέση του βοηθού υπαλλήλου υποδοχής ή υπαλλήλου κρατήσεων.
2. Μέσω οικοδόμησης των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων της θέσης εργασίας, με κατάρτιση και επιμόρφωση από Ι.Ε.Κ και Κ.Ε.Κ ή οποιοδήποτε άλλο φορέα παρέχει σχετική εκπαίδευση. Συχνά απαιτούνται και άλλα τυπικά προσόντα, όπως πτυχίο Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων (ΤΕΙ).

7. Υπάλληλος Υποδοχής

Υπάρχουν δύο βασικές διαδρομές για την απόκτηση της θέσης του Υπάλληλου Υποδοχής:

1. Ο υποψήφιος Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου να ανέλθει επαγγελματικά στη θέση αυτή, με την απόκτηση τουλάχιστον ενός έτους προηγούμενης εργασιακής εμπειρίας στη θέση του βοηθού υπαλλήλου υποδοχής ή υπαλλήλου κρατήσεων.
2. Μέσω οικοδόμησης των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων της θέσης εργασίας, με κατάρτιση και επιμόρφωση από Ι.Ε.Κ και Κ.Ε.Κ ή οποιοδήποτε άλλο φορέα παρέχει σχετική εκπαίδευση. Συχνά απαιτούνται και άλλα τυπικά προσόντα, όπως πτυχίο Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων (ΤΕΙ).

8. Βοηθός Προϊστάμενου Υποδοχής

Υπάρχουν δύο βασικές διαδρομές για την απόκτηση της θέσης του Βοηθού Προϊστάμενου Υποδοχής:

1. Ο υποψήφιος Βοηθός Προϊστάμενος Υποδοχής να στοχεύσει στη θέση αυτή, μέσα από την απόκτηση τετράχρονης εργασιακής εμπειρίας, στη θέση του υπαλλήλου υποδοχής ή υπαλλήλου κρατήσεων.
2. Μέσω οικοδόμησης των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων της θέσης εργασίας, με κατάρτιση και επιμόρφωση από Ι.Ε.Κ και Κ.Ε.Κ ή οποιοδήποτε άλλο φορέα παρέχει σχετική εκπαίδευση. Συχνά απαιτούνται και άλλα τυπικά προσόντα, όπως πτυχίο Ανώτερης ή Ανώτατης σχολής ή δίπλωμα σχολής τουριστικών επαγγελμάτων .

9. Προϊστάμενος Υποδοχής

Υπάρχουν δύο βασικές διαδρομές για την απόκτηση της θέσης του Προϊστάμενου Υποδοχής:

1. Ο υποψήφιος Προϊστάμενος Υποδοχής να στοχεύσει στη θέση αυτή, μέσα από την απόκτηση τετράχρονης εργασιακής εμπειρίας, στη θέση του υπαλλήλου υποδοχής.

2. Μέσω οικοδόμησης των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων της θέσης εργασίας, με κατάρτιση και επιμόρφωση από Ι.Ε.Κ και Κ.Ε.Κ ή οποιοδήποτε άλλο φορέα παρέχει σχετική εκπαίδευση. Συχνά απαιτούνται και άλλα τυπικά προσόντα, όπως πτυχίο Ανώτερης ή Ανώτατης σχολής ή δίπλωμα σχολής τουριστικών επαγγελμάτων.

Οι κάτοχοι τίτλων (απεικονίζονται στον παρατιθέμενο πίνακα προγραμμάτων σπουδών) των παραπάνω ιδρυμάτων έχουν ταυτόχρονα και πιστοποίηση της επαγγελματικής κατεύθυνσης στα τουριστικά επαγγέλματα. Στην περίπτωση του Υπάλληλου Υποδοχής ζητείται τόσο ο τίτλος σπουδών όσο και επαγγελματικής κατοχύρωσης. Η μεγάλη πλειονότητα των απασχολούμενων στα Ελληνικά ξενοδοχεία δεν έχει πτυχίο. Όπως προαναφέρθηκε ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου συνήθως είναι απόφοιτος δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης (Λυκείου, ΙΕΚ, ή ΕΠΑΛ), με αρχική ιεραρχική επαγγελματική ένταξη στο κατώτερο διοικητικό επίπεδο. Η μετέπειτα ανέλιξη του στο επίπεδο του Υπευθύνου έργου και Προϊστάμενου υποδοχής εξαρτάται από τα χρόνια υπηρεσίας και από τις τυχόν διαρθρωτικές οργανωτικές αλλαγές της επιχείρησης στην οποία εργάζεται. Οι πτυχιούχοι των ΑΣΤΕ (ανωτέρων σχολών τουριστικών επαγγελμάτων) και των ΤΕΙ (Τουριστικών Επιχειρήσεων) προτιμώνται για τις διοικητικές θέσεις, τα τμήματα κρατήσεων και πωλήσεων, καθώς και για τις θέσεις στην υποδοχή.

Προγράμματα Σπουδών της ίδιας Επιστημονικής Περιοχής
Διοίκηση Επιχειρήσεων (Τουριστικών)
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων, ΤΕΙ Πειραιά
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Ηπείρου
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Κρήτης
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Πάτρας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Λάρισας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Αθήνας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων, ΤΕΙ Θεσσαλονίκης
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων, ΤΕΙ Λαμίας
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων, ΤΕΙ Λάρισας
Ανώτερη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Ρόδου(ΑΣΤΕΡ)
Ανώτερη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Αγίου Νικολάου Κρήτης(ΑΣΤΕΑΝ)

Ι. ΑΝΩΤΕΡΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Η **Ανώτερη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης** Ρόδου (ΑΣΤΕΡ) και Αγίου Νικολάου Κρήτης (ΑΣΤΕΑΝ) προετοιμάζουν ανώτερα στελέχη για την τουριστική βιομηχανία. Τα διδασκόμενα μαθήματα είναι τεχνικά- επαγγελματικά, διοικητικά και οικονομικά, ώστε το σύνολό τους να συνδυάζει τη σαφή και λεπτομερή γνώση της ξενοδοχειακής πρακτικής με την απαραίτητη θεωρητική κατάρτιση που απαιτείται για μια επιτυχημένη σταδιοδρομία σε μια σύγχρονη τουριστική επιχείρηση. Στις εγκαταστάσεις των Σχολών λειτουργεί οικοτροφείο.

Ια. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

Η διαδικασία εισαγωγής ορίζεται από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων στα πλαίσια των πανελληνίων εξετάσεων για εισαγωγή υποψηφίων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

Ιβ. ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

1. Η φοίτηση διαρκεί έξι εξάμηνα. Κάθε εξάμηνο περιλαμβάνει δύο κύκλους σπουδών.:

α) Το θεωρητικό, που αρχίζει το μήνα Οκτώβριο κάθε εκπαιδευτικού έτους και λήγει τον Ιούνιο του επόμενου έτους και

β) Τον πρακτικό που αποτελεί συνέχεια του θεωρητικού αρχίζει τον Ιούλιο και λήγει τέλος Σεπτεμβρίου.

Κατά το διάστημα αυτό, οι σπουδαστές πραγματοποιούν με μέριμνα του Ο.Τ.Ε.Κ. την πρακτική τους άσκηση σε Ξενοδοχειακές μονάδες του Φ.Τ.Ε.Κ., καθώς και σε επίλεκτες ιδιωτικές επιχειρήσεις. Η πρακτική αυτή άσκηση είναι αναπόσπαστη συνέχεια της εκπαίδευσής τους, δεδομένου ότι τους δίνει τη δυνατότητα εφαρμογής όλων όσων διδάχθηκαν θεωρητικά στις Σχολές.

2. Διδασκόμενα Μαθήματα

Α' εξάμηνο

Εισαγωγή στην Ξενοδοχειακή Φιλοξενία, Εργασιακές Σχέσεις, Τρόφιμα και Ποτά – Υγιεινή Τροφίμων, Τεχνική Εστιατορίου, Πληροφορική I, Τουριστική Γεωγραφία, Μαγειρική Τέχνη, Ξένη Γλώσσα I, Ξένη Γλώσσα II.

Β' εξάμηνο

Μικροοικονομία – Μακροοικονομία, Οργάνωση και Διοίκηση Επισιτιστικών Μονάδων, Μπαρ – Οινολογία, Τεχνική Μαζικής Παραγωγής Φαγητών, Πληροφορική II, Τουρισμός /Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού, Ξένη Γλώσσα I, Ξένη Γλώσσα II.

Γ' εξάμηνο

Διοίκηση Επιχειρήσεων, Υπηρεσία Υποδοχής Πελατών I, Διαχείριση Τροφίμων και Ποτών, Τουριστική Πολιτική, Στοιχεία Δικαίου, Πληροφορική III, Ξένη Γλώσσα I, Ξένη Γλώσσα II.

Δ' εξάμηνο

Υπηρεσία Υποδοχής Πελατών II, Λειτουργία Τμήματος Ορόφων, Μηχανοργάνωση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, Γενική Λογιστική, Αρχές Marketing, Επιχειρησιακή Επικοινωνία, Στατιστική, Ξένη Γλώσσα I, Ξένη Γλώσσα II.

Ε' εξάμηνο

Ξενοδοχειακό marketing, Ξενοδοχειακή Λογιστική, Ξενοδοχειακή Νομοθεσία, Αρχιτεκτονική και Εξοπλισμός Ξενοδοχείων, Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, Τουριστική Οικονομία, Ψυχολογία Πελάτη – Κοινωνιολογία, Ψυχαγωγία και Άθληση Πελατών, Ξένη Γλώσσα I, Ξένη Γλώσσα II.

ΣΤ' εξάμηνο

Οργάνωση και Λειτουργία Τουριστικών Γραφείων, Διοίκηση Προσωπικού Ξεν/κών Επιχειρήσεων, Χρηματοοικονομική Διοίκηση, Δημόσιες Σχέσεις Τουριστικών Επιχειρήσεων, Προώθηση Πωλήσεων – Διαφήμιση, Οργάνωση Συνεδρίων – Εκδηλώσεων, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Ξένη Γλώσσα I, Ξένη Γλώσσα II, Σεμινάριο Τελειοφοίτων.

Μεγάλο, επίσης, ποσοστό των εργαζομένων προσανατολίζεται υπό προϋποθέσεις στις Σχολές του ΟΤΕΚ (ΑΣΤΕ), οι οποίες παρέχουν προγράμματα σπουδών Διοίκησης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων.

A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)

Για τους περισσότερους ο κόσμος των ξενοδοχείων είναι ένας ξεχωριστός, υπέροχος κόσμος γεμάτος λάμψη και γρήγορες αλλαγές. Στον κεντρικό άξονα του ξενοδοχείου βρίσκεται η υποδοχή και το προσωπικό που την στελεχώνει. Ο Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου παρέχει τις υπηρεσίες του στον πελάτη για τουλάχιστον 8 ώρες ημερησίως όρθιος και χαμογελαστός.

Η καθημερινή πολύωρη ορθοστασία έχει σαν αποτέλεσμα την ανάπτυξη επαγγελματικών ασθενειών που έχουν σχέση με το κυκλοφορικό σύστημα καρδιαγγειακά νοσήματα και παθήσεις του μυοσκελετικού ιστού.

Άλλωστε λόγω της συχνότητας των επαγγελματικών ασθενειών, αλλά και των εργατικών ατυχημάτων και στα ξενοδοχεία, συστήνονται επιτροπές υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας (ΕΥΛΕ) σύμφωνα με το νόμο 1568/85. Υπάρχει δε η υποχρέωση προς τους επιχειρηματίες του ελάχιστου χρόνου απασχόλησης τεχνικού ασφαλείας και γιατρού εργασίας (ΠΔ 17/96 Άρθρο 449 και ΠΔ 294/88).

A.13. Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες

Με δεδομένα τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες του Υπάλληλου Υποδοχής Ξενοδοχείου, όπως αυτά περιγράφονται, η δυνατότητα απασχόλησης ΑΜΕΑ στην συγκεκριμένη ειδικότητα θεωρείται δύσκολη έως αδύνατη. Παρόλα αυτά, άτομα με αναπηρία θα μπορούσαν να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους ως Υπάλληλοι Τηλεφωνικού Κέντρου.

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

Β.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	
ΤΙΤΛΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	
ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	
ΒΑΣΙΚΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΕΛ 1: Διενεργεί τις εργασίες πωλήσεων δωματίων – κράτησης και προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη, προκειμένου να δημιουργηθούν οι πλέον κατάλληλες συνθήκες υποδοχής – άφιξης του πελάτη στα πλαίσια της πολιτικής πωλήσεων και του κανονισμού παροχής υπηρεσιών Υποδοχής – Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.
	ΚΕΛ 2: Εξασφαλίζει την σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών άφιξης-υποδοχής του πελάτη ,καθώς και των υπηρεσιών παροχής διευκολύνσεων κατά την διαμονή του ,έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο τρόπο οι ανάγκες και οι επιθυμίες του, στα πλαίσια της πολιτικής παροχής υπηρεσιών Υποδοχής και Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.
	ΚΕΛ 3: Εφαρμόζει σωστά και έγκαιρα τις διάφορες εργασίες αναχώρησης του πελάτη, έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες άμεσης εξυπηρέτησης αυτού, με στόχο την αποκόμιση εκ μέρους του, των καλύτερων εντυπώσεων για την εικόνα του ξενοδοχείου από την εν γένει διαμονή του , στα πλαίσια της πολιτικής μελλοντικής προσέλκυσης του .

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

ΚΕΛ 1 (Β): Διενεργεί τις εργασίες πωλήσεων δωματίων – κράτησης και προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη, προκειμένου να δημιουργηθούν οι πλέον κατάλληλες συνθήκες υποδοχής – άφιξης του πελάτη στα πλαίσια της πολιτικής πωλήσεων και του κανονισμού παροχής υπηρεσιών Υποδοχής – Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.

ΚΕΛ 2(Β): Εξασφαλίζει την σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών άφιξης-υποδοχής του πελάτη ,καθώς και των υπηρεσιών παροχής διευκολύνσεων κατά την διαμονή του ,έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο τρόπο οι ανάγκες και οι επιθυμίες του, στα πλαίσια της πολιτικής παροχής υπηρεσιών Υποδοχής και Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.

ΚΕΛ 3 (Β): Εφαρμόζει σωστά και έγκαιρα τις διάφορες εργασίες αναχώρησης του πελάτη, έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες άμεσης εξυπηρέτησης αυτού, με στόχο την αποκόμιση εκ μέρους του, των καλύτερων εντυπώσεων για την εικόνα του ξενοδοχείου από την εν γένει διαμονή του , στα πλαίσια της πολιτικής μελλοντικής προσέλκυσης του .

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)		ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	
	ΕΕΛ 1.1: Διενεργεί πωλήσεις δωματίων στα πλαίσια της πολιτικής αύξησης της πληρότητας και βελτίωσης της κερδοφορίας του ξενοδοχείου		ΕΕ 1.1.1: Πληροφορείται και ενημερώνει την βάση δεδομένων του με όλα τα στοιχεία που αφορούν το προϊόν δωμάτια και λοιπές ξενοδοχειακές υπηρεσίες.	
			ΕΕ 1.1.2: Καλωσορίζει και διαβουλεύεται με τον υποψήφιο πελάτη για να κατανοήσει επακριβώς τις ανάγκες του.	
			ΕΕ 1.1.3: Παρουσιάζει τεκμηριωμένες προτάσεις προς τον υποψήφιο πελάτη για την διενέργεια της καλύτερης επιλογής τόσο για το ξενοδοχείο, όσο και για τον πελάτη.	
ΚΕΛ 1	Διενεργεί τις εργασίες πωλήσεων δωματίων – κράτησης και προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη προκειμένου να δημιουργηθούν οι πλέον κατάλληλες συνθήκες υποδοχής – άφιξης του πελάτη στα πλαίσια της πολιτικής πωλήσεων και του κανονισμού παροχής υπηρεσιών Υποδοχής – Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.	ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει τις διαδικασίες κράτησης στα πλαίσια της πολιτικής βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών της υποδοχής.	ΕΕ 1.2.1: Συναλλάσσεται και κατανοεί τις ανάγκες των πελατών.	
			ΕΕ 1.2.2: Χρησιμοποιεί τεχνικές εναλλακτικών λύσεων κάλυψης των αναγκών των πελατών.	
			ΕΕ 1.2.3: Διενεργεί τις διαδικασίες κράτησης καταχώρισης και ενημέρωσης του αρχείου {δελτίου} κράτησης.	
		ΕΕΛ 1.3: Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη.	ΕΕ 1.3.1: Συμβουλευεται τα αρχεία και εντοπίζει προβληματικές καταστάσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν αρνητικά την υποδοχή και την προδιάθεση των πελατών.	
			ΕΕ 1.3.2: Προετοιμάζει τα έντυπα άφιξης εξοικονόμηση χρόνου αναμονής των πελατών για την τήρηση των κυρίως διαδικασιών άφιξης.	
			ΕΕ 1.3.3: Ενημερώνει τις λοιπές υπηρεσίες υποδοχής για τις αφίξεις πελατών προκειμένου να υπάρξει η κατάλληλη εξυπηρέτηση κατά την άφιξη τους.	

	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1: Διασφαλίζει την ορθή συμπλήρωση των εντύπων ή εγγράφων που απαιτούνται για την πραγματοποίηση της ένταξης στο πελατολόγιο και διερευνά προς διαπίστωση των κοινών και ατομικών αναγκών του πελάτη.	ΕΕ 2.1.1: Υποδέχεται και βοηθά στην σωστή συμπλήρωση της κάρτας άφιξης (αναζήτηση voucher) του πελάτη.
		ΕΕ 2.1.2: Παραλαμβάνει παραστατικά αναγνώρισης (διαβατήριο, ταυτότητα) προς ενημέρωση αρχείων – φύλαξη κι επιστροφή στον πελάτη.
ΚΕΛ 2:Εξασφαλίζει την σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών άφιξης-υποδοχής του πελάτη ,καθώς και των υπηρεσιών παροχής διευκολύνσεων κατά την διαμονή του ,έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο τρόπο οι ανάγκες και οι επιθυμίες του, στα πλαίσια της πολιτικής παροχής υπηρεσιών Υποδοχής και Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.		ΕΕ 2.1.3: Παραδίδει κλειδιά και έντυπο πληροφοριακό υλικό προς διευκόλυνση της επικοινωνίας – μετακίνησης με το ξενοδοχείο.
		ΕΕ 2.1.4: Ενημερώνει το ηλεκτρονικό αρχείο πελατών ή τηρεί το βιβλίο κίνησης πελατών.
		ΕΕ 2.1.5: Επεξηγεί με απλό, αποτελεσματικό και ευγενικό τρόπο τις πολιτικές και διαδικασίες που ακολουθεί το ξενοδοχείο (π.χ. εξοικονόμηση ενέργειας, χρήση πιστωτικής κάρτας κλπ) δικαιολογώντας ενίοτε τις απαιτήσεις τήρησης αυτών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.
		ΕΕ 2.1.6: Εξακριβώνει την σωστή ενημέρωση για τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες σύμφωνα με τις διαδικασίες που ακολουθούνται στο ξενοδοχείο ανάλογα προς τα χαρακτηριστικά της διαμονής (π.χ. Ώρες λειτουργίας τμημάτων εστιατορίου, μπαρ κλπ).
		ΕΕ 2.2.1: Παρακολουθεί συνεχώς και διακριτικά την κίνηση του ξενοδοχείου και επισημαίνει τυχόν ύποπτες δραστηριότητες ή καταστάσεις που αφορά πελάτη ή επισκέπτη και αναφέρει στον υπεύθυνο ασφάλειας.
	ΕΕΛ 2.2: Λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την παροχή υπηρεσιών ασφάλειας του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων.	ΕΕ 2.2.2: Ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το ξενοδοχείο και τις προφυλάξεις που πρέπει να πάρουν οι ίδιοι σε θέματα ασφαλείας (φύλαξη αποσκευών-τιμαλφών κλπ), τόσο εντός του ξενοδοχείου, όσο και εκτός στις μετακινήσεις τους στην πόλη (πάρκινγκ αυτοκινήτου, φύλαξη πορτοφολιών κλπ), προκειμένου να τους δοθεί ένα αίσθημα ασφαλείας.

		ΕΕ 2.2.3: Συνεργάζεται (με θυρωρούς, γκρουμ, υπηρεσία δωματίων κλπ), ώστε τα μέτρα που λαμβάνονται για την ασφάλεια του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων, αλλά και των περιουσιακών στοιχείων του ξενοδοχείου να τηρούνται από όλα τα τμήματα και τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου. ΕΕ 2.2.4: Χειρίζεται τις θυρίδες ασφάλειας και χρηματοκιβωτίου για την ασφάλεια τιμαλφών των πελατών.
	ΕΕΛ 2.3: Αντιμετωπίζει τα αιτήματα και παράπονα των πελατών σχετικά με την λειτουργία των υπηρεσιών του ξενοδοχείου και καταβάλλει προσπάθειες επίλυσης των προβλημάτων. ΕΕΛ 2.4: Παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες στους πελάτες προς ενίσχυση της εμπιστοσύνης και μελλοντικής προτίμησης των στο ξενοδοχείο και συμμετέχει σε συγκεντρώσεις και συμβούλια σχετικά με την βελτίωση των υπηρεσιών υποδοχής.	ΕΕ2.3.1: Επικοινωνεί αποτελεσματικά και γρήγορα τόσο με όλα τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου (όροφοι, συντήρηση, τηλεφωνικό κέντρο, ταμείο, θυρωρό, γκρουμ, επισιτισμού) όσο και με τις εξωτερικές υπηρεσίες (ταχι, τουριστικά γραφεία, αστυνομία, ιατρεία κλπ), ούτως ώστε να διασφαλίζεται η δρομολόγηση όλων των διαδικασιών για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη. ΕΕ2.3.2: Δέχεται ενημέρωση επί των εργασιών ευταξίας και καθαριότητας και ενεργεί με σκοπό τη διασφάλιση του βέλτιστου επιπέδου τους εγκαίρως. ΕΕ2.3.3: Παρέχει συμβουλές και πληροφορίες στον πελάτη σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου. ΕΕ2.3.4: Διευκολύνει την πρόσβαση του πελάτη στη διοίκηση, όταν κι εφόσον ζητηθεί. ΕΕ2.4.1: Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία (παραλαβή εισερχόμενων, θυρίδες αλληλογραφίας, ενημέρωση πελάτη, παραλαβή πακέτων και συστημένης αλληλογραφίας, γραμματόσημα εξερχόμενης αλληλογραφίας κλπ). ΕΕ2.4.2: Παρέχει τηλεφωνική εξυπηρέτηση (τηλεφωνικές κλήσεις, παραλαβή-διαβίβαση μηνυμάτων, θυρίδα μηνυμάτων, voice mail). ΕΕ2.4.3: Πληροφορεί τους πελάτες με διάφορες πληροφορίες (εστιατόρια –ταβέρνες, τράπεζες, θέατρα, προξενία, τουριστικά αξιοθέατα, αίθουσες τέχνης – μουσεία κλπ).

		ΕΕ2.4..4: Μεριμνά για την χορήγηση έχτρα εξοπλισμού και εφοδίων κατά την κράτηση, στην άφιξη ή κατά την διαμονή του πελάτη στο ξενοδοχείο (λινά, μαξιλάρια, κουβέρτες, κρεμάστρες, θερμαντικά σώματα, εξοπλισμό για ΑΜΕΑ κλπ). ΕΕ2.4.5: Ενημερώνει όλους τους Προϊσταμένους του, για όλα τα σημαντικά γεγονότα σχετικά με την λειτουργία της υποδοχής. ΕΕ2.4.6: Επικοινωνεί μέσω των εσωτερικών δικτύων (intranets) προς ανταλλαγή πληροφοριών με τις υπόλοιπες υπηρεσίες (e-mail, telnet, usenet κλπ) για την πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών, αλλά και των λειτουργικών αναγκών του ξενοδοχείου. ΕΕ2.4.7: Ενημερώνει τους πελάτες για τις συναλλαγές τους σε συνάλλαγμα.

ΚΕΛ 3 Εφαρμόζει σωστά και έγκαιρα τις διάφορες εργασίες αναχώρησης του πελάτη, έτσι ώστε να καλύπτεται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες άμεσης εξυπηρέτησης αυτού με στόχο την αποκόμιση εκ μέρους του, των καλύτερων εντυπώσεων για την εικόνα του ξενοδοχείου από την εν γένει διαμονή του , στα πλαίσια της πολιτικής	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
	ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες αναχώρησης.	ΕΕ 3.1.1: Εκδίδει την κατάσταση αναχωρήσεων και προβαίνει στις αναγκαίες ενέργειες προετοιμασίας αυτών. ΕΕ 3.1.2: Παραλαμβάνει τα κλειδιά του δωματίου. ΕΕ 3.1.3: Φροντίζει να αφαιρεθεί από τις λίστες παραμονής πελατών του ξενοδοχείου.
	ΕΕΛ 3.2: Μεριμνά για την έκδοση του λογαριασμού σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και συνθήκες διαμονής.	ΕΕ 3.2.1: Παρουσιάζει τον λογαριασμό στον πελάτη και πραγματοποιεί την εξόφληση του με την έκδοση των απαραίτητων παραστατικών.
		ΕΕ 3.2.2: Μεταφέρει λογαριασμούς προς πληρωμή από τρίτους χρεώστες.
		ΕΕ 3.2.3: Προβαίνει στην ενημέρωση των σχετικών λογιστικών /διοικητικών εγγράφων με τα στοιχεία του λογαριασμού .
		ΕΕ 3.2.4: Δημιουργεί το ιστορικό αρχείο πελάτη για την στρατηγική marketing.

μελλοντικής προσέλκυσης του .	ΕΕΛ 3.3: Διαχειρίζεται τον φάκελο του πελάτη με την συνεργασία του για την βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών.	ΕΕ 3.3.1: Ζητείται από τον πελάτη να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης του εκφράζοντας σε αυτό τις αντιδράσεις, παρατηρήσεις του, καθώς τον τρόπο αντιμετώπισης των αιτημάτων και παράπονων του.
		ΕΕ 3.3.2: Αποχαιρετά τον πελάτη με ευχές προτίμησης του ξενοδοχείου, ενόψει μιας μελλοντικής διαμονής του.
		ΕΕ 3.3.3: Φροντίζει για την τακτοποίηση των αντικειμένων που πιθανόν έχουν ξεχάσει οι πελάτες
		ΕΕ 3.3.4: Μεριμνά για την τακτοποίηση της αλληλογραφίας, των μηνυμάτων, των δεμάτων που αποστέλλονται ή παραλαμβάνονται για λογαριασμό του πελάτη κατόπιν της αναχώρησής του.

B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
ΚΕΛ 1: Διενεργεί τις εργασίες πωλήσεων δωματίων–κράτησης και προετοιμασίας άφιξης–υποδοχής του πελάτη προκειμένου να δημιουργηθούν οι πλέον κατάλληλες συνθήκες υποδοχής–άφιξης του πελάτη στα πλαίσια της πολιτικής πωλήσεων και του κανονισμού παροχής υπηρεσιών Υποδοχής–Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.	ΕΕΛ 1.1: Διενεργεί πωλήσεις δωματίων στα πλαίσια της πολιτικής αύξησης της πληρότητας και βελτίωσης της κερδοφορίας του ξενοδοχείου	ΕΕ 1.1.1: Πληροφορείται και ενημερώνει την βάση δεδομένων του με όλα τα στοιχεία που αφορούν το προϊόν δωμάτια και λοιπές ξενοδοχειακές υπηρεσίες.	1. Με μεθοδικότητα και ακρίβεια προσδιορίζει και καταχωρεί τις μεταβολές και ομαδοποιεί κατ'είδος τα δωμάτια και τις παρεχόμενες ξενοδοχειακές παροχές σύμφωνα με τις οδηγίες πωλήσεων.	Περιβάλλον / Συνθήκες εργασίας : Βάση δεδομένων κεντρικού συστήματος πωλήσεων, μεταβολές στοιχείων πωλήσεων. Εξοπλισμός/ Μέσα: Η/Υ, λογισμικό βάσης δεδομένων «προϊόντος» {δωματίων και ξενοδοχειακών παροχών}, κανονισμός πωλήσεων, πλάνο δωματίων, έντυπα μεταβολών, έντυπα υποστήριξης των πωλήσεων. Οδηγίες : Πολιτική πωλήσεων δωματίων. Τυποποιημένες προδιαγραφές και οδηγίες με διακριτική ευχέρεια εφαρμογής.
		ΕΕ 1.1.2: Καλωσορίζει και διαβουλεύεται με τον υποψήφιο πελάτη για να κατανοήσει επακριβώς τις προς κάλυψη ανάγκες του.	1. Παρακολουθεί, υποδέχεται και απαντά με σαφήνεια στα αιτήματα των μεμονωμένων πελατών, ταξιδιωτικών πρακτόρων και συνεργαζόμενων τουριστικών δικτύων, σύμφωνα με τις διαδικασίες συναλλαγών που ακολουθεί η επιχείρηση με τους πελάτες.	Περιβάλλον / Συνθήκες εργασίας : Βάση δεδομένων κεντρικού συστήματος πωλήσεων, μεταβολές στοιχείων πωλήσεων. Εξοπλισμός/ Μέσα: Η/Υ, λογισμικό βάσης δεδομένων «προϊόντος» {δωματίων και ξενοδοχειακών παροχών}, κανονισμός πωλήσεων, πλάνο δωματίων, έντυπα μεταβολών, έντυπα υποστήριξης των πωλήσεων. Οδηγίες : Πολιτική πωλήσεων δωματίων. Τυποποιημένες προδιαγραφές και οδηγίες με διακριτική ευχέρεια εφαρμογής.
		ΕΕ 1.1.3: Παρουσιάζει τεκμηριωμένες προτάσεις προς τον υποψήφιο πελάτη για την διενέργεια της καλύτερης επιλογής τόσο για το ξενοδοχείο, όσο και για τον πελάτη.	1. Περιγράφει με ακρίβεια και σαφήνεια τα προσφερόμενα δωμάτια και υπηρεσίες που κατά την εκτίμηση του καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών σύμφωνα με τους κανόνες προσφορών - πωλήσεων που ακολουθεί η επιχείρηση.	Περιβάλλον / Συνθήκες εργασίας : Βάση δεδομένων κεντρικού συστήματος πωλήσεων, μεταβολές στοιχείων πωλήσεων. Εξοπλισμός/ Μέσα: Η/Υ, λογισμικό βάσης δεδομένων «προϊόντος» {δωματίων και ξενοδοχειακών παροχών}, κανονισμός πωλήσεων, πλάνο δωματίων, έντυπα μεταβολών, έντυπα υποστήριξης των πωλήσεων. Οδηγίες : Πολιτική πωλήσεων δωματίων. Τυποποιημένες προδιαγραφές και οδηγίες με διακριτική ευχέρεια εφαρμογής.

	ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει τις διαδικασίες κράτησης στα πλαίσια της πολιτικής βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών της υποδοχής.	ΕΕ 1.2.1: Συναλλάσσεται και κατανοεί τις ανάγκες των πελατών.	1. Αναδεικνύει με σαφήνεια την μοναδικότητα, τα πλεονεκτήματα των προσφερόμενων ξενοδοχειακών προϊόντων, όπως προβλέπεται από τον κανονισμό πωλήσεων. 2. Μελετάει προσεκτικά και επιδιώκει να διαγνώσει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά αναγκών των υποψήφιων πελατών σύμφωνα με τους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς. 3. Τεκμηριώνει τις προτάσεις του προς τον υποψήφιο πελάτη για την διενέργεια της καλύτερης επιλογής τόσο για το ξενοδοχείο, όσο και για τον πελάτη.	Συναλλαγή : Πελάτες, ταξιδιωτικούς πράκτορες, συνεργαζόμενα τουριστικά δίκτυα, Κώδικας επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς. Εξοπλισμός/ Μέσα: Ηλεκτρονικός Υπολογιστής, Φαξ, τηλέφωνα, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ειδικό λογισμικό ξενοδοχείου {παροχής πληροφοριών πωλήσεων}, έντυπα, πρότυπα όρων συμβολαίων, αρχεία, φάκελοι, Τηλεφωνικό κέντρο, φωτοτυπικό μηχάνημα, πίνακες ξενοδοχειακής ορολογίας. Οδηγίες : Τεχνικές συναλλαγών, οδηγίες άσκησης των καθηκόντων, κανονισμός πωλήσεων. Κώδικας συμπεριφοράς και επαγγελματικής δεοντολογίας.
		ΕΕ 1.2.2: Χρησιμοποιεί τεχνικές εναλλακτικών λύσεων κάλυψης των αναγκών των πελατών.	1. Προσεκτικά και σύμφωνα με τις οδηγίες χρησιμοποιεί την τεχνική εναλλακτικών λύσεων επί των τιμών ακολουθώντας τους κανόνες τεχνικές ειδικών πωλήσεων – προσφορών. 2. Επιβεβαιώνει με ακρίβεια και σαφήνεια την πώληση καταγράφοντας τα αναγκαία στοιχεία του πελάτη στο δελτίο πώλησης όπως προβλέπεται από τις διαδικασίες πωλήσεων.	Πωλήσεις : Τεχνικές εναλλακτικών λύσεων τιμών και προσφορών. Εξοπλισμός/ Μέσα: Η /Υ, Τεχνικές πωλήσεων, δελτίο πώλησης, έντυπα, μηχάνημα αυτόματης χρέωσης πιστωτικών καρτών, πίνακα ανάρτησης τιμών συναλλάγματος, φωτοτυπικό μηχάνημα. Οδηγίες : Προφορικές και έγγραφες οδηγίες με διακριτή ευχέρεια χειρισμού περιπτώσεων, τεχνικές εναλλακτικών λύσεων τιμών.
		ΕΕ 1.2.3: Διενεργεί τις διαδικασίες κράτησης καταχώρισης και ενημέρωσης του αρχείου {δελτίου} κράτησης.	1. Συμπληρώνει προσεκτικά τα στοιχεία κράτησης του πελάτη σύμφωνα με τις προβλεπόμενες οδηγίες του κανονισμού κρατήσεων.	Περιβάλλον : Διαδικασίες και δελτίο κράτησης. Εξοπλισμός/ Μέσα: Ηλεκτρονικός Υπολογιστής, τιμοκατάλογους, καταλόγους τουριστικών πρακτόρων, φωτοτυπικό μηχάνημα, σύνδεση διαδικτύου, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, αρχεία. Οδηγίες : Τυποποιημένη διαδικασία και μέθοδο κράτησης.

	ΕΕΛ 1.3: Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη.	ΕΕ 1.3.1: Συμβουλευεται τα αρχεία και εντοπίζει προβληματικές καταστάσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν αρνητικά την υποδοχή και την προδιάθεση των πελατών.	1. Με σαφήνεια προσδιορίζει τα χαρακτηριστικά του κάθε πελάτη και προετοιμάζει κατάλληλα την υποδοχή σύμφωνα με τις προβλεπόμενες οδηγίες του κανονισμού υποδοχής.	Περιβάλλον: Προετοιμασία υποδοχής. Εξοπλισμός/ Μέσα: Η/Υ, βάση δεδομένων «προϊόντος» δωματίων και ξενοδοχειακών παροχών, μεταφορικά μέσα προσέλευσης πελατών, ειδικές περιπτώσεις ΑΜΕΑ, γκρουπ, VIP, κατάσταση δωματίων, λίστα αναμενόμενων αφίξεων, πλάνο υποδοχής. Οδηγίες Κρατήσεων: Τυποποιημένες προδιαγραφές και οδηγίες. Πεδίο αναφοράς : Ενέργειες προετοιμασίας άφιξης. Εξοπλισμός/ Μέσα: Υπολογιστής (PC), ειδικό λογισμικό ξενοδοχείου, αρχεία, παραστατικά μεταβολών, κάρτα άφιξης. Οδηγίες : Κανόνες και οδηγίες προετοιμασίας άφιξης. Πεδίο Αναφοράς: Υπηρεσίες ξενοδοχειακής υποστήριξης. Εξοπλισμός/ Μέσα: Ηλεκτρονικός Υπολογιστής, κανονισμούς, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο λειτουργίας, έντυπα ειδικών διευκολύνσεων ΑΜΕΑ, φωτοτυπικό μηχάνημα, αναρτήρες εντύπων, πίνακες ανακοινώσεων, θυρωρείο, υπηρεσία δωματίων, γκρουμ, υπηρεσία επισιτισμού. Οδηγίες : Τυποποιημένη διαδικασία και μέθοδο άσκησης καθηκόντων.
		ΕΕ 1.3.2: Προετοιμάζει τα έντυπα άφιξης προς εξοικονόμηση χρόνου αναμονής των πελατών για την τήρηση των κυρίως διαδικασιών άφιξης .	1. Με ακρίβεια και προσοχή καταχωρεί τις πληροφορίες προετοιμασίας άφιξης σύμφωνα με τις προβλεπόμενες οδηγίες του κανονισμού υποδοχής.	
		ΕΕ 1.3.3: Ενημερώνει τις λοιπές υπηρεσίες υποδοχής για τις αφίξεις πελατών προκειμένου να υπάρξει η κατάλληλη εξυπηρέτηση κατά την άφιξη τους.	1. Επιδιώκει πάντοτε να ενημερώνει τις λοιπές υπηρεσίες ξενοδοχειακής υποστήριξης σύμφωνα με τις προβλεπόμενες οδηγίες του κανονισμού υποδοχής.	

ΚΕΛ 2: Εξασφαλίζει την σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών άφιξης-υποδοχής του πελάτη ,καθώς και των υπηρεσιών παροχής διευκολύνσεων κατά την διαμονή του ,έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο τρόπο οι ανάγκες και οι επιθυμίες του, στα πλαίσια της πολιτικής παροχής υπηρεσιών Υποδοχής και Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.	ΕΕΛ 2.1: Διασφαλίζει την ορθή συμπλήρωση των εντύπων ή εγγράφων που απαιτούνται για την πραγματοποίηση της ένταξης στο πελατολόγιο και διερευνά προς διαπίστωση των κοινών και ατομικών αναγκών του πελάτη.	ΕΕ 2.1.1: Υποδέχεται και βοηθά στην σωστή συμπλήρωση της κάρτας άφιξης (αναζήτηση voucher) του πελάτη.	1. Φροντίζει με την επιμελή παρουσία του (καθαρός, ξυρισμένος, με γυαλισμένα υποδήματα) και την στολή της επιχείρησης να εμπνέει στους πελάτες θετικές εντυπώσεις για τον ίδιο και την επιχείρηση που εκπροσωπεί. 2. Εφαρμόζει τον βασικό κώδικα επαγγελματικής συμπεριφοράς (ευγενής, ηθικός, σοβαρός, με σεβασμό κατά την επικοινωνία του με τους αποδέκτες των υπηρεσιών υποδοχής). 3. Ερευνά τα αρχεία κρατήσεων και επιβεβαιώνει την κράτηση. 4. Εάν ο πελάτης δεν έχει κράτηση τον βοηθά για την συμπλήρωση του δελτίου άφιξης, μελετώντας προσεκτικά τα φυσικά ή συναισθηματικά χαρακτηριστικά του προσερχόμενου μεμονωμένου πελάτη (π.χ. ανυπομονησία, εχθρότητα, ανασφάλεια, ευφυΐα, αυθορμητισμό κλπ). 5. Ερωτά τον πελάτη με επαγγελματισμό για τις προτιμήσεις – ανάγκες ή και τις ιδιαιτερότητές του, για την επιλογή του ανάλογου δωματίου.	Πεδίο Αναφοράς: Πολιτική και κανόνες πωλήσεων δωματίων. Εξοπλισμός/ Μέσα: Η/Υ, βάση δεδομένων «προϊόντος» δωματίων και ξενοδοχειακών παροχών, χώρος δραστηριότητας ο χώρος υποδοχής, κανονισμός πωλήσεων, πλάνο δωματίων. Διαδικασίες: Πώληση δωματίων με βάση τυποποιημένες προδιαγραφές και οδηγίες.
		ΕΕ 2.1.2: Παραλαμβάνει παραστατικά αναγνώρισης (διαβατήριο, ταυτότητα) προς ενημέρωση αρχείων – φύλαξη κι επιστροφή στον πελάτη.	1. Με διακριτικό τρόπο φροντίζει να μη δημιουργήσει δυσάρεστες εντυπώσεις κατά την παραλαβή και καταγραφή των στοιχείων. 2. Επιβεβαιώνει με ακρίβεια και σαφήνεια την άφιξη του, καταγράφοντας τα αναγκαία στοιχεία του πελάτη στο δελτίο άφιξης. 3. Επιδιώκει με ευγένεια την καταβολή προκαταβολής.	Διαδικασίες : Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του, σύμφωνα με την οργανωσιακή και επιχειρησιακή πρακτική. 1. Μέσα Καταγραφής: Ηλεκτρονικά- χειρόγραφα.
		ΕΕ 2.1.3: Παραδίδει κλειδιά και έντυπο πληροφοριακό υλικό προς διευκόλυνση της επικοινωνίας – μετακίνησης με το ξενοδοχείο.	1. Ενημερώνεται προσεκτικά για το περιεχόμενο των εντύπων και τα προμηθεύεται έγκαιρα. 2. Τροφοδοτεί τον πελάτη με έντυπο υλικό ενημερωτικό – πληροφοριακό σχετικό με την πόλη υποδοχής και διασφαλίζει την ορθή παράδοση των κλειδιών σύμφωνα με τον αριθμό των δωματίων.	Εξοπλισμός /Μέσα: Η/Υ και αποθηκευτικός χώρος στον χώρο δραστηριότητας

		ΕΕ 2.1.4: Ενημερώνει το ηλεκτρονικό αρχείο πελατών ή τηρεί το βιβλίο κίνησης πελατών.	1. Εγγράφει τον πελάτη στο αρχείο πελατών – βιβλίο πόρτας, Η/Υ ή έντυπο.	Εξοπλισμός/ Μέσα – Διαδικασίες: Η/Υ, βάση δεδομένων, χώρος δραστηριότητας ο χώρος υποδοχής, κανονισμός τήρησης βιβλίου κίνησης πελατών.
		ΕΕ 2.1.5: Επεξηγεί με απλό, αποτελεσματικό και ευγενικό τρόπο τις πολιτικές και διαδικασίες που ακολουθεί το ξενοδοχείο (π.χ. εξοικονόμηση ενέργειας, χρήση πιστωτικής κάρτας κλπ) δικαιολογώντας ενίοτε τις απαιτήσεις τήρησης αυτών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.	1. Επεξηγεί τη σημασία εξοικονόμησης νερού και ηλεκτρικού ρεύματος με τη χρήση του ειδικού τρόπου ηλεκτροδότησης του δωματίου. 2. Ενημερώνει και δίνει στον πελάτη ειδική κάρτα εξοικονόμησης ηλεκτρικής ενέργειας, μαζί με σχετικό έντυπο οδηγιών εξοικονόμησης νερού.	Πεδίο Αναφοράς: Πολιτική και κανόνες πωλήσεων δωματίων. Μέσα: Υλικά ενεργοποίησης συστημάτων ηλεκτροδότησης. Ενημερωτικά έντυπα εξοικονόμησης νερού.
		ΕΕ 2.1.6: Εξακριβώνει την σωστή ενημέρωση για τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες σύμφωνα με τις διαδικασίες που ακολουθούνται στο ξενοδοχείο ανάλογα προς τα χαρακτηριστικά της διαμονής (π.χ. Ώρες λειτουργίας τμημάτων εστιατορίου, μπαρ κλπ).	1. Ενημερώνει τον πελάτη για την λειτουργία των τμημάτων και των ωραρίων τους, καθώς επίσης και για τον τρόπο επικοινωνίας, προκειμένου να έχει την καλύτερη εξυπηρέτηση. 2. Φροντίζει η ενημέρωση του πελάτη να γίνει με τον ακριβέστερο τρόπο (προφορικά ή γραπτά), έτσι ώστε να εξασφαλίσει την καλύτερη δυνατή ικανοποίηση των αναγκών του. 3. Ενημερώνει σωστά τον πελάτη και του δημιουργεί σιγουριά για το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών, με στόχο την αύξηση των εσόδων της επιχείρησης. 4. Καταγράφει τυχόν επιθυμίες του πελάτη για χρήση υπηρεσιών του ξενοδοχείου και αντίστοιχα τις προωθεί στα ανάλογα τμήματα (π.χ. γεύμα στο εστιατόριο, γυμναστήριο, πλυντήριο κλπ).	Πεδίο Αναφοράς: Όροφοι, τηλεφωνικό κέντρο, ταμείο, θυρωρείο, γκρουμ, επισιτισμός. Διαδικασίες: Προκαθορισμένες οδηγίες με τυποποιημένη διακριτική ευχέρεια εφαρμογής τους.

	ΕΕΛ 2.2 : Λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την παροχή υπηρεσιών ασφάλειας του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων.	ΕΕ2.2.1: Παρακολουθεί συνεχώς και διακριτικά την κίνηση του ξενοδοχείου και επισημαίνει τυχόν ύποπτες δραστηριότητες ή καταστάσεις που αφορά πελάτη ή επισκέπτη και αναφέρει στον υπεύθυνο ασφάλειας.	1. Συνεργάζεται έγκαιρα και ολοκληρωμένα, βάσει οδηγιών με το προσωπικό ασφάλειας του ξενοδοχείου. 2. Συγκεντρώνει μέσω παρατήρησης, πληροφορίες και στοιχεία σχετικά με τις ενέργειες υπόπτων και ενδεχομένων δραστών και εφόσον επιβάλλεται, τις αναφέρει στον υπεύθυνο ασφάλειας . 3. Προστατεύει και διασφαλίζει εταιρικά και υπηρεσιακά δεδομένα και εμπιστευτικές πληροφορίες. 4. Παρέχει βοήθεια πρόθυμα όπου επιβάλλεται και είναι μέσα στις δυνατότητες του να το κάνει.	Πεδίο Αναφοράς: Τμήμα ασφάλειας, Τηλεφωνικό Κέντρο, Προϊστάμενος Υποδοχής, Διευθυντής Πεδίο Εφαρμογής: Προκαθορισμένες εντολές – οδηγίες, χώρου υποδοχής Είδη δράσης: Λεκτική Προειδοποίηση, νόμιμη απομάκρυνση από ξενοδοχείο, αναζήτηση συνδρομής από συνάδελφους –υπευθύνους ασφάλειας.
		ΕΕ 2.2.2: Ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το ξενοδοχείο και τις προφυλάξεις που πρέπει να πάρουν οι ίδιοι σε θέματα ασφάλειας (φύλαξη αποσκευών-τιμαλφών κλπ), τόσο εντός του ξενοδοχείου, όσο και εκτός στις μετακινήσεις τους στην πόλη (πάρκινγκ αυτοκινήτου, φύλαξη πορτοφολιών κλπ), προκειμένου να τους δοθεί ένα αίσθημα ασφάλειας.	1. Εξηγεί στον πελάτη με επαγγελματισμό και ακρίβεια τυχόν κινδύνους που θα πρέπει να γνωρίζει, προκειμένου να αποφύγει δυσάρεστα για αυτόν γεγονότα, είτε αυτά έχουν σχέση με την παραμονή εντός του ξενοδοχείου, είτε κατά τη διάρκεια περιηγήσεως του στην ευρύτερη περιοχή ή πόλη. 2. Ενημερώνει τον πελάτη για τις παρεχόμενες υπηρεσίες ασφάλειας του ξενοδοχείου (θυρίδες ασφάλειας και χρήση τους, χρήση κάρτας δωματίου κλπ).	Διαδικασίες: Προκαθορισμένες οδηγίες με τυποποιημένη διακριτική ευχέρεια εφαρμογής τους.
		ΕΕ2.2.3: Συνεργάζεται (με θυρωρούς, γκρουμ, υπηρεσία δωματίων κλπ), ώστε τα μέτρα που λαμβάνονται για την ασφάλεια του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων, αλλά και των περιουσιακών στοιχείων του ξενοδοχείου να τηρούνται από όλα τα τμήματα και τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.	1. Εντοπίζει κάθε τι ασυνήθιστο και με την βοήθεια των βοηθών του, εξασφαλίζει την ασφάλεια πελάτη και ξενοδοχείου. 2. Διαχειρίζεται ευγενικά ακραίες και επιθετικές συμπεριφορές στο περιβάλλον εργασίας αποφεύγοντας κάθε απειλητική γλώσσα και χειρονομία, που ενδέχεται να τις κορυφώσει, και αναλαμβάνει κάθε απαραίτητη δράση βάσει των οδηγιών, λαμβάνοντας κάθε μέτρο προφύλαξης για τον ίδιο και τους πελάτες.	Μέσα Εφαρμογής: Προτυποποιημένοι μέθοδοι επιβεβαίωσης για τη μετάδοση της πληροφορίας: Διαρκής επανάληψη μέχρι την λήψη της πληροφορίας κλπ.

		ΕΕ2.2.4: Χειρίζεται τις θυρίδες ασφάλειας και χρηματοκιβωτίου για την ασφάλεια τιμαλφών των πελατών.	1. Εξηγεί στον πελάτη τον τρόπο λειτουργίας τους.	Διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων.
--	--	--	--	--

	ΕΕΑ 2.3: Αντιμετωπίζει τα αιτήματα και παράπονα των πελατών σχετικά με την λειτουργία των υπηρεσιών του ξενοδοχείου και καταβάλλει προσπάθειες επίλυσης των προβλημάτων.	Ε2.3.1: Επικοινωνεί αποτελεσματικά και γρήγορα τόσο με όλα τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου (όροφοι, συντήρηση, τηλεφωνικό κέντρο, ταμείο, θυρωρό, γκρουμ, επισιτισμού) όσο και με τις εξωτερικές υπηρεσίες (ταξί, τουριστικά γραφεία, αστυνομία, ιατρεία κλπ), ούτως ώστε να διασφαλίζεται η δρομολόγηση όλων των διαδικασιών για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.	1. Συνεργάζεται έγκαιρα και ολοκληρωμένα βάσει του κανονισμού οδηγιών με το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης. 2. Συγκεντρώνει και παρέχει όποιες πληροφορίες χρειάζονται, όταν του ζητηθούν.	Πεδίο Αναφοράς: Όροφοι, συντήρηση, τηλεφωνικό κέντρο, ταμείο, θυρωρείο, γκρουμ, επισιτισμός, ταξί – τουριστικά γραφεία, αστυνομία, ιατρεία κ.λ.π.
		ΕΕ 2.3.2: Δέχεται ενημέρωση επί των εργασιών ευταξίας και καθαριότητας και ενεργεί με σκοπό τη διασφάλιση του βέλτιστου επιπέδου τους εγκαίρως.	1. Ενεργεί άμεσα βάσει των οδηγιών που λαμβάνει από τους ανωτέρους του, τις επιβεβαιώνει και ζητά διευκρινήσεις όπου απαιτείται.	Διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του.
		ΕΕ 2.3.3: Παρέχει συμβουλές και πληροφορίες στον πελάτη σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου.	1. Διατυπώνει ευγενικά και με υπομονή κάθε δυνατή πληροφόρηση σχετική με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και αναδεικνύει με τρόπο ολοκληρωμένο τα δρώμενα της πόλης υποδοχής.	Διαδικασίες: Προκαθορισμένες οδηγίες με τυποποιημένη διακριτική ευχέρεια εφαρμογής τους.
		ΕΕ 2.3.4: Διευκολύνει την πρόσβαση του πελάτη στη διοίκηση, όταν κι εφόσον ζητηθεί.	1. Εφαρμόζει προκαθορισμένες μεθόδους καταγραφής των στοιχείων και των αιτημάτων του πελάτη. 2. Τηρεί τους κανόνες που θέτει η υπηρεσία για την υποδοχή των πελατών από τη Διοίκηση.	Διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του.

	ΕΕΛ 2.4: Παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες στους πελάτες προς ενίσχυση της εμπιστοσύνης και μελλοντικής προτίμησης των στο ξενοδοχείο και συμμετέχει σε συγκεντρώσεις και συμβούλια σχετικά με την βελτίωση των υπηρεσιών υποδοχής.	ΕΕ 2.4.1: Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία (παραλαβή εισερχόμενων, θυρίδες αλληλογραφίας, ενημέρωση πελάτη, παραλαβή πακέτων και συστημένης αλληλογραφίας, γραμματόσημα εξερχόμενης αλληλογραφίας κ.ο.κ.).	1. Ακολουθεί τυπικές διαδικασίες και προδιαγραφές για την ανάπτυξη ενεργειών Ταχυδρομείου.	
		ΕΕ 2.4.2: Παρέχει τηλεφωνική εξυπηρέτηση (τηλεφωνικές κλήσεις, παραλαβή-διαβίβαση μηνυμάτων, θυρίδα μηνυμάτων, voice mail).	1. Ακολουθεί τυπικές διαδικασίες και προδιαγραφές για την ανάπτυξη ενεργειών τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.	Κριτήρια ταξινόμησης- Θεματική Κατηγοριοποίηση Πληροφοριών: Κατηγοριοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων, παραλαβή – διαβίβαση μηνυμάτων, θυρίδες μηνυμάτων, voice mail κ.λ.π
		ΕΕ 2.4.3: Πληροφορεί τους πελάτες με διάφορες πληροφορίες (εστιατόρια –ταβέρνες, τράπεζες, θέατρα, προξενία, τουριστικά αξιοθέατα, αίθουσες τέχνης – μουσεία κλπ).	1. Αξιοποιεί όλες τις διαθέσιμες πηγές για την αναζήτηση πληροφοριών. 2. Διερευνά συστηματικά της διαθέσιμες πηγές πληροφόρησης. 3. Προβαίνει με τρόπο αξιόπιστο στην ενημέρωση των πελατών, αποκρινόμενος άμεσα με σαφήνεια, ευγένεια και υπομονή στα αιτήματά τους.	Κριτήρια ταξινόμησης- Θεματική Κατηγοριοποίηση Πληροφοριών: ▪ Τουριστικά αξιοθέατα ▪ Μουσεία – Αίθουσες Τέχνης ▪ Φαγητό – Διασκέδαση Τράπεζες – Προξενία –Νοσοκομεία κ.λ.π.
		ΕΕ 2.4.4: Μεριμνά για την χορήγηση έχτρα εξοπλισμού και εφοδίων κατά την κράτηση, στην άφιξη ή κατά την διαμονή του πελάτη στο ξενοδοχείο (λινά, μαξιλάρια, κουβέρτες, κρεμάστρες, θερμαντικά σώματα, εξοπλισμό για ΑΜΕΑ κλπ).	1. Τηρεί επακριβώς τους κανόνες και τις αρχές που θέτει η Ξενοδοχειακή Μονάδα για την διαχείριση των αιτημάτων των πελατών. 2. Εφαρμόζει προκαθορισμένες μεθόδους καταγραφής και διανομής εξοπλισμού και εφοδίων με βάση τα αιτήματα των πελατών.	Διαδικασίες: Ενέργειες με βάση Τυποποιημένες διαδικασίες άσκησης καθηκόντων και αρμοδιοτήτων που του έχουν ανατεθεί.
		ΕΕ 2.4.5: Ενημερώνει όλους τους Προϊσταμένους του, για όλα τα σημαντικά γεγονότα σχετικά με την λειτουργία της υποδοχής.	Αξιοποιεί τις εσωτερικές συναντήσεις και προβαίνει έγκαιρα, συστηματικά και με εμπιστευτικότητα στη μετάδοση πληροφοριών, σύμφωνα με το ισχύον μοντέλο κάθετης και οριζόντιας επικοινωνίας της επιχείρησης.	Διαδικασίες: Διαδικασίες σύμφωνα με τη διοικητική και οργανωσιακή επιχειρησιακή πρακτική.

		ΕΕ 2.4.6: Επικοινωνεί μέσω των εσωτερικών δικτύων (intranets) προς ανταλλαγή πληροφοριών με τις υπόλοιπες υπηρεσίες (e-mail, telnet, usenet κλπ) για την πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών, αλλά και των λειτουργικών αναγκών του ξενοδοχείου.	1. Διαχειρίζεται την ηλεκτρονική αλληλογραφία. 2. Ακολουθεί τους κανόνες ασφαλούς ηλεκτρονικής επικοινωνίας. 3. Ακολουθεί τα πρότυπα και τις οδηγίες της υπηρεσίας. 4. Ενημερώνει το προσωπικό και τους πελάτες σχετικά με οποιαδήποτε τροποποίηση αφορά στην υπηρεσία.	Διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του.
		ΕΕ 2.4.7.: Ενημερώνει τους πελάτες για τις συναλλαγές τους σε συνάλλαγμα	1. Παρουσιάζει αξιόπιστα τις προσδιορισμένες οδηγίες για την ενημέρωση των πελατών αναφορικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες συναλλάγματος.	Διαδικασίες: Τυποποιημένες διαδικασίες άσκησης καθηκόντων και αρμοδιοτήτων που του έχουν ανατεθεί.

ΚΕΛ 3: Εφαρμόζει σωστά και έγκαιρα τις διάφορες εργασίες αναχώρησης του πελάτη, έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες άμεσης εξυπηρέτησης αυτού, με στόχο την αποκόμιση εκ μέρους του, των καλύτερων εντυπώσεων για την εικόνα του ξενοδοχείου από την εν γένει	ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες αναχώρησης.	ΕΕ 3.1.1: Εκδίδει την κατάσταση αναχωρήσεων και προβαίνει στις αναγκαίες ενέργειες προετοιμασίας αυτών.	1. Συλλέγει με συνέπεια τις απαραίτητες πληροφορίες για χρέωση κάθε πελάτη σε συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα. 2. Ενημερώνει τις καταστάσεις αναχώρησης με τα νέα στοιχεία.	Διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του σε συνεργασία με τον/την Προϊσταμένο/η ορόφων, τον γκρουμ και τα σημεία πώλησης Μέσα: Ηλεκτρονικά Χειρόγραφα.
		ΕΕ 3.1.2: Παραλαμβάνει τα κλειδιά του δωματίου.	1. Ταυτοποιεί την αντιστοιχία του κλειδιού με αυτή του δωματίου	Διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του
		ΕΕ 3.1.3: Φροντίζει να αφαιρεθεί από τις λίστες παραμονής πελατών του ξενοδοχείου.	1. Διαγράφει τον κωδικό του πελάτη.	Μέσα: Ηλεκτρονικά Χειρόγραφα.
	ΕΕΛ 3.2: Μεριμνά για την έκδοση του λογαριασμού σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και συνθήκες διαμονής.	ΕΕ 3.2.1: Παρουσιάζει το λογαριασμό στον πελάτη και πραγματοποιεί την εξόφληση του με την έκδοση των απαραίτητων παραστατικών.	1. Επιβεβαιώνει με τον πελάτη τα στοιχεία του λογαριασμού. 2. Εκδίδει τιμολόγια ή αποδείξεις κατά περίπτωση. 3. Δέχεται μετρητά, πιστωτική κάρτα, voucher, επιταγή, συνάλλαγμα.	Διαδικασίες: Τυποποιημένες διαδικασίες υποχρεωτικής εφαρμογής. Μέσα: Ηλεκτρονικά Χειρόγραφα. Διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του. Εξοπλισμός – Μέσα: Μηχανήματα ελέγχου γνησιότητας μετρητών, μηχανήματα χρέωσης πιστωτικών καρτών.

διαμονή του , στα πλαίσια της πολιτικής μελλοντικής προσέγκυσης του.		ΕΕ 3.2.2: Μεταφέρει λογαριασμούς προς πληρωμή από τρίτους χρεώστες.	1. Προβαίνει σε αντιστοίχιση των στοιχείων πελατών σε τρίτους χρεώστες όπου απαιτείται (τουριστικό γραφείο, εταιρεία, οργανισμός, άλλος ιδιώτης).	Διαδικασίες: Τυποποιημένες διαδικασίες υποχρεωτικής εφαρμογής.
		ΕΕ 3.2.3: Προβαίνει στην ενημέρωση των σχετικών λογιστικών/ διοικητικών εγγράφων με τα στοιχεία του λογαριασμού.	1. Ενσωματώνει τα στοιχεία του λογαριασμού στα κατάλληλα λογιστικά και διοικητικά έγγραφα.	Διαδικασίες: Τυποποιημένες διαδικασίες υποχρεωτικής εφαρμογής.
		ΕΕ 3.2.4: Δημιουργεί το ιστορικό αρχείο πελάτη για την στρατηγική marketing.	1. Ενημερώνει την κάρτα άφιξης καταχωρώντας αντίγραφα λογαριασμών πελάτη, προσωπικά στοιχεία οικογενειακής κατάστασης κλπ. 2. Αποστέλλει όλα τα ανωτέρω στο τμήμα marketing της ξενοδοχειακής μονάδας.	Πεδίο αναφοράς: Στρατηγική διεύθυνσης Marketing για την ανάπτυξη των πωλήσεων Παροχές: Επιβράβευση πελάτη, Κάρτες διακεκριμένων μελών κλπ Διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του
	ΕΕΛ 3.3: Διαχειρίζεται τον φάκελο του πελάτη με την συνεργασία του για την βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών	ΕΕ 3.3.1: Ζητείται από τον πελάτη να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης του εκφράζοντας σ' αυτό τις αντιδράσεις, παρατηρήσεις του, καθώς και τον τρόπο αντιμετώπισης των αιτημάτων και παράπονων του	1. Επιδίδει με ευγένεια στον πελάτη κατάλληλο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης των παρεχόμενων από την ξενοδοχειακή μονάδα υπηρεσιών 2. Παραλαμβάνει το ερωτηματολόγιο και το παραδίδει για περαιτέρω στατιστική επεξεργασία των δεδομένων 3. Διαχειρίζεται επαρκώς, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, πιθανή διατύπωση αντιδράσεων, παρατηρήσεων και παραπόνων από τον πελάτη.	Μέσα: Ερωτηματολόγιο αξιολόγησης υπηρεσιών Διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του Διαδικασίες: Διαδικασίες σύμφωνα με την διοικητική και οργανωσιακή επιχειρησιακή πρακτική.
		ΕΕ 3.3.2: Αποχαιρετά τον πελάτη με ευχές προτίμησης του ξενοδοχείου, ενόψει μιας μελλοντικής διαμονής του.	1. Προβαίνει με ευγένεια και σεβασμό στον αποχαιρετισμό στα πλαίσια του συναλλακτικού ήθους και της επιχειρησιακής πρακτικής.	Διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του.
		ΕΕ 3.3.3 Φροντίζει για την τακτοποίηση των αντικειμένων που πιθανόν έχουν ξεχάσει οι πελάτες.	1. Λαμβάνει ενημέρωση από τα αρμόδια τμήματα για προσωπικά αντικείμενα που πρέπει να επιστραφούν στον πελάτη. 2. Τα διαφυλάσσει στον ειδικά προβλεπόμενο χώρο. 3. Προβαίνει άμεσα στην ενημέρωση του πελάτη.	Διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του.

		ΕΕ 3.3.4: Μεριμνά για την τακτοποίηση της αλληλογραφίας, των μηνυμάτων, που αποστέλλονται ή παραλαμβάνονται για λογαριασμό του πελάτη κατόπιν της αναχώρησής του.	1. Συγκεντρώνει και τακτοποιεί την έντυπη ή ηλεκτρονική αλληλογραφία του πελάτη. 2. Εξασφαλίζει την αποθήκευσή της 3. Ενημερώνει τον πελάτη 4. Προβαίνει στην αποστολή τους στον πελάτη εφ' όσον του ζητηθεί	Διαδικασίες: Τυπικές διαδικασίες άσκησης των καθηκόντων του.
--	--	---	---	--

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»

Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED ¹ ΚΑΙ EQF ²			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: Υπάλληλος Υποδοχής	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED	Κωδικός 3: (Ανώτερη) δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Λύκειο) Κωδικός 4: Μετά- δευτεροβάθμια εκπαίδευση, μη τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΙΕΚ)		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	Επίπεδο 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

¹ International Standard Classification of Education

² European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ- ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ

ΚΥΡΙΕΣ και ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 1: Διενεργεί τις εργασίες πωλήσεων δωματίων – κράτησης και προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη προκειμένου να δημιουργηθούν οι πλέον κατάλληλες συνθήκες υποδοχής – άφιξης του πελάτη στα πλαίσια της πολιτικής πωλήσεων και του κανονισμού παροχής υπηρεσιών Υποδοχής – Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις management πωλήσεων	Γνώση της δομής και των κανόνων του «πελατειακού κύκλου» ={Προ -πωλήσεις, Σημείο Πωλήσεων, Μετά – πωλήσεις}
	Βασικά μαθηματικά		Χειρισμός αριθμητικών δεδομένων.
		Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	
		Γνώσεις χειρισμού του εξοπλισμού υποδοχής και καταχώρησης δεδομένων.	Γνώσεις Ανάλυσης Ποσοτικών- Ποιοτικών Δεδομένων.
	Ξένη γλώσσα {Αγγλικά}	Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων – κρατήσεων – υποδοχής.	Γνώσεις της διαδικασίας εκτίμησης των αναγκών, πρότυπων ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης, των πελατών.
		Βασικές γνώσεις ξενοδοχειακής νομοθεσίας	Γνώσεις των νομικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων πελατών και ξενοδοχείου.
		Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	Γνώσεις επικοινωνιακής τακτικής
		Βασικές Αρχές Οικονομίας και Διοίκησης Επιχειρήσεων	Χειρισμός εναλλακτικών λύσεων τιμών και υπηρεσιών
		Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων– κρατήσεων – υποδοχής	

ΕΕΛ 1.1: Διενεργεί πωλήσεις δωματίων στα πλαίσια της πολιτικής αύξησης της πληρότητας και βελτίωσης της κερδοφορίας του ξενοδοχείου	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις management πωλήσεων	Γνώση της δομής και των κανόνων του «πελατειακού κύκλου» = {Προ -πωλήσεις, Σημείο Πωλήσεων, Μετά-πωλήσεις}
	Βασικά μαθηματικά		Χειρισμός αριθμητικών δεδομένων
		Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	
	Ξένη γλώσσα {Αγγλικά}	Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων – κρατήσεων– υποδοχής.	
		Βασικές γνώσεις του management εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών	Γνώσεις της διαδικασίας εκτίμησης των αναγκών, πρότυπων ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης, των πελατών.
		Βασικές γνώσεις ξενοδοχειακής νομοθεσίας	Γνώσεις των νομικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων πελατών και ξενοδοχείου.
ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει τις διαδικασίες κράτησης στα πλαίσια της πολιτικής βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών της υποδοχής.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις διαχείρισης των συναλλαγών	Γνώση της δομής και των κανόνων του «πελατειακού κύκλου» = {Προ -πωλήσεις, Σημείο Πωλήσεων, Μετά – πωλήσεις}.
		Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	Γνώσεις επικοινωνιακής τακτικής.
	Ξένη γλώσσα {Αγγλικά}	Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων– κρατήσεων – υποδοχής	
		Γνώσεις χειρισμού Η/Υ	
		Γνώσεις χειρισμού του μηχανογραφικού εξοπλισμού υποδοχής	

		Βασικές γνώσεις πωλήσεων	Γνώση της δομής και των κανόνων του «πελατειακού κύκλου» = {Προ -πωλήσεις, Σημείο Πωλήσεων, Μετά – πωλήσεις}.
	Βασικά μαθηματικά		Χειρισμός αριθμητικών δεδομένων.
ΕΕΛ 1.3: Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	Γνώσεις λειτουργίας του κάθε ειδικού λογιστικού λογισμικού που χρησιμοποιεί η επιχείρηση.
		Γνώση της οργανωτικής δομής και των λειτουργιών της επιχείρησης	
		Βασικές αρχές Ψυχολογίας	Γνώσεις Ανάλυσης Ποσοτικών- Ποιοτικών Δεδομένων.
	Ξένη γλώσσα {Αγγλικά}	Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων – κρατήσεων – υποδοχής.	
	Βασικά μαθηματικά		Χειρισμός αριθμητικών δεδομένων.
		Βασικές αρχές επικοινωνίας	Γνώση τεχνικών επικοινωνίας.

ΚΕΛ 2: Εξασφαλίζει την σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών άφιξης-υποδοχής του πελάτη ,καθώς και των υπηρεσιών παροχής διευκολύνσεων κατά την διαμονή του ,έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο τρόπο οι ανάγκες και οι επιθυμίες του, στα πλαίσια της πολιτικής παροχής υπηρεσιών Υποδοχής και Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Εφαρμογές Υπηρεσίας Υποδοχής Πελατών	
ΕΕΛ 2.1: Διασφαλίζει την ορθή συμπλήρωση των εντύπων ή εγγράφων που απαιτούνται για την πραγματοποίηση της ένταξης στο πελατολόγιο και διερευνά προς διαπίστωση των κοινών και ατομικών αναγκών του πελάτη .	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Εφαρμογές Υπηρεσίας Υποδοχής Πελατών	
		Βασικές Αρχές και Τεχνικές Εξυπηρέτησης Πελατών	
		Βασικές Αρχές της ψυχολογίας του πελάτη	
ΕΕΛ 2.2: Λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την παροχή υπηρεσιών ασφάλειας του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικοί Κανόνες Συλλογικών Μέσων Προστασίας	
		Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Φιλοξενίας	

ΕΕΛ 2.3: Αντιμετωπίζει τα αιτήματα και παράπονα των πελατών σχετικά με την λειτουργία των υπηρεσιών του ξενοδοχείου και καταβάλλει προσπάθειες επίλυσης των προβλημάτων.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Στοιχεία Επιχειρησιακής Επικοινωνίας	
		Βασικές Αρχές διαχείρισης και επίλυσης προβλημάτων	
		Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	
	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Αρχές Διοίκησης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων	
		Βασικές Αρχές Επαγγελματικής Δεοντολογίας	
ΕΕΛ2.4: Παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες στους πελάτες προς ενίσχυση της εμπιστοσύνης και μελλοντικής προτίμησης των στο ξενοδοχείο και συμμετέχει σε συγκεντρώσεις και συμβούλια σχετικά με την βελτίωση των υπηρεσιών υποδοχής.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Φιλοξενίας	
		Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακού Marketing	
		Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	
ΚΕΛ 3: Εφαρμόζει έγκυρα και έγκαιρα τις διάφορες εργασίες αναχώρησης του πελάτη, έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες άμεσης εξυπηρέτησης αυτού με στόχο την αποκόμιση εκ μέρους	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Βασικές αρχές Ξενοδοχειακής Φιλοξενίας	
	Γραπτή και προφορική επικοινωνία	Ξένες Γλώσσες	
	Βασικά μαθηματικά	Βασικές γνώσεις Η/Υ	Χρήση εξειδικευμένων προγραμμάτων / πακέτων λογισμικού για τη διαχείριση πελατών ξενοδοχείου
		Βασικές αρχές και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών	
		Βασικές αρχές ψυχολογίας πελάτη	

του, των καλύτερων εντυπώσεων για την εικόνα του ξενοδοχείου από την εν γένει διαμονή του, στα πλαίσια της πολιτικής μελλοντικής προσέλκυσης του.		Βασικές αρχές ξενοδοχειακού Marketing	
		Βασικές αρχές ξενοδοχειακής λογιστικής	
		Βασικές αρχές ξενοδοχειακής νομοθεσίας	
		Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων	
ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες αναχώρησης.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Ξένες Γλώσσες	Εξειδικευμένη ορολογία τουριστικών υπηρεσιών
	Γραπτή και προφορική επικοινωνία	Βασικές γνώσεις Η/Υ	Χρήση εξειδικευμένων προγραμμάτων / πακέτων λογισμικού για τη διαχείριση πελατών ξενοδοχείου
		Βασικές αρχές και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών	
ΕΕΛ 3.2: Μεριμνά για την έκδοση του λογαριασμού σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και συνθήκες διαμονής.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Βασικές γνώσεις Η/Υ	Χρήση εξειδικευμένων λογιστικών προγραμμάτων / πακέτων λογισμικού (π.χ. Eurofasma)
	Βασικά μαθηματικά	Ξένες Γλώσσες	Εξειδικευμένη ορολογία τουριστικών υπηρεσιών
		Βασικές αρχές ξενοδοχειακής λογιστικής	
		Βασικές αρχές ξενοδοχειακής νομοθεσίας	
		Γνώση περιεχομένου συμφωνίας διαμονής	
ΕΕΛ 3.3: Διαχειρίζεται τον φάκελο του πελάτη με την συνεργασία του για την βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών.		Ξένες Γλώσσες	
		Βασικές αρχές ξενοδοχειακού Marketing	
		Βασικές αρχές ψυχολογίας πελάτη	
		Βασικές αρχές και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών	

ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 1.1: Διενεργεί πωλήσεις δωματίων στα πλαίσια της πολιτικής αύξησης της πληρότητας και βελτίωσης της κερδοφορίας του ξενοδοχείου			
ΕΕ 1.1.1: Πληροφορείται και ενημερώνει την βάση δεδομένων του με όλα τα στοιχεία που αφορούν το προϊόν δωμάτια και λοιπές ξενοδοχειακές υπηρεσίες.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις λειτουργίας πωλήσεων	Γνώση διαδικασιών πωλήσεων. Γνώση της δομής και των κανόνων του «πελατειακού κύκλου» = {Προ- πωλήσεις, Σημείο Πωλήσεων ,Μετά – πωλήσεις}
	Βασικά μαθηματικά		Χειρισμός αριθμητικών δεδομένων
		Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	Γνώσεις Οργάνωσης και Διαχείρισης Γραφείου
	Ξένη γλώσσα {Αγγλικά}	Γνώσεις χειρισμού του εξοπλισμού υποδοχής.	
		Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων – κρατήσεων – υποδοχής.	
ΕΕ 1.1.2: Καλωσορίζει και διαβουλεύεται με τον υποψήφιο πελάτη για να	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις του management εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών	Γνώσεις της διαδικασίας εκτίμησης των αναγκών, πρότυπων ποιότητας υπηρεσιών και ικανοποίησης, των πελατών.

	κατανοήσει επακριβώς τις ανάγκες του.		Βασικές γνώσεις ξενοδοχειακής νομοθεσίας	Γνώσεις των νομικών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων πελατών και ξενοδοχείου. Γνώσεις χαρακτηριστικών προσφερόμενων ξενοδοχειακών προϊόντων.
		Βασικά μαθηματικά		Γνώσεις χειρισμού τιμοκατάλογων
			Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	Γνώσεις επικοινωνιακής τακτικής
		Ξένη γλώσσα {Αγγλικά}	Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων – κρατήσεων – υποδοχής.	
	ΕΕ 1.1.3: Παρουσιάζει τεκμηριωμένες προτάσεις προς τον υποψήφιο πελάτη για την διενέργεια της καλύτερης επιλογής τόσο για το ξενοδοχείο, όσο και για τον πελάτη.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις management πωλήσεων	
			Γνώσεις των συναλλακτικών κανόνων των επιχειρήσεων	
		Βασικά μαθηματικά		Γνώσεις τεχνικών τήρησης-ι κλεισίματος συμφωνίας πωλήσεων
			Βασικές Αρχές Οικονομίας και Διοίκησης Επιχειρήσεων	Γνώσεις τεκμηρίωσης - κατάρτισης αναφορών
		Ξένη γλώσσα {Αγγλικά }	Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων – κρατήσεων – υποδοχής	
	ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει τις διαδικασίες κράτησης στα πλαίσια της πολιτικής βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών της υποδοχής.			
	ΕΕ 1.2.1: Συναλλάσσεται και κατανοεί τις ανάγκες των πελατών.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις διαχείρισης των συναλλαγών	Γνώση της δομής και των κανόνων του «πελατειακού κύκλου» = {Προ-πωλήσεις, Σημείο Πωλήσεων, Μετά-πωλήσεις}
			Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	Γνώσεις επικοινωνιακής τακτικής
		Ξένη γλώσσα {Αγγλικά }	Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων – κρατήσεων – υποδοχής.	
		Βασικά μαθηματικά		Γνώσεις χειρισμού εναλλακτικών λύσεων
ΚΕΛ 1: Διενεργεί τις εργασίες	ΕΕ 1.2.2: Χρησιμοποιεί τεχνικές εναλλακτικών λύσεων κάλυψης των αναγκών	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	Γνώσεις καταχώρησης δεδομένων πωλήσεων στο κάθε ειδικό λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση

πωλήσεων δωματίων – κράτησης και προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη προκειμένου να δημιουργηθούν οι πλέον κατάλληλες συνθήκες υποδοχής – άφιξης του πελάτη στα πλαίσια της πολιτικής πωλήσεων και του κανονισμού παροχής υπηρεσιών Υποδοχής – Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.	των πελατών.		Βασικές γνώσεις πωλήσεων	Γνώση της δομής και των κανόνων του «πελατειακού κύκλου»={Προ - πωλήσεις, Σημείο Πωλήσεων, Μετά - πωλήσεις}
			Βασικές Αρχές Οικονομίας και Διοίκησης Επιχειρήσεων	Χειρισμός εναλλακτικών λύσεων τιμών και υπηρεσιών
		Βασικά μαθηματικά		Χειρισμός αριθμητικών δεδομένων
		Ξένη γλώσσα {Αγγλικά}	Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων – κρατήσεων – υποδοχής.	
	ΕΕ 1.2.3: Διενεργεί τις διαδικασίες κράτησης - καταχώρισης και ενημέρωσης του αρχείου δελτίου κράτησης}.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	Γνώσεις καταχώρησης δεδομένων στο κάθε ειδικό λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση
			Βασικές γνώσεις Γενικής Λογιστικής	Γνώση της δομής και των κανόνων του Ενιαίου Γενικού Λογιστικού Σχεδίου (ΕΓΛΣ)
		Ξένη γλώσσα {Αγγλικά}	Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων – κρατήσεων – υποδοχής.	
		Βασικά μαθηματικά		Χειρισμός αριθμητικών δεδομένων
	ΕΕΛ 1.3: Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προετοιμασίας άφιξης–υποδοχής του πελάτη.			
	ΕΕ 1.3.1: Συμβουλευεται τα αρχεία και εντοπίζει προβληματικές καταστάσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν αρνητικά την υποδοχή και την προδιάθεση των πελατών.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	Γνώσεις λειτουργίας του κάθε ειδικού λογισμικού λογισμικού που χρησιμοποιεί η επιχείρηση
				Γνώσεις των ξενοδοχειακών διαδικασιών
			Βασικές αρχές ψυχολογίας	Γνώσεις Ανάλυσης Ποσοτικών-Ποιοτικών Δεδομένων
		Ξένη γλώσσα {Αγγλικά}	Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων – κρατήσεων – υποδοχής.	
	ΕΕ 1.3.2: Προετοιμάζει τα έντυπα άφιξης προς εξοικονόμηση χρόνου αναμονής των πελατών για την τήρηση των κυρίως διαδικασιών	Βασικά μαθηματικά		Χειρισμός αριθμητικών δεδομένων
		Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	Γνώσεις λειτουργίας του κάθε ειδικού λογισμικού που χρησιμοποιεί η επιχείρηση
				Γνώση τεχνικών αξιοποίησης – εξοικονόμησης χρόνου
		Βασικά μαθηματικά		Χειρισμός αριθμητικών δεδομένων

	άφιξης .	Ξένη γλώσσα {Αγγλικά}	Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων – κρατήσεων – υποδοχής.	
	ΕΕ 1.3.3: Ενημερώνει τις λοιπές υπηρεσίες υποδοχής για τις αφίξεις πελατών προκειμένου να υπάρξει η κατάλληλη εξυπηρέτηση κατά την άφιξη τους.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση-γραφή)	Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	Γνώσεις λειτουργίας του κάθε ειδικού λογισμικού που χρησιμοποιεί η επιχείρηση
			Βασικές αρχές επικοινωνίας	Γνώση τεχνικών επικοινωνίας
		Βασικά μαθηματικά		Χειρισμός αριθμητικών δεδομένων
			Γνώση της οργανωτικής δομής και των λειτουργιών της επιχείρησης	
		Ξένη γλώσσα {Αγγλικά}	Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων– κρατήσεων – υποδοχής	

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 2.1: Διασφαλίζει την ορθή συμπλήρωση εντύπων διανομής ή εγγράφων που απαιτούνται για την σωστή πραγματοποίηση της ένταξης στο πελατολόγιο και διερευνά προς διαπίστωση των κοινών και ατομικών αναγκών του πελάτη.			
ΕΕ 2.1.1: Υποδέχεται και βοηθά στην σωστή συμπλήρωση της κάρτας άφιξης (αναζήτηση voucher) του πελάτη.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Εφαρμογές Υπηρεσίας Υποδοχής Πελατών	
		Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	
ΕΕ 2.1.2: Παραλαμβάνει παραστατικά αναγνώρισης (διαβατήριο,	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Εφαρμογές Υπηρεσίας Υποδοχής Πελατών	

	ταυτότητα) προς ενημέρωση αρχείων – φύλαξη κι επιστροφή στον πελάτη.		Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	
	ΕΕ 2.1.3: Παραδίδει κλειδιά και έντυπο πληροφοριακό υλικό προς διευκόλυνση της επικοινωνίας – μετακίνησης με το ξενοδοχείο.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Εφαρμογές Υπηρεσίας Υποδοχής Πελατών	
			Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Φιλοξενίας	
			Βασικές Αρχές και Τεχνικές Εξυπηρέτησης Πελατών	
			Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	
	ΕΕ 2.1.4: Ενημερώνει το ηλεκτρονικό αρχείο πελατών ή τηρεί το βιβλίο κίνησης πελατών.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Εφαρμογές Υπηρεσίας Υποδοχής Πελατών	Βασικές Γνώσεις Χειρισμού Η/Υ
ΚΕΛ 2: Εξασφαλίζει την σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών άφιξης-υποδοχής του πελάτη ,καθώς και των υπηρεσιών παροχής διευκολύνσεων κατά την διαμονή του ,έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο τρόπο	ΕΕ 2.1.5: Επεξηγεί με απλό, αποτελεσματικό και ευγενικό τρόπο τις πολιτικές και διαδικασίες που ακολουθεί το ξενοδοχείο (π.χ. εξοικονόμηση ενέργειας, χρήση πιστωτικής κάρτας κλπ) δικαιολογώντας ενίοτε τις απαιτήσεις τήρησης αυτών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Φιλοξενίας	
			Εφαρμογές Υπηρεσίας Υποδοχής Πελατών	
			Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	
	ΕΕ 2.1.6 : Εξακριβώνει την σωστή ενημέρωση για τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες σύμφωνα με τις διαδικασίες που ακολουθούνται στο ξενοδοχείο ανάλογα προς τα χαρακτηριστικά της διαμονής (π.χ. Ώρες λειτουργίας τμημάτων εστιατορίου, μπαρ κλπ).	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Φιλοξενίας	
			Εφαρμογές Λειτουργίας Διοικητικών Υπηρεσιών – Τμημάτων Ορόφων – Επισιτισμού – Εκδηλώσεων – Συνεδρίων – Ψυχαγωγίας - Άθλησης	
			Στοιχεία Επιχειρησιακής Επικοινωνίας	

οι ανάγκες και οι επιθυμίες του, στα πλαίσια της πολιτικής παροχής υπηρεσιών Υποδοχής και Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης	ΕΕΛ 2.2: Λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την παροχή υπηρεσιών ασφάλειας του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων.			
	ΕΕ 2.2.1: Παρακολουθεί συνεχώς και διακριτικά την κίνηση του ξενοδοχείου και επισημαίνει τυχόν ύποπτες δραστηριότητες ή καταστάσεις που αφορά πελάτη ή επισκέπτη και αναφέρει στον υπεύθυνο ασφάλειας.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Γενικές Αρχές Ελέγχου	
	ΕΕ 2.2.2: Ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το ξενοδοχείο και τις προφυλάξεις που πρέπει να πάρουν οι ίδιοι σε θέματα ασφαλείας (φύλαξη αποσκευών-τιμαλφών κλπ), τόσο εντός του ξενοδοχείου, όσο και εκτός στις μετακινήσεις τους στην πόλη (πάρκινγκ αυτοκινήτου, φύλαξη πορτοφολιών κλπ), προκειμένου να τους δοθεί ένα αίσθημα ασφάλειας.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Φιλοξενίας	
			Γνώση Ατομικών και Συλλογικών Μέσων Προστασίας	
	ΕΕ 2.2.3 : Συνεργάζεται (με θυρωρούς, γκρουμ, υπηρεσία δωματίων κλπ), ώστε τα μέτρα που λαμβάνονται για την ασφάλεια του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων, αλλά και των περιουσιακών στοιχείων του ξενοδοχείου να τηρούνται από όλα τα τμήματα και τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Εφαρμογές Λειτουργίας Τμήματος Ορόφων	
			Στοιχεία Επιχειρησιακής Επικοινωνίας	

	ΕΕ 2.2.4: Χειρίζεται τις θυρίδες ασφάλειας και χρηματοκιβωτίου για την ασφάλεια τιμαλφών των πελατών.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Γνώσεις Χειρισμού εξοπλισμού θυρίδων ασφαλείας και χρηματοκιβωτίων	
--	--	---	--	--

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ2.3: Αντιμετωπίζει τα αιτήματα και παράπονα των πελατών σχετικά με την λειτουργία των υπηρεσιών του ξενοδοχείου και καταβάλλει προσπάθειες επίλυσης των προβλημάτων.			
ΕΕ 2.3.1 : Επικοινωνεί αποτελεσματικά και γρήγορα τόσο με όλα τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου (όροφοι, συντήρηση, τηλεφωνικό κέντρο, ταμείο, θυρωρό, γκρουμ, επισιτισμού) όσο και με τις εξωτερικές υπηρεσίες (ταχι, τουριστικά γραφεία, αστυνομία, ιατρεία κλπ), ούτως ώστε να διασφαλίζεται η δρομολόγηση όλων των διαδικασιών για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Αρχές και Τεχνικές Εξυπηρέτησης Πελατών	
		Στοιχεία επιχειρησιακής επικοινωνίας	
		Εφαρμογές Υπηρεσίας Υποδοχής Πελατών	
		Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	

	ΕΕ 2.3.2 : Δέχεται ενημέρωση επί των εργασιών ευταξίας και καθαριότητας και ενεργεί με σκοπό τη διασφάλιση του βέλτιστου επιπέδου τους εγκαίρως.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Στοιχεία Επιχειρησιακής Επικοινωνίας	
	ΕΕ 2.3.3 : Παρέχει συμβουλές και πληροφορίες στον πελάτη σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Στοιχεία Τουριστικής Πολιτικής	
			Εφαρμογές Υπηρεσίας Υποδοχής και Εξυπηρέτησης Πελατών	
			Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	
			Τουριστική Γεωγραφία	
	ΕΕ 2.3.4: Διευκολύνει την πρόσβαση του πελάτη στη διοίκηση, όταν κι εφόσον ζητηθεί.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Αρχές Διοίκησης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων	
			Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	
			Στοιχεία Επιχειρησιακής Επικοινωνίας	
	ΕΕΛ 2.4: Παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες στους πελάτες προς ενίσχυση της εμπιστοσύνης και μελλοντικής προτίμησης των στο ξενοδοχείο και συμμετέχει σε συγκεντρώσεις και συμβούλια σχετικά με την βελτίωση των υπηρεσιών υποδοχής.			
	ΕΕ 2.4.1: Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία (παραλαβή εισερχόμενων, θυρίδες αλληλογραφίας, ενημέρωση πελάτη, παραλαβή πακέτων και συστημένης αλληλογραφίας, γραμματόσημα εξερχόμενης αλληλογραφίας κοκ).	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Γενικές Αρχές ελέγχου και διαχείρισης εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας	
			Θεσμικό Πλαίσιο διαφύλαξης Προσωπικών και Ευαίσθητων δεδομένων	
			Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	
	ΕΕ 2.4.2 : Παρέχει τηλεφωνική εξυπηρέτηση	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Λειτουργίες και Τρόποι Χειρισμού του Τηλεφωνικού Κέντρου	

	(τηλεφωνικές κλήσεις, παραλαβή-διαβίβαση μηνυμάτων, θυρίδα μηνυμάτων, voice mail).		Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	
	ΕΕ 2.4.3 : Πληροφορεί τους πελάτες με διάφορες πληροφορίες (εστιατόρια – ταβέρνες, τράπεζες, θέατρα, προξενεία, τουριστικά αξιοθέατα, αίθουσες τέχνης –μουσεία κλπ).	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Αρχές και Τεχνικές Εξυπηρέτησης Πελατών	
			Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	
			Τουριστική Γεωγραφία	
	ΕΕ2.4.4: Μεριμνά για την χορήγηση έχτρα εξοπλισμού και εφοδίων κατά την κράτηση, στην άφιξη ή κατά την διαμονή του πελάτη στο ξενοδοχείο (λινά, μαξιλάρια, κουβέρτες, κρεμάστρες, θερμαντικά σώματα, εξοπλισμό για ΑΜΕΑ κλπ).	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Εφαρμογές Λειτουργίας Τμήματος Ορόφων	
			Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	
	ΕΕ 2.4.5: Ενημερώνει όλους τους Προϊσταμένους του, για όλα τα σημαντικά γεγονότα σχετικά με την λειτουργία της υποδοχής	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Αρχές Οργάνωσης και Λειτουργίας Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων	
	ΕΕ 2.4.6: Επικοινωνεί μέσω των εσωτερικών δικτύων (intranets) προς ανταλλαγή πληροφοριών με τις υπόλοιπες υπηρεσίες (e-mail, telnet, usenet κλπ) για την πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών, αλλά και των λειτουργικών αναγκών του ξενοδοχείου.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Γνώσεις Χειρισμού Η/Υ	Αναγνώριση κρίσιμης σημασίας βλαβών του εξοπλισμού τηλεπικοινωνίας

	ΕΕ 2.4.7. : Ενημερώνει τους πελάτες για τις συναλλαγές τους σε συνάλλαγμα.	Ελληνική Γλώσσα Γραπτή και Προφορική Επικοινωνία	Βασικές Αρχές Οικονομικών	
			Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες αναχώρησης.			
ΕΕ 3.1.1: Εκδίδει την κατάσταση αναχωρήσεων και προβαίνει στις αναγκαίες ενέργειες προετοιμασίας αυτού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Ξένη Γλώσσα(Αγγλικά)	
	Γραπτή και προφορική επικοινωνία	Βασικές γνώσεις Η/Υ	Χρήση εξειδικευμένων προγραμμάτων / πακέτων λογισμικού για τη διαχείριση πελατών ξενοδοχείου
		Βασικές αρχές και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών	
		Βασικές αρχές και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών	
ΕΕ 3.1.2: Παραλαμβάνει τα κλειδιά του δωματίου.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Βασικές αρχές επικοινωνίας και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών	
	Γραπτή και προφορική επικοινωνία	Βασικοί κανόνες διαφύλαξης των κλειδιών των δωματίων	Ειδικές διαδικασίες καταγραφής και αντιμετώπισης καταστάσεων απώλειας κλειδιών
		Ξένες Γλώσσες	
ΕΕ 3.1.3: Φροντίζει να αφαιρεθεί από τις λίστες παραμονής πελατών του ξενοδοχείου.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Ξένες Γλώσσες	
	Γραπτή και προφορική επικοινωνία	Βασικές γνώσεις Η/Υ	
		Βασικές αρχές και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών	
		Βασικοί κανόνες οργάνωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων	

	ΕΕΛ 3.2: Μεριμνά για την έκδοση του λογαριασμού σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και συνθήκες διαμονής.			
	ΕΕ 3.2.1: Παρουσιάζει τον λογαριασμό στον πελάτη και πραγματοποιεί την εξόφληση του με την έκδοση των απαραίτητων παραστατικών.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Βασικές γνώσεις Η/Υ	
		Γραπτή και προφορική επικοινωνία	Ξένες Γλώσσες	Χρήση εξειδικευμένων λογιστικών προγραμμάτων / πακέτων λογισμικού (π.χ. Eurofasma)
		Βασικά μαθηματικά	Βασικές αρχές ξενοδοχειακής λογιστικής	
			Βασικές αρχές ξενοδοχειακής νομοθεσίας	Ειδικές τεχνικές επεξεργασίας στοιχείων πληρωμών μέσω μηχανογραφικών εφαρμογών
			Γνώση περιεχομένου συμφωνίας διαμονής	
			Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων	
ΚΕΛ 3: Εφαρμόζει έγκυρα και έγκαιρα τις διάφορες εργασίες αναχώρησης του πελάτη, έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες άμεσης εξυπηρέτησης αυτού με στόχο την αποκόμιση εκ	ΕΕ 3.2.2: Μεταφέρει λογαριασμούς προς πληρωμή από τρίτους χρεώστες.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Ξένες Γλώσσες	Εξειδικευμένη ορολογία τουριστικών υπηρεσιών
		Γραπτή και προφορική επικοινωνία	Βασικές γνώσεις Η/Υ	Ειδικές τεχνικές επεξεργασίας στοιχείων πληρωμών μέσω μηχανογραφικών εφαρμογών
		Βασικά μαθηματικά	Βασικές αρχές ξενοδοχειακής λογιστικής	
			Βασικές αρχές ξενοδοχειακής νομοθεσίας	
			Γνώση περιεχομένου συμφωνίας διαμονής	
	ΕΕ 3.2.3: Προβαίνει στην ενημέρωση των σχετικών λογιστικών / διοικητικών εγγράφων με τα στοιχεία του λογαριασμού.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Βασικές γνώσεις Η/Υ	Χρήση εξειδικευμένων λογιστικών προγραμμάτων / πακέτων λογισμικού (π.χ. Eurofasma)
		Γραπτή και προφορική επικοινωνία	Βασικές αρχές ξενοδοχειακής λογιστικής	Ειδικές τεχνικές επεξεργασίας στοιχείων πληρωμών μέσω μηχανογραφικών εφαρμογών
		Βασικά μαθηματικά	Βασικές αρχές ξενοδοχειακής νομοθεσίας	

μέρους του, των καλύτερων εντυπώσεων για την εικόνα του ξενοδοχείου από την εν γένει διαμονή του, στα πλαίσια της πολιτικής μελλοντικής προσέλευσης του.			Βασικοί κανόνες σύνταξης, οργάνωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων	
	ΕΕ 3.2.4: Δημιουργεί το ιστορικό αρχείο πελάτη για την στρατηγική marketing.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Βασικές γνώσεις Η/Υ	
		Γραπτή και προφορική επικοινωνία	Βασικοί κανόνες σύνταξης, οργάνωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων	
			Βασικές αρχές ξενοδοχειακού Marketing	
	ΕΕΛ 3.3: Διαχειρίζεται τον φάκελο του πελάτη με την συνεργασία του για την βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών.			
	ΕΕ 3.3.1: Ζητείται από τον πελάτη να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης του εκφράζοντας σ' αυτό τις αντιδράσεις, παρατηρήσεις του, καθώς τον τρόπο αντιμετώπισης των αιτημάτων και παράπονων του.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Ξένες Γλώσσες	Εξειδικευμένη ορολογία τουριστικών υπηρεσιών
		Γραπτή και προφορική επικοινωνία	Βασικές αρχές και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών	Ειδικοί κανόνες και διαδικασίες διαχείρισης επικοινωνίας με τον πελάτη
			Βασικές αρχές ψυχολογίας πελάτη	Ειδικές διαδικασίες χειρισμού παραπόνων
			Βασικές αρχές συγκέντρωσης και ταξινόμησης πληροφοριών	Ειδικές διαδικασίες συγκέντρωσης, αρχειοθέτησης και διαβίβασης εγγράφων και πληροφοριών
			Βασικές αρχές ξενοδοχειακού Marketing	
			Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων	
	ΕΕ 3.3.2: Αποχαιρετά τον πελάτη με ευχές προτίμησης του ξενοδοχείου, ενόψει μιας μελλοντικής διαμονής του.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Ξένες Γλώσσες	Εξειδικευμένη ορολογία τουριστικών υπηρεσιών
		Γραπτή και προφορική επικοινωνία	Βασικές αρχές και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών	
			Βασικές αρχές ψυχολογίας πελάτη	
			Βασικές αρχές ξενοδοχειακού Marketing	
	ΕΕ 3.3.3: Φροντίζει για την	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)	Βασικές αρχές Ξενοδοχειακής Φιλοξενίας	

	τακτοποίηση των αντικειμένων που πιθανόν έχουν ξεχάσει οι πελάτες	Γραπτή και προφορική επικοινωνία	Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων	
			Κανόνες καταγραφής και περιεχόμενο βιβλίου συμβάντων	Ειδικές διαδικασίες καταγραφής και φύλαξης προσωπικών αντικειμένων
	ΕΕ 3.3.4: Μεριμνά για την τακτοποίηση της αλληλογραφίας, των μηνυμάτων, των δεμάτων που αποστέλλονται ή παραλαμβάνονται για λογαριασμό του πελάτη κατόπιν της αναχώρησής του.	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση, γραφή)		Ειδικές διαδικασίες συγκέντρωσης, αρχειοθέτησης και διαβίβασης εγγράφων και πληροφοριών
		Γραπτή και προφορική επικοινωνία		
			Γενικές αρχές ελέγχου και διαχείρισης εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας	
			Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης προσωπικών και ευαίσθητων δεδομένων	

Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ και ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕQF			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ ΕQF	Επίπεδο 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ -ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ		
ΚΥΡΙΕΣ και ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 1: Διενεργεί τις εργασίες πωλήσεων δωματίων – κράτησης και προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη προκειμένου να δημιουργηθούν οι πλέον κατάλληλες συνθήκες υποδοχής – άφιξης του πελάτη στα πλαίσια της πολιτικής πωλήσεων και του κανονισμού παροχής υπηρεσιών Υποδοχής – Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.	Κατανόηση αυτόνομου χειρισμού εξοπλισμού Διαχείριση χρόνου Ακρίβεια και ταχύτητα Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Κριτική σκέψη Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόασης Ομιλία Επικοινωνία Κοινωνική διορατικότητα Ευελιξία και προσαρμοστικότητα Υπευθυνότητα Υπολογιστική δεξιότητα Ευχέρεια στον προσδιορισμό του είδους των μεταβολών των κρατήσεων. Ευχέρεια στο χειρισμό των μηχανών αναζήτησης στο διαδίκτυο.	Χρόνος αντίδρασης ή ταχύτητα αντίδρασης Επαγωγική σκέψη Συμπερασματική σκέψη Καλή μνήμη Ευελιξία επικέντρωσης Παραγωγικός συλλογισμός

ΕΕΛ 1.1: Διενεργεί πωλήσεις δωματίων στα πλαίσια της πολιτικής αύξησης της πληρότητας και βελτίωσης της κερδοφορίας του ξενοδοχείου	Κατανόηση αυτόνομου χειρισμού εξοπλισμού Διαχείριση χρόνου Ακρίβεια και ταχύτητα Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Κριτική σκέψη Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόασης Ομιλία Επικοινωνία Κοινωνική διορατικότητα Ευελιξία και προσαρμοστικότητα	Χρόνος αντίδρασης ή ταχύτητα αντίδρασης Επαγωγική σκέψη Συμπερασματική σκέψη Καλή μνήμη Ευελιξία επικέντρωσης
ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει τις διαδικασίες κράτησης στα πλαίσια της πολιτικής βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών της υποδοχής.	Υπευθυνότητα Κριτική σκέψη Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ευελιξία και προσαρμοστικότητα Ενεργός ακρόαση Ομιλία Επικοινωνία Υπολογιστική δεξιότητα Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Ανάγνωση Ακρίβεια και ταχύτητα	Παραγωγικός συλλογισμός Επαγωγική σκέψη Καλή μνήμη Ευελιξία επικέντρωσης
ΕΕΛ 1.3: Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη.	Κριτική σκέψη Επικοινωνία Ακρίβεια και ταχύτητα Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Ευχέρεια στο χειρισμό των μηχανών αναζήτησης στο διαδίκτυο. Υπολογιστική δεξιότητα Ευχέρεια στον προσδιορισμό του είδους των μεταβολών των κρατήσεων. Ευχέρεια στο χειρισμό των μηχανών αναζήτησης στο διαδίκτυο.	Επαγωγική σκέψη Συμπερασματική σκέψη Καλή μνήμη Ευελιξία επικέντρωσης

ΚΕΛ 2: Εξασφαλίζει την σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών άφιξης-υποδοχής του πελάτη ,καθώς και των υπηρεσιών παροχής διευκολύνσεων κατά την διαμονή του ,έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο τρόπο οι ανάγκες και οι επιθυμίες του, στα πλαίσια της πολιτικής παροχής υπηρεσιών Υποδοχής και Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.	Επικοινωνία Ενεργός ακρόαση Οργανωτικότητα Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών Παρακολούθηση/ Έλεγχος	Συμπερασματική σκέψη Τακτοποίηση Πληροφοριών Επαγωγική σκέψη Ευελξία κατηγοριοποίησης
ΕΕΛ 2.1: Διασφαλίζει την ορθή συμπλήρωση εντύπων διανομής ή εγγράφων που απαιτούνται για την σωστή πραγματοποίηση της ένταξης στο πελατολόγιο και διερευνά προς διαπίστωση των κοινών και ατομικών αναγκών του πελάτη.	Επικοινωνία Ενεργός ακρόαση Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών Παρακολούθηση/ Έλεγχος	Συμπερασματική σκέψη
ΕΕΛ 2.2 Λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την παροχή υπηρεσιών ασφάλειας του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων.	Επικοινωνία Οργανωτικότητα Ενεργός ακρόαση	Επαγωγική σκέψη Συμπερασματική σκέψη

ΕΕΛ 2.3:: Αντιμετωπίζει τα αιτήματα και παράπονα των πελατών σχετικά με την λειτουργία των υπηρεσιών του ξενοδοχείου και καταβάλλει προσπάθειες επίλυσης των προβλημάτων.	Παρακολούθηση/ Έλεγχος	Ευελιξία κατηγοριοποίησης Συμπερασματική σκέψη
ΕΕΛ 2.4: Παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες στους πελάτες προς ενίσχυση της εμπιστοσύνης και μελλοντικής προτίμησης των στο ξενοδοχείο και συμμετέχει σε συγκεντρώσεις και συμβούλια σχετικά με την βελτίωση των υπηρεσιών υποδοχής.	Επικοινωνία Κοινωνική αντίληψη Ενεργός ακρόαση Οργανωτικότητα Ομαδική εργασία Διαχείριση χρόνου Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών	Επαγωγική σκέψη Τακτοποίηση Πληροφοριών Καλή μνήμη Συμπερασματική σκέψη Καλή μνήμη Ευελιξία κατηγοριοποίησης
ΚΕΛ 3: Εφαρμόζει έγκυρα και έγκαιρα τις διάφορες εργασίες αναχώρησης του πελάτη, έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες άμεσης εξυπηρέτησης αυτού με στόχο την αποκόμιση εκ μέρους του, των καλύτερων εντυπώσεων για την εικόνα του ξενοδοχείου από την εν γένει διαμονή του, στα πλαίσια της πολιτικής μελλοντικής προσέλκυσης του.	Διαχείριση χρόνου Επικοινωνία Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών Ευελιξία Οργανωτικότητα Ενεργός ακρόαση Κοινωνική αντίληψη	Ευελιξία κατηγοριοποίησης Συμπερασματική σκέψη Τακτοποίηση Πληροφοριών Καλή μνήμη Επαγωγική σκέψη

ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες αναχώρησης.	Διαχείριση χρόνου Επικοινωνία Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών	Ευελιξία κατηγοριοποίησης Συμπερασματική σκέψη Τακτοποίηση Πληροφοριών Καλή μνήμη
ΕΕΛ 3.2: Μεριμνά για την έκδοση του λογαριασμού σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και συνθήκες διαμονής.	Διαχείριση χρόνου Επικοινωνία Ευελιξία Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών	Επαγωγική σκέψη Συμπερασματική σκέψη Καλή μνήμη Τακτοποίηση Πληροφοριών
ΕΕΛ 3.3: Διαχειρίζεται τον φάκελο του πελάτη με την συνεργασία του για την βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών	Διαχείριση χρόνου Επικοινωνία Ενεργός ακρόαση Κοινωνική αντίληψη Οργανωτικότητα	Επαγωγική σκέψη Συμπερασματική σκέψη Τακτοποίηση Πληροφοριών

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ και ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: (ΚΕΛ 1)

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 1.1: Διενεργεί πωλήσεις δωματίων στα πλαίσια της πολιτικής αύξησης της πληρότητας και βελτίωσης της κερδοφορίας του ξενοδοχείου	Κατανόηση αυτόνομου χειρισμού εξοπλισμού Διαχείριση χρόνου Ακρίβεια και ταχύτητα Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Κριτική σκέψη Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ενεργός ακρόασης Ομιλία Επικοινωνία Κοινωνική διορατικότητα Ευελιξία και προσαρμοστικότητα	Χρόνος αντίδρασης ή ταχύτητα αντίδρασης Επαγωγική σκέψη Συμπερασματική σκέψη Καλή μνήμη Ευελιξία επικέντρωσης

ΕΕ 1.1.1: Πληροφορείται και ενημερώνει την βάση δεδομένων του με όλα τα στοιχεία που αφορούν το προϊόν δωμάτια και λοιπές ξενοδοχειακές υπηρεσίες.	Κατανόηση αυτόνομου χειρισμού μηχανογραφικού και επικοινωνιακού εξοπλισμού υποδοχής. Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του χρόνου που διατίθεται για την διεκπεραίωση των εργασιών. Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των σχετικών εργασιών καταχώρησης. Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ και συγκεκριμένα στο λογισμικό κρατήσεων – υποδοχής.	Χρόνος αντίδρασης ή ταχύτητα αντίδρασης: Η ικανότητα σύγκρισης γρήγορα και με ακρίβεια ομοιοτήτων και διαφορών μεταξύ αριθμών, εικόνων, αντικειμένων, τον ίδιο ή σε παρελθόντα χρόνο. Χρόνος αντίδρασης ή ταχύτητα αντίδρασης: Η ικανότητα να ανταποκρίνεται γρήγορα σε ένα πρόβλημα. Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζει πληροφορίες για να διαμορφώνει γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα. Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες, πρόσωπα και διαδικασίες. Ευελιξία επικέντρωσης: Η ικανότητα να αναγνωρίζει ή να προσδιορίζει ένα γνωστό μοτίβο χωρίς να αποσπάται αλλού.
--	--	--

	ΕΕ 1.1.2: Καλωσορίζει και διαβουλεύεται με τον υποψήφιο πελάτη για να κατανοήσει επακριβώς τις ανάγκες του.	Κριτική σκέψη: Χρησιμοποιεί την λογική για να αναγνωρίσει τα δυνατά και αδύνατα σημεία εναλλακτικών λύσεων, συμπερασμάτων ή προσεγγίσεων σε ενδεχόμενα προβλήματα επικοινωνίας με τον πελάτη. Νοοτροπία εξυπηρέτησης: Αναζητά τρόπους βοήθειας των ανθρώπων. Ενεργός ακρόασης: Δίνει την μέγιστη προσοχή στο τι οι άλλοι άνθρωποι λένε. Κατανοεί τα κρίσιμα σημεία της επικοινωνίας ζητώντας ευγενώς διευκρινήσεις όπου χρειάζονται αυτές και δεν διακόπτει σε ακατάλληλους χρόνους για την επίτευξη του στόχου ακριβούς κατανόησης των αναγκών του πελάτη. Ομιλία: Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.	Χρόνος αντίδρασης ή ταχύτητα αντίδρασης: Η ικανότητα σύγκρισης γρήγορα και με ακρίβεια ομοιοτήτων και διαφορών μεταξύ αριθμών, εικόνων, αντικειμένων, τον ίδιο ή σε παρελθόντα χρόνο. Χρόνος αντίδρασης ή ταχύτητα αντίδρασης: Η ικανότητα να ανταποκρίνεται γρήγορα σε ένα πρόβλημα. Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζει πληροφορίες για να διαμορφώνει γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα. Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες, πρόσωπα και διαδικασίες. Ευελιξία επικέντρωσης: Η ικανότητα να αναγνωρίζει ή να προσδιορίζει ένα γνωστό μοτίβο χωρίς να αποσπάται αλλού.
--	---	---	--

ΕΕ 1.1.3: Παρουσιάζει τεκμηριωμένες προτάσεις προς τον υποψήφιο πελάτη για την διενέργεια της καλύτερης επιλογής τόσο για το ξενοδοχείο, όσο και για τον πελάτη.	Κριτική σκέψη : Χρησιμοποιεί την λογική για να αναγνωρίσει τα δυνατά και αδύνατα σημεία εναλλακτικών λύσεων, συμπερασμάτων ή προσεγγίσεων σε ενδεχόμενα προβλήματα. Επικοινωνία: Αναπτύσσει πνεύμα συνεργασίας με τον πελάτη και τους συναδέλφους του εντός και τους συνεργάτες εκτός της επιχείρησης. Κοινωνική διορατικότητα: Ενημέρωση για τις αντιδράσεις του περιβάλλοντος χώρου και διερεύνηση των αιτιών προς εξεύρεση τρόπων άρσης των. Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των σχετικών εργασιών τεκμηρίωσης. Ευελιξία και προσαρμοστικότητα σε τυχόν μεταβολή των προγραμμάτων άφιξης και παραμονής του πελάτη.	Χρόνος αντίδρασης ή ταχύτητα αντίδρασης: Η ικανότητα σύγκρισης γρήγορα και με ακρίβεια ομοιοτήτων και διαφορών μεταξύ αριθμών, εικόνων, αντικειμένων, τον ίδιο ή σε παρελθόντα χρόνο. Χρόνος αντίδρασης ή ταχύτητα αντίδρασης: Η ικανότητα να ανταποκρίνεται γρήγορα σε ένα πρόβλημα. Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζει πληροφορίες για να διαμορφώνει γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα. Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες, πρόσωπα και διαδικασίες. Ευελιξία επικέντρωσης: Η ικανότητα να αναγνωρίζει ή να προσδιορίζει ένα γνωστό μοτίβο χωρίς να αποσπάται αλλού.
ΕΕΛ 1.2: Εφαρμόζει τις διαδικασίες κράτησης στα πλαίσια της πολιτικής βελτίωσης της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών της υποδοχής.	Υπευθυνότητα Κριτική σκέψη Νοοτροπία εξυπηρέτησης Ευελιξία και προσαρμοστικότητα Ενεργός ακρόαση Ομιλία Επικοινωνία Υπολογιστική δεξιότητα Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Ακρίβεια και ταχύτητα	Παραγωγικός συλλογισμός Επαγωγική σκέψη Καλή μνήμη Ευελιξία επικέντρωσης

	ΕΕ 1.2.1: Συναλλάσσεται και κατανοεί τις ανάγκες των πελατών	Υπευθυνότητα: Κατανοεί και ερμηνεύει τυχόν προκύπτουσες διαφοροποιήσεις από οδηγίες και αναγνωρίζει τα δυνατά και αδύνατα σημεία εναλλακτικών λύσεων συμπερασμάτων ή προσεγγίσεων στα προβλήματα των πελατών. Κριτική σκέψη: Χρησιμοποιεί την λογική για να αναγνωρίσει τα δυνατά και αδύνατα σημεία εναλλακτικών λύσεων, συμπερασμάτων ή προσεγγίσεων σε ενδεχόμενα προβλήματα. Νοοτροπία εξυπηρέτησης: Αναζητά τρόπους βοήθειας των ανθρώπων. Ευελιξία και προσαρμοστικότητα σε τυχόν μεταβολή των προγραμμάτων άφιξης και παραμονής του πελάτη. Ενεργός ακρόασης : Δίνει την μέγιστη προσοχή στο τι οι άλλοι άνθρωποι λένε. Κατανοεί τα κρίσιμα σημεία της επικοινωνίας ζητώντας ευγενώς διευκρινήσεις όπου χρειάζονται αυτές και δεν διακόπτει σε ακατάλληλο χρόνο για την επίτευξη του στόχου ακριβούς κατανόησης των αναγκών του πελάτη. Ομιλία: Ομιλεί ευγενικά προς τους άλλους μεταβιβάζοντας τους τις απαραίτητες πληροφορίες.	Παραγωγικός συλλογισμός : Η ικανότητα εφαρμογής γενικών κανόνων στα συγκεκριμένα προβλήματα για να παραχθεί ένα σωστό αποτέλεσμα. Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζει πληροφορίες για να διαμορφώνει γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες, πρόσωπα και διαδικασίες. Ευελιξία επικέντρωσης: Η ικανότητα να αναγνωρίζει ή να προσδιορίζει ένα γνωστό μοτίβο χωρίς να αποσπάται αλλού.
ΚΕΛ 1: Διενεργεί τις εργασίες πωλήσεων – κράτησης και προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη προκειμένου να δημιουργηθούν οι πλέον κατάλληλες συνθήκες υποδοχής – άφιξης του πελάτη στα	ΕΕ 1.2.2: Χρησιμοποιεί τεχνικές εναλλακτικών λύσεων κάλυψης των αναγκών των πελατών.	Κριτική σκέψη: Κατανοεί και ερμηνεύει τυχόν προκύπτουσες διαφοροποιήσεις από οδηγίες και αναγνωρίζει τα δυνατά και αδύνατα σημεία εναλλακτικών λύσεων συμπερασμάτων ή προσεγγίσεων στα προβλήματα. Νοοτροπία εξυπηρέτησης: Αναζητά τρόπους βοήθειας των ανθρώπων. Επικοινωνία: Αναπτύσσει πνεύμα συνεργασίας με τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους αρμόδιους των άλλων ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Υπολογιστική δεξιότητα: Ευχέρεια στον ακριβή υπολογισμό κόστους και τιμών. Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ και συγκεκριμένα στο λογισμικό κρατήσεων – υποδοχής.	Παραγωγικός συλλογισμός : Η ικανότητα εφαρμογής γενικών κανόνων στα συγκεκριμένα προβλήματα για να παραχθεί ένα σωστό αποτέλεσμα. Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζει πληροφορίες για να διαμορφώνει γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες, πρόσωπα και διαδικασίες. Ευελιξία επικέντρωσης: Η ικανότητα να αναγνωρίζει ή να προσδιορίζει ένα γνωστό μοτίβο χωρίς να αποσπάται αλλού.

πλαίσια της πολιτικής πωλήσεων και του κανονισμού παροχής υπηρεσιών Υποδοχής – Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.	ΕΕ 1.2.3: Διενεργεί τις διαδικασίες κράτησης (καταχώρισης και ενημέρωσης του αρχείου (δελτίου) κράτησης	Κριτική σκέψη: Ιεραρχεί κατά προτεραιότητα και σημαντικότητα και τις εναλλακτικές λύσεις επί των αναγκών των πελατών. Επικοινωνία: Αναπτύσσει πνεύμα συνεργασίας με τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους αρμόδιους των άλλων ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Υπολογιστική δεξιότητα: Ευχέρεια στην ακριβή επιβεβαίωση των υπολογισμών κράτησης. Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των σχετικών εκτυπώσεων. Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ και συγκεκριμένα στο λογισμικό κράτησης –υποδοχής.	Παραγωγικός συλλογισμός : Η ικανότητα εφαρμογής γενικών κανόνων στα συγκεκριμένα προβλήματα για να παραχθεί ένα σωστό αποτέλεσμα. Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζει πληροφορίες για να διαμορφώνει γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες, πρόσωπα και διαδικασίες. Ευελιξία επικέντρωσης: Η ικανότητα να αναγνωρίζει ή να προσδιορίζει ένα γνωστό μοτίβο χωρίς να αποσπάται αλλού.
	ΕΕΛ 1.3: Προβαίνει στις απαραίτητες ενέργειες προετοιμασίας άφιξης – υποδοχής του πελάτη.	Κριτική σκέψη Επικοινωνία Ακρίβεια και ταχύτητα Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Ευχέρεια στο χειρισμό των μηχανών αναζήτησης στο διαδίκτυο. Υπολογιστική δεξιότητα Ευχέρεια στον προσδιορισμό του είδους των μεταβολών των κρατήσεων. Ευχέρεια στο χειρισμό των μηχανών αναζήτησης στο διαδίκτυο.	Επαγωγική σκέψη Συμπερασματική σκέψη Καλή μνήμη Ευελιξία επικέντρωσης

	ΕΕ 1.3.1: Συμβουλευεται τα αρχεία και εντοπίζει προβληματικές καταστάσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν αρνητικά την υποδοχή και την προδιάθεση των πελατών	Κριτική σκέψη: Ιεραρχεί κατά προτεραιότητα και σημαντικότητα τις υποχρεώσεις και απαιτήσεις της τήρησης αρχείων. Επικοινωνία: Αναπτύσσει πνεύμα συνεργασίας με τους εκπρόσωπους των αρμόδιων εντός και εκτός της επιχείρησης. Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των σχετικών αρχειοθετήσεων. Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ και συγκεκριμένα στο λογισμικό αρχειοθέτησης στοιχείων κράτησης –υποδοχής – διαμονής (εκτυπώσεις παραστατικών). Ευχέρεια στον προσδιορισμό του είδους των μεταβολών	Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζει πληροφορίες για να διαμορφώνει γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα. Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες, πρόσωπα και διαδικασίες. Ευελιξία επικέντρωσης: Η ικανότητα να αναγνωρίζει ή να προσδιορίζει ένα γνωστό μοτίβο χωρίς να αποσπάται αλλού.
	ΕΕ 1.3.2: Προετοιμάζει τα έντυπα άφιξης προς εξοικονόμηση χρόνου αναμονής των πελατών για την τήρηση των κυρίως διαδικασιών άφιξης .	Επικοινωνία: Αναπτύσσει τρόπους δημιουργίας και διατήρησης προσωπικών επαφών ενημέρωσης με τους συναδέλφους του εντός της επιχείρησης και την Ιεραρχία. Κριτική σκέψη:αντιλαμβάνεται τα υπέρ και τα κατά της κάθε προσφερόμενης λύσης. Ευχέρεια στο χειρισμό των μηχανών αναζήτησης στο διαδίκτυο. Υπολογιστική δεξιότητα: Ευχέρεια στην εκτέλεση των απαραίτητων αριθμητικών πράξεων. Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ και συγκεκριμένα στο λογισμικό επεξεργασίας και έκδοσης στοιχείων κράτησης –άφιξης –διαμονής. Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των σχετικών εκδόσεων άφιξης.	Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζει πληροφορίες για να διαμορφώνει γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα. Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες, πρόσωπα και διαδικασίες. Ευελιξία επικέντρωσης: Η ικανότητα να αναγνωρίζει ή να προσδιορίζει ένα γνωστό μοτίβο χωρίς να αποσπάται αλλού.

	ΕΕ 1.3.3: Ενημερώνει τις λοιπές υπηρεσίες υποδοχής για τις αφίξεις πελατών προκειμένου να υπάρξει η κατάλληλη εξυπηρέτηση κατά την άφιξη τους .	Κριτική σκέψη: Χρησιμοποιεί την λογική για να αναγνωρίσει τα κρίσιμα σημεία ενημέρωσης και για την εξεύρεση εναλλακτικών λύσεων, συμπερασμάτων και προσεγγίσεων χειρισμού. Επικοινωνία: Αναπτύσσει πνεύμα συνεργασίας εντός και εκτός επιχείρησης με τους συναδέλφους, συνεργάτες και τους αρμόδιους φορείς του εξωτερικού περιβάλλοντος. Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των σχετικών χειρισμών των όρων κράτησης – άφιξης. Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ και συγκεκριμένα στο λογισμικό χειρισμού των στοιχείων κράτησης –άφιξης – διαμονής. Ευχέρεια στον προσδιορισμό του είδους των μεταβολών των κρατήσεων. Ευχέρεια στο χειρισμό των μηχανών αναζήτησης στο διαδίκτυο.	Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζει πληροφορίες για να διαμορφώνει γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα. Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάται πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες, πρόσωπα και διαδικασίες. Ευελιξία επικέντρωσης: Η ικανότητα να αναγνωρίζει ή να προσδιορίζει ένα γνωστό μοτίβο χωρίς να αποσπάται αλλού.
--	---	--	--

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: (ΚΕΛ 2)

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 2.1: Διασφαλίζει την ορθή συμπλήρωση εντύπων διανομής ή εγγράφων που απαιτούνται για την σωστή πραγματοποίηση της ένταξης στο πελατολόγιο και διερευνά προς διαπίστωση των κοινών και ατομικών αναγκών του πελάτη.	Επικοινωνία Ενεργός ακρόαση Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών Παρακολούθηση/ Έλεγχος	Συμπερασματική σκέψη Τακτοποίηση Πληροφοριών
ΕΕ 2.1.1: Υποδέχεται και βοηθά στην σωστή συμπλήρωση της κάρτας άφιξης (αναζήτηση voucher) του πελάτη.	Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζεις γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσεις απαντήσεις που έχουν νόημα.
ΕΕ 2.1.2: Παραλαμβάνει παραστατικά αναγνώρισης (διαβατήριο, ταυτότητα) προς ενημέρωση αρχείων – φύλαξη κι επιστροφή στον πελάτη.	Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζεις γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσεις απαντήσεις που έχουν νόημα.

	ΕΕ 2.1.4: Ενημερώνει το ηλεκτρονικό αρχείο πελατών ή τηρεί το βιβλίο κίνησης πελατών.	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Ακρίβεια στην εκτέλεση εργασιών	Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων.
ΚΕΛ 2: Εξασφαλίζει την σωστή και έγκαιρη διεκπεραίωση των εργασιών άφιξης-υποδοχής του πελάτη ,καθώς και των υπηρεσιών παροχής διευκολύνσεων κατά την διαμονή του ,έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο τρόπο οι ανάγκες και οι επιθυμίες του, στα πλαίσια της πολιτικής παροχής υπηρεσιών Υποδοχής και Διαμονής Πελατών της Επιχείρησης.	ΕΕ 2.1.5: Επεξηγεί με απλό, αποτελεσματικό και ευγενικό τρόπο τις πολιτικές και διαδικασίες που ακολουθεί το ξενοδοχείο (π.χ. εξοικονόμηση ενέργειας, χρήση πιστωτικής κάρτας κλπ) δικαιολογώντας ενίοτε τις απαιτήσεις τήρησης αυτών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.	Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζεις γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσεις απαντήσεις που έχουν νόημα.
	ΕΕ 2.1.6: Εξακριβώνει την σωστή ενημέρωση για τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πελάτες σύμφωνα με τις διαδικασίες που ακολουθούνται στο ξενοδοχείο ανάλογα προς τα χαρακτηριστικά της διαμονής (π.χ. Ώρες λειτουργίας τμημάτων εστιατορίου, μπαρ κλπ).	Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.	Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζεις πληροφορίες για να διαμορφώνεις γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων).
	ΕΕΛ 2.2: Λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για την παροχή υπηρεσιών ασφάλειας του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων.	Παρακολούθηση /Έλεγχος	Τακτοποίηση Πληροφοριών Ευελιξία κατηγοριοποίησης Συμπερασματική σκέψη

	ΕΕ 2.2.1: Παρακολουθεί συνεχώς και διακριτικά την κίνηση του ξενοδοχείου και επισημαίνει τυχόν ύποπτες δραστηριότητες ή καταστάσεις που αφορά πελάτη ή επισκέπτη και αναφέρει στον υπεύθυνο ασφάλειας.	Παρακολούθηση /Έλεγχος της δικής του επίδοσης και των άλλων ατόμων ή οργανισμών για να κάνει βελτιώσεις ή να λάβει σωστή δράση. Κρίση και λήψη απόφασης: Λαμβάνει υπόψη τα υπέρ και τα κατά πιθανών δράσεων και επιλέγει την πιο κατάλληλη.	Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων. Ευελιξία κατηγοριοποίησης: Η ικανότητα να δημιουργείς ή να χρησιμοποιείς διαφορετικούς κανόνες για να συνδυάσεις ή να ομαδοποιήσεις πράγματα με διαφορετικούς τρόπους.
	ΕΕ 2.2.2: Ενημερώνει τον πελάτη σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το ξενοδοχείο και τις προφυλάξεις που πρέπει να πάρουν οι ίδιοι σε θέματα ασφαλείας (φύλαξη αποσκευών-τιμαλφών κλπ), τόσο εντός του ξενοδοχείου, όσο και εκτός στις μετακινήσεις τους στην πόλη (πάρκινγκ αυτοκινήτου, φύλαξη πορτοφολιών κλπ), προκειμένου να τους δοθεί ένα αίσθημα ασφάλειας.	Κοινωνική αντίληψη: Αναγνωρίζει τις αντιδράσεις των άλλων και κατανοεί γιατί αντιδρούν με αυτό τον τρόπο.	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζεις γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσεις απαντήσεις που έχουν νόημα.

	ΕΕ 2.2.3: Συνεργάζεται (με θυρωρούς, γκρουμ, υπηρεσία δωματίων κλπ), ώστε τα μέτρα που λαμβάνονται για την ασφάλεια του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων, αλλά και των περιουσιακών στοιχείων του ξενοδοχείου να τηρούνται από όλα τα τμήματα και τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.	Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης.	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα.
	ΕΕ 2.2.4: Χειρίζεται τις θυρίδες ασφαλείας και χρηματοκιβωτίου για την ασφάλεια τιμαλφών των πελατών.	Ευχέρεια στη χρήση εξοπλισμού ασφαλείας	

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: (ΚΕΛ 3)

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 2.3:: Αντιμετωπίζει τα αιτήματα και παράπονα των πελατών σχετικά με την λειτουργία των υπηρεσιών του ξενοδοχείου και καταβάλλει προσπάθειες επίλυσης των προβλημάτων	Επικοινωνία Κοινωνική αντίληψη Ενεργός ακρόαση Οργανωτικότητα	Επαγωγική σκέψη Τακτοποίηση Πληροφοριών Καλή μνήμη Συμπερασματική σκέψη
ΕΕ 2.3.1: Επικοινωνεί αποτελεσματικά και γρήγορα τόσο με όλα τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου (όροφοι, συντήρηση, τηλεφωνικό κέντρο, ταμείο, θυρωρό, γκρουμ, επισιτισμού) όσο και με τις εξωτερικές υπηρεσίες (ταχι, τουριστικά γραφεία, αστυνομία, ιατρεία κλπ), ούτως ώστε να διασφαλίζεται η δρομολόγηση όλων των διαδικασιών για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.	Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Κοινωνική αντίληψη: Αναγνωρίζει τις αντιδράσεις των άλλων και κατανοεί γιατί αντιδρούν με αυτό τον τρόπο. Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές.	Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζεις πληροφορίες για να διαμορφώνεις γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων. Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.

ΕΕ 2.3.2: Δέχεται ενημέρωση επί των εργασιών ευταξίας και καθαριότητας και ενεργεί με σκοπό τη διασφάλιση του βέλτιστου επιπέδου τους εγκαίρως.	Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές. Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών.	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα.
ΕΕ2.3.3: Παρέχει συμβουλές και πληροφορίες στον πελάτη σχετικά με τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου.	Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Κοινωνική αντίληψη: Αναγνωρίζει τις αντιδράσεις των άλλων και κατανοεί γιατί αντιδρούν με αυτό τον τρόπο.	Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζει πληροφορίες για να διαμορφώνει γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων. Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.
ΕΕ2.3.4: Διευκολύνει την πρόσβαση του πελάτη στη διοίκηση, όταν κι εφόσον ζητηθεί.	Κριτική σκέψη: χρησιμοποιεί τη λογική για να αναγνωρίσει τα δυνατά και αδύναμα σημεία εναλλακτικών λύσεων, συμπερασμάτων ή προσεγγίσεων σε προβλήματα.	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα.
ΕΕΑ 2.4 Παρέχει εξειδικευμένες υπηρεσίες στους πελάτες προς ενίσχυση της εμπιστοσύνης και μελλοντικής προτίμησης των στο ξενοδοχείο και συμμετέχει σε συγκεντρώσεις και συμβούλια σχετικά με την βελτίωση των υπηρεσιών υποδοχής.	Επικοινωνία Ομαδική εργασία Διαχείριση χρόνου Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών Ενεργός ακρόαση	Επαγωγική σκέψη Καλή μνήμη Τακτοποίηση Πληροφοριών

ΕΕ2.4.1: Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία (παραλαβή εισερχόμενων, θυρίδες αλληλογραφίας, ενημέρωση πελάτη, παραλαβή πακέτων και συστημένης αλληλογραφίας, γραμματόσημα εξερχόμενης αλληλογραφίας κλπ).	Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.	Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων.
ΕΕ2.4.2: Παρέχει τηλεφωνική εξυπηρέτηση (τηλεφωνικές κλήσεις, παραλαβή-διαβίβαση μηνυμάτων, θυρίδα μηνυμάτων, voice mail).	Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).	Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων. Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.
ΕΕ2.4.3: Πληροφορεί τους πελάτες με διάφορες πληροφορίες (εστιατόρια –ταβέρνες, τράπεζες, θέατρα, προξενία, τουριστικά αξιοθέατα, αίθουσες τέχνης –μουσεία κλπ).	Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές. Κοινωνική αντίληψη: Αναγνωρίζει τις αντιδράσεις των άλλων και κατανοεί γιατί αντιδρούν με αυτό τον τρόπο.	Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων. Ευελιξία κατηγοριοποίησης: Η ικανότητα να δημιουργείς ή να χρησιμοποιείς διαφορετικούς κανόνες για να συνδυάσεις ή να ομαδοποιήσεις πράγματα με διαφορετικούς τρόπους.
ΕΕ2.4.4: Μεριμνά για την χορήγηση έχτρα εξοπλισμού και εφοδίων κατά την κράτηση, στην άφιξη ή κατά την διαμονή του πελάτη στο ξενοδοχείο (λινά, μαξιλάρια, κουβέρτες, κρεμάστρες, θερμαντικά σώματα, εξοπλισμό για ΑΜΕΑ κλπ).	Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Πρωτοβουλία: κατανόηση του πλαισίου και αξιοποίηση ευκαιριών για την επίτευξη στόχων.	Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζει γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσει απαντήσεις που έχουν νόημα.

	ΕΕ2.4.5: Ενημερώνει όλους τους Προϊσταμένους του, για όλα τα σημαντικά γεγονότα σχετικά με την λειτουργία της υποδοχής.	Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο). Ομαδική εργασία: Συνεργάζεται αποτελεσματικά με τους άλλους για την επίτευξη των στόχων μέσω της ανταλλαγής ή της ενσωμάτωσης ιδεών, γνώσεων, πληροφοριών, υποστήριξης. Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων.	Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζεις πληροφορίες για να διαμορφώνεις γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.
	ΕΕ2.4.6: Επικοινωνεί μέσω των εσωτερικών δικτύων (intranets) προς ανταλλαγή πληροφοριών με τις υπόλοιπες υπηρεσίες (e-mail, telnet, usenet κλπ) για την πληρέστερη κάλυψη των αναγκών των πελατών, αλλά και των λειτουργικών αναγκών του ξενοδοχείου.	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών	
	ΕΕ2.4.7.: Ενημερώνει τους πελάτες για τις συναλλαγές τους σε συνάλλαγμα.	Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).	Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες.

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: (ΚΕΛ3)

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 3.1: Εφαρμόζει τις διαδικασίες αναχώρησης	Διαχείριση χρόνου Επικοινωνία Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών	Ευελιξία κατηγοριοποίησης Συμπερασματική σκέψη Τακτοποίηση Πληροφοριών Καλή μνήμη
ΕΕ 3.1.1: Εκδίδει την κατάσταση αναχωρήσεων και προβαίνει στις αναγκαίες ενέργειες προετοιμασίας αυτού	Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών	Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζεις γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσεις απαντήσεις που έχουν νόημα
ΕΕ 3.1.2: Παραλαμβάνει τα κλειδιά του δωματίου	Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο).	Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζεις γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσεις απαντήσεις που έχουν νόημα
ΕΕ 3.1.3: Φροντίζει να αφαιρεθεί από τις λίστες παραμονής πελατών του ξενοδοχείου	Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Ευχέρεια οργάνωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών	Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζεις γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσεις απαντήσεις που έχουν νόημα
ΕΕΛ 3.2: Μεριμνά για την έκδοση του λογαριασμού σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και συνθήκες διαμονής	Διαχείριση χρόνου Επικοινωνία Ευελιξία Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών	Επαγωγική σκέψη Συμπερασματική σκέψη Καλή μνήμη Τακτοποίηση Πληροφοριών

		Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο) Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ Ευχέρεια στη χρήση εργαλείων μηχανοργάνωσης και αντίστοιχων λογισμικών Ευχέρεια στη χρήση τεχνικού εξοπλισμού Κοινωνική αντίληψη: Αναγνωρίζει τις αντιδράσεις των άλλων και κατανοεί γιατί αντιδρούν με αυτό τον τρόπο Ευελξία: Τροποποίηση του σχεδίου ή προσαρμογή των προτεραιοτήτων στην περίπτωση αλλαγής των στόχων ή των συνθηκών. Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών	Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζεις πληροφορίες για να διαμορφώνεις γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων). Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζεις γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσεις απαντήσεις που έχουν νόημα
ΚΕΛ 3 Εφαρμόζει έγκυρα και έγκαιρα τις διάφορες εργασίες αναχώρησης του πελάτη, έτσι ώστε να καλύπτονται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες άμεσης εξυπηρέτησης αυτού με στόχο την αποκόμιση εκ μέρους του, των καλύτερων	ΕΕ 3.2.1: Παρουσιάζει τον λογαριασμό στον πελάτη και πραγματοποιεί την εξόφληση του με την έκδοση των απαραίτητων παραστατικών	Επικοινωνία: αναπτύσσει πνεύμα συνεργασίας εκτός επιχείρησης με τους συνεργάτες και τους αρμόδιους φορείς του εξωτερικού περιβάλλοντος Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων Ευχέρεια στη χρήση εργαλείων μηχανοργάνωσης και αντίστοιχων λογισμικών Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών	Καλή μνήμη: Η ικανότητα να θυμάσαι πληροφορίες όπως λέξεις, αριθμούς, εικόνες/ πρόσωπα και διαδικασίες Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζεις γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσεις απαντήσεις που έχουν νόημα
	ΕΕ 3.2.2: Μεταφέρει λογαριασμούς προς πληρωμή από τρίτους χρεώστες	Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων Ευχέρεια οργάνωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων Ευχέρεια στη χρήση εργαλείων μηχανοργάνωσης και αντίστοιχων λογισμικών Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών	Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων
	ΕΕ 3.2.3: Προβαίνει στην ενημέρωση των σχετικών λογιστικών /διοικητικών εγγράφων με τα στοιχεία του λογαριασμού	Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων Ευχέρεια οργάνωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ	Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζεις πληροφορίες για να διαμορφώνεις γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων) Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων
	ΕΕ 3.2.4: Δημιουργεί το ιστορικό αρχείο πελάτη για την στρατηγική marketing		

εντυπώσεων για την εικόνα του ξενοδοχείου από την εν γένει διαμονή του, στα πλαίσια της πολιτικής μελλοντικής προσέλευσης του.	ΕΕΛ 3.3: Διαχειρίζεται τον φάκελο του πελάτη με την συνεργασία του για την βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών	Διαχείριση χρόνου Επικοινωνία Ενεργός ακρόαση Κοινωνική αντίληψη Οργανωτικότητα	Επαγωγική σκέψη Συμπερασματική σκέψη Τακτοποίηση Πληροφοριών Κριτική σκέψη
	ΕΕ 3.3.1: Ζητείται από τον πελάτη να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης του εκφράζοντας σ' αυτό τις αντιδράσεις, παρατηρήσεις του, καθώς τον τρόπο αντιμετώπισης των αιτημάτων και παράπονων του	Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο) Κοινωνική αντίληψη: Αναγνωρίζει τις αντιδράσεις των άλλων και κατανοεί γιατί αντιδρούν με αυτό τον τρόπο Ενεργός ακρόαση: Δίνει πλήρη προσοχή στο τι έχουν να πουν οι άλλοι, παίρνει χρόνο για να κατανοήσει το τι έχει ειπωθεί, κάνει ερωτήσεις με τον κατάλληλο τρόπο και δεν διακόπτει σε ακατάλληλες στιγμές Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων. Ευχέρεια οργάνωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων.	Κριτική σκέψη: χρησιμοποιεί τη λογική για να αναγνωρίσει τα δυνατά και αδύναμα σημεία εναλλακτικών λύσεων, συμπερασμάτων ή προσεγγίσεων σε προβλήματα Επαγωγική σκέψη: Η ικανότητα να συνδυάζεις πληροφορίες για να διαμορφώνεις γενικούς κανόνες ή συμπεράσματα (συμπεριλαμβάνεται η εύρεση σχέσης μεταξύ φαινομενικά άσχετων γεγονότων) Συμπερασματική σκέψη: Η ικανότητα να εφαρμόζεις γενικούς κανόνες σε συγκεκριμένα προβλήματα για να δώσεις απαντήσεις που έχουν νόημα
	ΕΕ 3.3.2: Αποχαιρετά τον πελάτη με ευχές προτίμησης του ξενοδοχείου, ενόψει μιας μελλοντικής διαμονής του	Διαχείριση χρόνου: Διαχείριση του δικού του χρόνου και των άλλων Επικοινωνία: (ακούει και κατανοεί τους άλλους, διαβάζει και κατανοεί γραπτές πληροφορίες, εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο)	
	ΕΕ 3.3.3: Φροντίζει για την τακτοποίηση των αντικειμένων που πιθανόν έχουν ξεχάσει οι πελάτες	Ευχέρεια οργάνωσης και αρχειοθέτησης αντικειμένων Επικοινωνία: ενημερώνει τους πελάτες και εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο.	Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων
	ΕΕ 3.3.4: Μεριμνά για την τακτοποίηση της αλληλογραφίας, των μηνυμάτων, των δεμάτων που αποστέλλονται ή παραλαμβάνονται για λογαριασμό του πελάτη κατόπιν της αναχώρησής του	Ευχέρεια οργάνωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων Οργανωτικότητα: οργάνωση και δόμηση της δουλειάς για αποτελεσματική επίδοση και την επίτευξη των στόχων Επικοινωνία: ενημερώνει τους πελάτες και εκφράζεται ξεκάθαρα χρησιμοποιώντας τον γραπτό ή προφορικό λόγο	Τακτοποίηση Πληροφοριών: Η ικανότητα να τακτοποιείς/ ταξινομείς πράγματα ή δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη σειρά ή διάταξη σύμφωνα με ένα συγκεκριμένο κανόνα ή ομάδα κανόνων Κριτική σκέψη: χρησιμοποιεί τη λογική για να αναγνωρίσει τα δυνατά και αδύναμα σημεία εναλλακτικών λύσεων, συμπερασμάτων ή προσεγγίσεων σε προβλήματα

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

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται εναλλακτικές διαδρομές μάθησης κατά επάγγελμα και ειδικότητα.

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 του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α		
Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου	1 ^η Διαδρομή:	Απόφοιτος ΕΠΑΣ με τουλάχιστον 2 χρόνια επαγγελματικής εμπειρίας για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του βασικού επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3).
	2 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Τεχνικού Λυκείου - ή ΕΠΑΛ με τουλάχιστον 1 χρόνο επαγγελματικής εμπειρίας για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του βασικού επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3).
	3 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Λυκείου, με 2 χρόνια συναφή επαγγελματική εμπειρία και ΣΕΚ (θεωρία) για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του βασικού επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3).
	4 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος ΙΕΚ με τουλάχιστον 6 μήνες επαγγελματικής εμπειρίας για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του βασικού επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ2, ΚΕΛ3).

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

Ε.1 ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Βασικές γνώσεις management πωλήσεων	✓	✓	✓	✓				
		Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	✓		✓					
		Βασικές γνώσεις του management εξυπηρέτησης και ικανοποίησης πελατών	✓	✓	✓					
		Βασικές γνώσεις ξενοδοχειακής νομοθεσίας	✓	✓	✓					
		Γνώσεις χειρισμού του εξοπλισμού υποδοχής και καταχώρησης δεδομένων	✓	✓	✓					
	ΕΕΛ 1.2	Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	✓	✓	✓					
		Βασικές γνώσεις διαχείρισης των συναλλαγών	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	✓	✓	✓					
		Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	✓		✓					
		Γνώσεις ορολογίας πωλήσεων-κρατήσεων-υποδοχής	✓	✓	✓					
	ΕΕΛ 1.3	Βασικές γνώσεις πωλήσεων	✓	✓	✓	✓				
		Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	✓							
		Γνώση της οργανωτικής δομής και των λειτουργιών της επιχείρησης	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Ψυχολογίας	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Επικοινωνίας	✓	✓	✓					
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Εφαρμογές Υπηρεσίας Υποδοχής Πελατών	✓	✓	✓			✓		
		Βασικές Αρχές Ψυχολογίας του Πελάτη	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές και Τεχνικές Εξυπηρέτησης Πελατών	✓	✓	✓					
	ΕΕΛ 2.2									
		Βασικοί κανόνες Συλλογικών Μέσων Προστασίας	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Ψυχολογίας	✓	✓	✓					
		Στοιχεία Επιχειρησιακής Επικοινωνίας	✓	✓	✓					

		Βασικές Αρχές Διαχείρισης Προβλημάτων	✓	✓	✓					
		Αναγνώριση κρίσιμων καταστάσεων ασφάλειας	✓	✓	✓			✓		
		Ξένη Γλώσσα	✓	✓	✓					
ΕΕΛ 2.4		Βασικές Αρχές Διοίκησης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Επαγγελματικής Δεοντολογίας	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Φιλοξενίας	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακού Μάρκετινγκ	✓	✓	✓					
		Ξένη Γλώσσα(Αγγλικά)	✓	✓	✓					
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	✓	✓	✓					
		Βασικές Γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	✓		✓					
		Βασικές Αρχές Και Τεχνικές Εξυπηρέτησης Πελατών	✓	✓	✓					
		Βασικοί κανόνες σύνταξης	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές ταξινόμησης και συγκέντρωσης πληροφοριών	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές επικοινωνίας και τεχνικές εξυπηρέτησης πελατών	✓	✓	✓					
		Βασικές κανόνες διαφύλαξης των κλειδιών των δωματίων	✓	✓	✓				✓	
		Βασικοί κανόνες οργάνωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων	✓	✓	✓					
	ΕΕΛ3.2	Βασικές Γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	✓		✓					
		Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Λογιστικής	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Νομοθεσίας	✓	✓	✓					
		Γνώση περιεχομένου συμφωνίας διαμονής	✓	✓	✓					
		Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης Προσωπικών και Ευαίσθητων δεδομένων	✓	✓	✓					
		Βασικοί κανόνες σύνταξης, οργάνωσης και αρχειοθέτησης εγγράφων	✓	✓				✓		
		Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακού Marketing	✓	✓	✓					
	ΕΕΛ3.3	Ξένη Γλώσσα (Αγγλικά)	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Και Τεχνικές Εξυπηρέτησης Πελατών	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Ψυχολογίας πελάτη	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές συγκέντρωσης και ταξινόμησης πληροφοριών	✓	✓	✓			✓		
		Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακού Marketing	✓	✓	✓					
		Θεσμικό πλαίσιο διαφύλαξης Προσωπικών και Ευαίσθητων δεδομένων	✓	✓	✓					
		Βασικές Αρχές Ξενοδοχειακής Φιλοξενίας	✓	✓	✓					
		Κανόνες καταγραφής και περιεχόμενο βιβλίου συμβάντων	✓	✓	✓			✓		

		Γενικές Αρχές ελέγχου και διαχείρισης εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας	✓	✓	✓			✓		
--	--	--	---	---	---	--	--	---	--	--

Ε.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου										
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	Κατανόηση αυτόνομου χειρισμού εξοπλισμού					✓			
		Διαχείριση χρόνου				✓				
		Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των σχετικών χειρισμών των όρων κράτησης – άφιξης.				✓				
		Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ και συγκεκριμένα στο λογισμικό κρατήσεων – υποδοχής.				✓				
		Κριτική σκέψη					✓	✓		
		Νοοτροπία εξυπηρέτησης					✓	✓		
		Ενεργός ακρόασης					✓	✓		
		Ομιλία					✓	✓		
		Επικοινωνία					✓	✓		
		Κοινωνική διορατικότητα					✓	✓		
		Ευελιξία και προσαρμοστικότητα					✓	✓		
	ΕΕΛ 1.2	Υπευθυνότητα					✓	✓		
		Κριτική σκέψη					✓	✓		
		Νοοτροπία εξυπηρέτησης					✓	✓		
		Ευελιξία και προσαρμοστικότητα					✓	✓		
		Ενεργός ακρόαση					✓	✓		
		Ομιλία					✓	✓		
		Επικοινωνία					✓	✓		
		Υπολογιστική δεξιότητα				✓				
		Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ και συγκεκριμένα στο λογισμικό κρατήσεων – υποδοχής.				✓				
	ΕΕΛ 1.3	Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των σχετικών χειρισμών των όρων κράτησης – άφιξης.				✓				
		Κριτική σκέψη					✓	✓		
		Επικοινωνία					✓	✓		
		Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των σχετικών χειρισμών των όρων κράτησης – άφιξης.				✓				

		Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ και συγκεκριμένα στο λογισμικό κρατήσεων – υποδοχής.				✓				
		Πρωτοβουλία					✓	✓		
		Ευχέρεια στο χειρισμό των μηχανών αναζήτησης στο διαδίκτυο.				✓				
		Υπολογιστική δεξιότητα				✓				
		Ευχέρεια στον προσδιορισμό του είδους των μεταβολών των κρατήσεων.				✓				
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Επικοινωνία					✓			
		Ενεργός ακρόαση					✓			
		Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών				✓				
		Παρακολούθηση/ Έλεγχος						✓		
	ΕΕΛ 2.2	Επικοινωνία				✓				
		Οργανωτικότητα					✓			
		Ενεργός ακρόαση					✓			
	ΕΕΛ 2.3	Παρακολούθηση /Έλεγχος					✓			
		Κοινωνική Αντίληψη				✓				
	ΕΕΛ 2.4	Επικοινωνία					✓			
		Ενεργός Ακρόαση					✓			
		Οργανωτικότητα					✓			

ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Διαχείριση χρόνου				✓				
		Επικοινωνία				✓				
		Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών					✓	✓		
	ΕΕΛ 3.2	Διαχείριση χρόνου				✓				
		Επικοινωνία				✓				
		Κοινωνική αντίληψη					✓	✓		
		Ευελιξία					✓	✓		
		Ακρίβεια και ταχύτητα στην εκτέλεση των εργασιών					✓	✓		
	ΕΕΛ 3.3	Διαχείριση χρόνου				✓				
		Επικοινωνία				✓				
		Ενεργός ακρόαση					✓	✓		
		Οργανωτικότητα					✓	✓		

Ε.3 ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ³ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

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.

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΑΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Χρόνος αντίδρασης ή ταχύτητα αντίδρασης								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Επαγωγική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Συμπερασματική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Καλή μνήμη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Ευελιξία επικέντρωσης								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	ΕΕΛ 1.2	Παραγωγικός συλλογισμός								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς

³ 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.

		Επαγωγική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Καλή μνήμη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Ευελιξία επικέντρωσης								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	ΕΕΛ 1.3									
		Επαγωγική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Συμπερασματική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Καλή μνήμη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Ευελιξία επικέντρωσης								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Συμπερασματική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Τακτοποίηση Πληροφοριών								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	ΕΕΛ 2.2	Επαγωγική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	ΕΕΛ 2.3	Τακτοποίηση Πληροφοριών								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς

		Ευελιξία κατηγοριοποίησης								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	ΕΕΛ 2.4	Επαγωγική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Τακτοποίηση Πληροφοριών								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Καλή μνήμη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Συμπερασματική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Ευελιξία κατηγοριοποίησης								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Συμπερασματική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Τακτοποίηση Πληροφοριών								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Καλή μνήμη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	ΕΕΛ 3.2	Επαγωγική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Συμπερασματική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς

		Καλή μνήμη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Τακτοποίηση Πληροφοριών								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
	ΕΕΛ 3.3	Επαγωγική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Συμπερασματική σκέψη								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς
		Τακτοποίηση Πληροφοριών								Χρήση σταθμισμένων εργαλείων από ειδικούς

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

- Bardi James: <<Διοίκηση Υποδοχής Ξενοδοχείου>>,Ελλην,2000
- Ηγουμενάκης Ν: <<Τουριστική Οικονομία>> , τόμος Α,Interboks,2007
- Ηγουμενάκης Ν: <<Τουριστική Οικονομία>> , τόμος Β,Interbooks,1997
- Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ): « Εξαμηνιαία Έκθεση του ΙΤΕΠ για την Ελληνική Οικονομία και τον Τουρισμό για το 1^ο εξάμηνο του 2006 », 2006
- Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ): «Μελέτη για τις επιπτώσεις των δυσμενών γεγονότων στην Τουριστική Οικονομία», 2007
- Ινστιτούτο Τουριστικών και Ξενοδοχειακών Ερευνών: « Πολιτικές για την άμβλυνση του προβλήματος της Τουριστικής εποχικότητας», 2002
- Ινστιτούτο Τουριστικών και Ξενοδοχειακών Ερευνών: « Στόχοι - Πολιτικές και μέσα προώθησης του Τουρισμού στην Ελλάδα», 2002
- Κ. Ζοπουνίδης – Χ. Γαγάνης, Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ): « Ανταγωνιστικότητα της Ελλάδας με άλλες Μεσογειακές χώρες στον Τουριστικό Τομέα», 2003
- Καπίκη-Πιβεροπούλου Τάνια: << Υπηρεσία Υποδοχής>> , Interbooks,2004
- Καταράχιας Λ :Μάνατζεντ Υποδοχής (Οργάνωση και Λειτουργία του Τμήματος των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων),Ελλην,1998
- Κατσανέβας Θ:<< Η μετεξέλιξη των επαγγελματιών και το μέλλον της εργασίας>> , Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων, τ.27,Ιούλιος 2002
- Λαλούμης Δ., Ρούπας Β: <<Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων>>,Σταμούλης,1998
- Οδηγός Ανάπτυξης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων (ΓΣΕΕ-ΣΕΒ-ΓΣΕΒΕΕ-ΕΣΕΕ),Αθήνα, Οκτώβριος 2007
- ΟΕΕΚ-Οδηγός Κατάρτισης ειδικότητας:<< Υπεύθυνος Υποδοχής και Φιλοξενίας>>,(Χ.Χ)
- Παρατηρητήριο Απασχόλησης Ερευνητική Πληροφορική (ΠΑΕΠ): «Ζήτηση Ειδικοτήτων και Δεξιοτήτων στην ελληνική αγορά εργασίας – Αποτελέσματα έρευνας στις ιδιωτικές επιχειρήσεις», Αθήνα, 2004
- ΠΟΕΕ-ΥΤΕ, Έντυπο ενημέρωσης, έτη 2004-2007

- Τουριστική Επιστημονική Επιθεώρηση ,τεύχη 1-3,Interbooks
- Φουντουλάκης Γ: <<Εισαγωγή στη Διοίκηση των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων>>,Ελλην,2000
- Χυτήρης Λ:<< Το Μάνατζμεντ των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων>>,Interbooks,1996

Ξένη Βιβλιογραφία

- International Journal of Contemporary Hospitality Management, διάφορα τεύχη(Επιστημονικό Περιοδικό, Emerald University Press, ISSN:0959-6119)
- International Journal of Hospitality Management, διάφορα τεύχη(Επιστημονικό Περιοδικό, Elsevier Science, ISSN:4319)
- Journal of Hospitality and Tourism Research,διάφορα τεύχη(Επιστημονικό Περιοδικό, SAGE Publications,ISSN:13480)
- Tourism Management,διάφορα τεύχη(Επιστημονικό Περιοδικό, Elsevier Science, ISSN:0261-5177)

Ηλεκτρονική Βιβλιογραφία

- <http://216.226.178.187/content/wdd/acins/socc/277.HTML>
- http://careerccc.org/careerdirections/eng/e_oc_dwn.asp?ID=70
- http://educare.intent.mu/front_off.html
- <http://www.alis.gov.ab.ca/occinfo/Content/RequestAction.as>
- <http://www.bls.gov/oco/ocos134.htm>
- <http://www.calmis.cahwnet.gov/file/occguides/CLERKREC.HTM>
- http://www.careersnorthwest.com/career_directory/profile.aspx?id=4361
- <http://www.careers-scotland.org.uk/CareerInformation/Occupations>
- <http://www.connexions-direct.com/jobs4u/index.cfm?pid=14&catalogueContentID=33&render>
- <http://www.learndirect-advice.co.uk/helpwithyourcareer/jobprofiles/profiles/profile301>
- <http://www.mgsm.edu.au/index.cfm?objectid=994B44FB-C790>
- <http://www.staffinders.co.uk/divisions/catering/hotel-receptionist/>
- <http://www.training.gr/hotel-seminars/basic-hotel-training.html>

