



## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Αποφοίτων Ι.Ε.Κ. ....</b>	<b>3</b>
<b>2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ. ....</b>	<b>4</b>
<b>ΟΜΑΔΑ Α. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ .....</b>	<b>4</b>
<b>ΟΜΑΔΑ Β. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ .....</b>	<b>8</b>
<b>4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (στοχοθεσία εξεταστέας ύλης πρακτικού μέρους).....</b>	<b>15</b>

## 1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Αποφοίτων Ι.Ε.Κ.

Οι εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της ειδικότητας «**Υπεύθυνος Υποδοχής και Φιλοξενίας**» διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της αριθμ. 2944/2014 Κοινής Υπουργικής Απόφασης Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων (Φ.Ε.Κ. Β΄ 1098/2014), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, η οποία εκδόθηκε βάσει της διάταξης της παρ. 5, του άρθρου 25, του N. 4186/2013 (Φ.Ε.Κ. Α΄ 193/2013), όπως τροποποιήθηκε με τη διάταξη της παρ. 1, του άρθρου 11, του N. 4229/ 2014 (Φ.Ε.Κ. Α΄ 8/2014) και ισχύει.

## 2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων

Η διάρκεια εξέτασης του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της ειδικότητας «**Υπεύθυνος Υποδοχής και Φιλοξενίας**» καθορίζεται σε **τρεις (3) ώρες**.

### 3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ.

#### ΟΜΑΔΑ Α. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ

1. Πώς συνέβαλε η οικονομική ευμάρεια στην παγκόσμια ανάπτυξη του τουρισμού;
2. Αναλύστε την έννοια της εμπορευματοποίησης του πολιτισμού στον τουρισμό.
3. Ποιος τόπος χαρακτηρίζεται ως τουριστικός προορισμός;
4. Πώς επέδρασε η επέκταση του χρόνου αναψυχής και διακοπών στην εξέλιξη του τουρισμού;
5. Ποια είναι η διαδικασία σχεδιασμού κατά την ίδρυση ξενοδοχειακής μονάδας;
6. Δώστε τον ορισμό του ξενοδοχείου.
7. Ποια ονομάζονται κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα και ποια μη κύρια;
8. Να αναφέρετε τα κύρια τμήματα ενός ξενοδοχείου.
9. Δώστε τους παρακάτω ορισμούς:  
**A** room rate **B** bed and breakfast **C** half board **D** full board.
10. Κάντε την τμηματοποίηση ενός ξενοδοχείου με βάση το βαθμό επαφής του πελάτη με το προσωπικό.
11. Ποιες είναι οι βασικές λειτουργίες του τμήματος προσωπικού;
12. Ποιες είναι οι πιο συνηθισμένες νομικές μορφές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων;
13. Ποιες είναι οι κυριότερες μορφές συμβολαίων συνεργασίας μεταξύ πρακτορείων-ξενοδοχείων;
14. Τι γνωρίζετε για το over booking;
15. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τι αποτέλεσμα έχουν τα σύγχρονα υπολογιστικά συστήματα μηχανοργάνωσης ενός ξενοδοχείου;
16. Ποιες είναι οι διαφορές ενός αστικού και ενός παραθεριστικού ξενοδοχείου;
17. Ποιος είναι ο ορισμός του ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ;
18. Ποιος είναι ο ορισμός του μείγματος μάρκετινγκ και ποια είναι τα στοιχεία του;
19. Ποια είναι τα κυριότερα διαφημιστικά μέσα που χρησιμοποιούνται σήμερα στα πλαίσια μιας διαφημιστικής εκστρατείας;
20. Πώς μπορεί να γίνει ο έλεγχος των αποτελεσμάτων της διαφήμισης;
21. Πώς μπορεί να θεωρηθεί το μάρκετινγκ ως διοικητικό εργαλείο;
22. Ποιοι είναι οι στόχοι του μάρκετινγκ;

23. Τι σημαίνει ο όρος «επικοινωνία» και ποια είναι τα πιο γνωστά συστήματα επικοινωνίας;
24. Ποιες είναι οι διακρίσεις της επικοινωνίας και ποια τα πιο βασικά στοιχεία της;
25. Τι είναι η δημοσιότητα;
26. Τι γνωρίζετε για τις καμπάνιες δημοσίων σχέσεων;
27. Να αναφέρετε τις διαφορές μεταξύ δημοσίων σχέσεων και διαφήμισης.
28. Ποια είναι η επίδραση της αντίληψης του δέκτη ενός μηνύματος στη διαδικασία της επικοινωνίας;
29. Ποιοι είναι οι 6 παράγοντες-κλειδιά που υπαγορεύουν την ανάγκη των επιχειρήσεων για ανάπτυξη και βελτίωση των δημοσίων σχέσεων;
30. Τι είναι περιγραφή καθηκόντων θέσης (job description), και ποια η χρησιμότητά της;
31. Τι πληροφορίες παρέχει η περιγραφή δομής ή ιεράρχησης μιας θέσης εργασίας;
32. Ποια η σημασία και η χρήση βιογραφικού σημειώματος;
33. Ποια είναι τα στάδια επιλογής προσωπικού μίας τουριστικής επιχείρησης;
34. Ποια είναι τα κριτήρια καθορισμού των αμοιβών;
35. Πώς η εκπαίδευση προσωπικού εξυπηρετεί τους στόχους της επιχείρησης;
36. Τι είναι στρατηγικός σχεδιασμός ανθρωπίνων πόρων;
37. Ποιος είναι ο ρόλος των ανθρωπίνων πόρων στην λειτουργία της διοίκησης;
38. Τι ρόλο έπαιξαν οι πτήσεις τσάρτερ στην ανάπτυξη του μαζικού τουρισμού;
39. Ποιους κινδύνους ενέχει η χρήση των φυσικών και πολιτιστικών πόρων ως πόλων τουριστικής έλξης;
40. Ποια είναι τα κίνητρα και ποιοι οι φραγμοί της τουριστικής μετακίνησης; Αναλύστε ένα κίνητρο και ένα φραγμό της επιλογής σας.
41. Τι γνωρίζετε για την ανάπτυξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας στον 20<sup>ο</sup> αιώνα;
42. Ποιοι παράγοντες τοποθεσίας λαμβάνονται υπόψη για την ίδρυση ενός ξενοδοχείου;
43. Πώς ορίζεται η υπηρεσία και ποια είναι τα κύρια στοιχεία της;
44. Ποιο είναι το κόστος από την χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών ενός ξενοδοχείου;
45. Ποιες είναι οι βασικές μέθοδοι για την εκμετάλλευση ενός ξενοδοχείου;
46. Πώς γίνεται η κοστολόγηση και πώς η τιμολόγηση του ξενοδοχειακού προϊόντος;
47. Με ποια κριτήρια γίνεται η τμηματοποίηση ενός ξενοδοχείου;
48. Ποια είναι η βασική ιδέα του time sharing;
49. Ποια ορίζεται ως εποχιακή εργασία στα ξενοδοχεία;
50. Ποιο είναι το κεντρικό προϊόν, το επίσημο προϊόν και το συμπληρωματικό προϊόν ενός ξενοδοχείου;

51. Ποιος μπορεί να είναι ο ρόλος του μάρκετινγκ σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση;
52. Ποια είναι η χρησιμότητα ενός μάρκετινγκ πλαν;
53. Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά του πελάτη ενός ξενοδοχείου;
54. Τι γνωρίζετε για το «μείγμα της επικοινωνίας» ενός ξενοδοχείου;
55. Πώς γίνεται ο καταμερισμός της αγοράς και πώς ορίζονται οι αγορές-στόχοι;
56. Πώς η πολιτική τιμών μπορεί να επηρεάσει την πορεία ενός ξενοδοχείου στην τουριστική αγορά;
57. Να αναφέρετε τους τρόπους προφορικής επικοινωνίας με τα μέσα ενημέρωσης.
58. Ποιες είναι οι αρχές βελτίωσης της επικοινωνίας και ποια προβλήματα επιλύουν οι αρχές αυτές;
59. Τι είναι και τι δεν είναι δημόσιες σχέσεις;
60. Ποιος είναι ο ρόλος των δημοσίων σχέσεων στη διαμόρφωση της εικόνας της επιχείρησης στο εξωτερικό περιβάλλον και ποιος στο εσωτερικό περιβάλλον;
61. Ποιες είναι οι αρχές για μια αποτελεσματική συγγραφή μηνυμάτων;
62. Πώς ορίζεται ο επικοινωνιακός χαρακτήρας των δημοσίων σχέσεων;
63. Ποιες είναι οι λειτουργίες της επικοινωνίας;
64. Πώς γίνεται η προετοιμασία των δελτίων τύπου;
65. Περιγράψτε πηγές και τρόπους εύρεσης κατάλληλου προσωπικού.
66. Τι είναι επαγγελματική συνέντευξη και σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να χρησιμοποιηθεί;
67. Περιγράψτε τουλάχιστον έξι μεθόδους αξιολόγησης προσωπικού;
68. Ποια είναι τα πέντε στάδια Προγραμματισμού Ανθρώπινου Δυναμικού;
69. Πώς η συμπεριφορά του προϊσταμένου μπορεί να επιδράσει αρνητικά στον υφιστάμενο;
70. Τι είναι μέτρα απόδοσης και πώς καθορίζονται;
71. Να ορίσετε και να περιγράψετε ποια είναι και τι είναι τα ηγετικά πρότυπα;
72. Ποιες λειτουργίες περιλαμβάνει η διοίκηση ανθρωπίνων πόρων;
73. Ποια τα κύρια χαρακτηριστικά του Ελληνικού τουρισμού;
74. Ποια είναι τα ειδικά χαρακτηριστικά της εργασίας στον τουριστικό κλάδο;
75. Τι γνωρίζετε για τον πίνακα ρευστότητας (cash flow);
76. Τι περιέχει μια μελέτη σκοπιμότητας και τι απαντήσεις μας δίνει σχετικά με τις συνθήκες της ξενοδοχειακής αγοράς;
77. Πώς υπολογίζουμε την πληρότητα ενός ξενοδοχείου προκειμένου να σχεδιάσουμε τα έσοδά του;
78. Να αναφέρετε τα κυριότερα συστήματα επικοινωνίας με τους πελάτες και πώς βοηθούν στη διατήρηση της ποιότητας των προσφερομένων υπηρεσιών.

79. Να ορίσετε το πλαίσιο στρατηγικής για την τοποθέτηση στην αγορά της Αθήνας ενός νέου ξενοδοχείου πόλης 4 αστέρων.
80. Ποια είναι τα κυριότερα κανάλια διανομής του ξενοδοχειακού προϊόντος και ποια τα χαρακτηριστικά του;
81. Πώς επιλέγουμε τα μέσα μετάδοσης των μηνυμάτων;
82. Για ποιους λόγους είναι σημαντικό για μια επιχείρηση να εγκαθιδρύσει μια πολιτική επικοινωνίας με τους υπαλλήλους της;
83. Ποια η επίδραση των δημοσίων σχέσεων στις αποφάσεις του μάρκατινεντ;
84. Ποιους σκοπούς εξυπηρετεί το σύστημα αξιολόγησης και ποια χαρακτηριστικά είναι απαραίτητα για ένα αποτελεσματικό σύστημα αξιολόγησης προσωπικού;
85. Περιγράψτε (λεκτικά) την πυραμίδα Μάσλο (Maslow) και περιγράψτε πώς αυτή λειτουργεί.
86. Τι γνωρίζετε για την σύνθεση της ηγετικής προσωπικότητας;

**ΟΜΑΔΑ Β. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ**

1. Ποιες είναι οι πηγές από όπου πηγάζουν τα παράπονα των πελατών;
2. Να αναφέρετε τα σημεία στα οποία έγκειται η ικανοποίηση των πελατών.
3. Ποιοι είναι οι τρόποι μέτρησης ικανοποίησης πελατών τους οποίους γνωρίζετε;
4. Ποια στοιχεία είναι αυτά με τα οποία ένας υπάλληλος θα ωθήσει έναν πελάτη να προχωρήσει στην κράτηση δωματίου, κατά την διάρκεια μιας τηλεφωνικής επικοινωνίας;
5. Πώς ορίζεται ο όρος «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας»;
6. Ποιες είναι οι βασικές αρχές της Ολικής Ποιότητας;
7. Ποια είναι τα τρία 'απαραίτητα' στάδια για την διασφάλιση ποιότητας;
8. Πώς ορίζεται η «ποιότητα υπηρεσιών»;
9. Ποιος είναι ο βασικός λόγος δημιουργίας του Εργατικού Δικαίου; Ποια είναι η βασική αρχή που διέπει το Εργατικό Δίκαιο;
10. Ποιες οι γενικές αρχές που διέπουν το Εργατικό Δίκαιο;
11. Ποια η έννοια των όρων 'εργοδότης' και 'μισθωτός'; Να αναφέρετε επιγραμματικά.
12. Να δώσετε τον ορισμό της 'σύμβασης εργασίας' και να αναφέρετε επιγραμματικά τα χαρακτηριστικά της.
13. Ποιο το αντικείμενο της Τουριστικής Γεωγραφίας και ποια η χρησιμότητα της;
14. Να αναφέρετε τέσσερα βουνά της Ελλάδας που φιλοξενούν χιονοδρομικά κέντρα.
15. Ποια νησιά ανήκουν στα Δωδεκάνησα;
16. Να αναφέρετε περιληπτικά τα συγκριτικά τουριστικά γεωγραφικά πλεονεκτήματα της Ελλάδας.
17. Να αναφέρετε δέκα ελληνικά αεροδρόμια που υποδέχονται διεθνείς πτήσεις κατά την καλοκαιρινή περίοδο.
18. Ποια τα χαρακτηριστικά της έννοιας «επιχείρηση»; Να αναφερθούν επιγραμματικά.
19. Τι είναι Λογιστική και ποιο το αντικείμενό της;
20. Ποιοι οι σκοποί της Λογιστικής;
21. Τι είναι απογραφή και πόσα είδη απογραφής έχουμε;
22. Τι είναι Ισολογισμός; Να δώσετε τον ορισμό του Ισολογισμού.
23. Πόσες μορφές Ισολογισμού έχουμε;
24. Ποιες οι βασικές κατηγορίες λογαριασμών;
25. Ποια στοιχεία παρακολουθούνται με τους λογαριασμούς ταμείο και χρεώστες;



26. Τι είναι το καθολικό;
27. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ «χρεωστών» και «πελατών»;
28. Τι είναι Ισοζύγιο και πόσες στήλες έχει;
29. Ποιους θεωρούμε πελάτες και ποιους χρεώστες στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις;
30. Να αναφέρετε τα τμήματα που λειτουργούν σε ένα ξενοδοχείο.
31. Ποια τμήματα ανήκουν στο ROOMS DIVISION;
32. Ποιες είναι οι ειδικότητες των εργαζομένων στο τμήμα της Υποδοχής;
33. Ποια είναι η πιο σωστή θέση όπου πρέπει να βρίσκεται μια RECEPTION;
34. Ποια είναι τα σημαντικότερα είδη εξοπλισμού που χρειάζεται το τμήμα της Υποδοχής;
35. Δώστε το οργανόγραμμα (σύνθεση προσωπικού) της Υποδοχής (σε μονάδες πέντε αστέρων).
36. Ποιος και πόσο σημαντικός είναι ο ρόλος της Υποδοχής στο ξενοδοχείο;
37. Ποια είναι τα στοιχεία που περιέχουν τα REGISTRATION CARDS;
38. Ποιοι είναι οι βασικοί τρόποι κράτησης ενός δωματίου;
39. Τι είναι η RESERVATION FORM και ποια τα στοιχεία που περιλαμβάνει;
40. Ποια μπορεί να είναι τα REQUESTS των πελατών για τη κράτηση ενός δωματίου;
41. Για ποιο λόγο δημιουργείται το OVERBOOKING;
42. Τι είναι τα VOUCHERS και σύμφωνα με την αποστολή τους σε τι διακρίνονται;
43. Ερμηνεύστε τους όρους RR, BB, HB, FB, και DAY USE.
44. Τι είναι το βιβλίο Πόρτας και ποιος ο ρόλος του;
45. Ποιος είναι ο λόγος που τα περισσότερα ξενοδοχεία προχωρούν στη κατάργηση των παραδοσιακών κλειδιών και στη κατασκευή των καινούργιων καρτών-κλειδιών (key-cards);
46. Ποια η διαφορά της υποδοχής από το θυρωρείο;
47. Πώς πραγματοποιείται και ποιο το ύψος σημασίας του εγερτηρίου των πελατών;
48. Τι είναι και ποια τα βασικότερα στοιχεία που περιέχουν τα MESSAGES;
49. SAFE DEPOSIT BOXES: ποια είναι η λειτουργία τους, η θέση τους και η σημασία ύπαρξής τους;
50. Σε ποιες περιπτώσεις μπορεί το ξενοδοχείο να αρνηθεί τη μίσθωση ενός δωματίου σε έναν πελάτη;
51. Πώς γίνονται οι χρεώσεις των καταναλώσεων των πελατών στους λογαριασμούς τους;
52. Πώς ορίζεται το Τουριστικό Δίκαιο;
53. Ποιες είναι οι απαραίτητες προϋποθέσεις χορήγησης του σήματος λειτουργίας ενός ξενοδοχείου και από ποια αρχή χορηγείται;
54. Ποιες είναι οι υποχρεώσεις του ξενοδόχου προς τον πελάτη;

55. Τι γνωρίζετε για τις μεθόδους F.I.F.O. και L.I.F.O.;
56. Ποια είναι τα καθήκοντα του υπεύθυνου του τμήματος συντήρησης;
57. Ποιες είναι οι επιπτώσεις του τουρισμού στον τόπο προορισμού;
58. Πώς ορίζεται ο οικοτουρισμός ή οικολογικός τουρισμός;
59. Τι είναι ανανεώσιμες πηγές ενέργειας;
60. Προσδιορίστε με τι ασχολείται το ISO 14000.
61. Τι προσδιορίζει ο όρος «υγιεινή τροφίμων»;
62. Ποιοι μικροοργανισμοί δημιουργούν προβλήματα στα τρόφιμα;
63. Ποιες είναι οι συνθήκες ανάπτυξης βακτηριδίων;
64. Ποιος είναι ο στόχος της Επιθεώρησης Εργασίας;
65. Τι προσδιορίζουν οι όροι «Ανάλυση Επικινδυνότητας» και «Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου»;
66. Ποιες είναι οι πηγές μόλυνσης και ρύπανσης τροφίμων;
67. Αναφέρετε τα είδη πυροσβεστήρων που υπάρχουν.
68. Ποιοι χώροι του ξενοδοχείου περιλαμβάνονται στην αρμοδιότητα του Housekeeping;
69. Τι γνωρίζετε για τη διαδικασία διανομής των κλειδιών passpartout στις καμαριέρες από το τμήμα του Housekeeping;
70. Πόσα είδη καθαρισμού δωματίων εφαρμόζονται στα ξενοδοχεία; (Αναφέρετε και εξηγήστε επιγραμματικά).
71. Να αναφέρετε επιγραμματικά τα είδη ιματισμού που διαχειρίζεται το τμήμα της Λινοθήκης.
72. Ποια είναι τα βασικά σημεία προσοχής στην επιλογή των χημικών καθαριστικών που χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό δωματίων, αλλά και κοινόχρηστων χώρων στα ξενοδοχεία;
73. Από τι καθορίζεται η συχνότητα αλλαγής λινών στα δωμάτια πελατών;
74. Ποια η μέθοδος εργασιών καθαρισμού του WC ενός δωματίου πριν την ενοικίασή του;
75. Να αναφερθούν τα καθήκοντα του Βοηθού (Vallet) Καμαριέρας.
76. Τι εννοούμε με τον όρο «συμφωνηθείσα τιμή δωματίου» και τι περιλαμβάνει αυτή η τιμή;
77. Σε ποιες περιπτώσεις χρησιμοποιούμε κόκκινο στυλό στο έντυπο της Main Courante;
78. Σε περίπτωση εξόφλησης ή πληρωμής έναντι λογαριασμού με μετρητά, σε ποια στήλη της χειρόγραφης Main Courante θα καταχωρηθεί η εγγραφή;
79. Με τι μορφή παρουσιάζονται οι χρεώστες στο έντυπο της Main Courante;
80. Ποιοι θεωρούνται passants πελάτες για την Main Courante;
81. Μετά την καταχώρηση των χρεωστικών λογαριασμών στη Main Courante, πού και με ποια σκοπιμότητα τοποθετούνται αυτοί οι λογαριασμοί;

82. Ποιοι είναι οι βασικοί κανόνες για την υποδειγματική συμπεριφορά του προσωπικού ενός ξενοδοχείου;
83. Ερωτηματολογία: τι γνωρίζετε για αυτά και ποιος είναι ο σκοπός τους;
84. Πώς ένας υπάλληλος υποδοχής χειρίζεται μια τηλεφωνική συνομιλία με τον καλύτερο αποτελεσματικό τρόπο;
85. Ποια είναι τα στάδια λειτουργίας ενός κύκλου ποιότητας;
86. Τι είναι διάγραμμα ροής διαδικασίας και από ποια στάδια αποτελείται;
87. Ποιες είναι οι τεχνικές ανάλυσης μιας διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας;
88. Δώστε ορισμό για το ISO και το HACCP. Τι είναι και πώς λειτουργούν;
89. Τι γνωρίζετε για τα βασικά επιδόματα τα οποία θα πρέπει να χορηγούνται στους ξενοδοχούπαλλήλους, βάσει της συλλογικής σύμβασης εργασίας τους; (Αναφέρετε επιγραμματικά).
90. Τι γνωρίζετε για τα καταστατικά των σωματείων εργαζομένων;
91. Τι γνωρίζετε για το βιβλιόριο 'εργασίας και υγείας' που υποχρεούνται να κατέχουν οι εργαζόμενοι σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις;
92. Ποια τα πολιτιστικά αξιοθέατα που προσφέρει στον τουρίστα-καταναλωτή το γεωγραφικό διαμέρισμα «Αττική-Νησιά Αργοσαρωνικού»; Να αναφέρετε επιγραμματικά.
93. Σε τι συνεισφέρει η ανάπτυξη των συγκοινωνιακών μέσων στον τουρισμό;
94. Με τι είδους τουριστικά καταλύματα συνδέεται η έννοια του οικοτουρισμού και γιατί;
95. Να αναφέρετε τρία από τα σπουδαιότερα κέντρα ιαματικού τουρισμού στην Ελλάδα και για ποιες παθήσεις συνιστάται το καθένα.
96. Να αναφέρετε δύο από τα πιο γνωστά φεστιβάλ διεθνούς εμβέλειας που διεξάγονται κάθε καλοκαίρι στην Ελλάδα. Εξηγήστε με ποιο τρόπο αυτά συμβάλλουν στην προσέλκυση νέων τουριστών ή/και στην αναβάθμιση του προσφερόμενου εθνικού τουριστικού προϊόντος.
97. Τι είναι λογαριασμός και ποια στοιχεία πρέπει να περιέχει κάθε λογαριασμός;
98. Τι σημαίνει άνοιγμα, κλείσιμο, εξίσωση ενός λογαριασμού;
99. Από πού μεταφέρονται τα ποσά στο καθολικό;
100. Πόσα είδη Ισοζυγίων έχουμε και ποιος ο προορισμός καθενός;
101. Ποιοι είναι οι κύριοι και βοηθητικοί κλάδοι εκμετάλλευσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης;
102. Ποια τα τηρούμενα από τα ξενοδοχεία λογιστικά βιβλία.
103. Τι είναι δαπάνη και τι έξοδο; Σε τι διαφέρουν;
104. Τι είναι έσοδα; Ποια η διάκρισή τους ανάλογα με την πηγή προέλευσης τους;
105. Ποιος ο σκοπός έκδοσης των παραστατικών κατανάλωσης σε ένα ξενοδοχείο;
106. Τι είναι, τι περιλαμβάνει και ποιες οι διακρίσεις της Διαχωριστικής κατάστασης;

107. Τι προσδιορίζεται με τον ισολογισμό τέλους χρήσης; Σε τι μας χρησιμεύουν τα στοιχεία που μας δίνει αυτός ο ισολογισμός;
108. Τι ονομάζουμε κεφάλαιο κίνησης και ποια η σημασία του για την ξενοδοχειακή επιχείρηση;
109. Ποιες είναι οι βασικές λειτουργίες της Υποδοχής;
110. Ποια είναι η σημασία της υποδοχής των πελατών κατά την άφιξή τους στο ξενοδοχείο και ποια κατά την αναχώρησή τους;
111. Ποιες είναι οι εργασίες που εκτελούνται κατά την άφιξη των μεμονωμένων πελατών.
112. Ποιες είναι οι εργασίες που εκτελούνται για την υποδοχή και άφιξη ενός γκρουπ;
113. Ποια είναι η σειρά εργασιών για τη λήψη και επιβεβαίωση μιας κράτησης;
114. Για την αλλαγή μιας ήδη υπάρχουσας κράτησης ποια στοιχεία μπορούν να αλλάξουν και ποια όχι;
115. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ ενός TWIN room κι ενός DOUBLE room;
116. Πώς καθορίζονται οι τιμές των δωματίων;
117. Σε περίπτωση OVERBOOKING, σε ποιες ενέργειες πρέπει να προβεί το ξενοδοχείο προς αντιμετώπισή του;
118. Ποια στοιχεία περιέχουν τα VOUCHERS και ποια είναι η πορεία διεκπεραίωσής τους;
119. Πού, πότε, πώς και γιατί γίνεται το ALLOCATION των δωματίων;
120. Πώς πραγματοποιείται γραφειοκρατικά μια αλλαγή δωματίου και ποιοι ενημερώνονται;
121. Σε περίπτωση βλάβης σε ένα δωμάτιο ενός ξενοδοχείου σε ποιες ενέργειες πρέπει να προβεί το τμήμα της Υποδοχής;
122. Ποια είναι η ώρα του CHECK IN και ποια του CHECK OUT και πέραν της ώρας αυτής ποιο είναι το ύψος της χρέωσης του δωματίου;
123. Πόσο σημαντική είναι η συνεργασία της Υποδοχής με το τμήμα των ορόφων και γιατί;
124. Τι είναι GUEST HISTORY και ποια η σημασία της για το ξενοδοχείο;
125. Ποιες είναι οι βασικές εργασίες και καθήκοντα της Υποδοχής κατά την πρωινή και απογευματινή βάρδια;
126. Πόσους τρόπους πληρωμής και εξόφλησης λογαριασμών πελατών γνωρίζετε;
127. Ποια στοιχεία περιέχουν οι πιστωτικές κάρτες και ποια σημεία πρέπει να προσέξει ο ταμίας για την αποδοχή τους;
128. Να αναφέρετε τις διαφορές μεταξύ μιας προσωπικής επιταγής και μιας ταξιδιωτικής επιταγής ( TRAVELLER'S CHEQUE).
129. Ποιες είναι οι βασικές εργασίες και καθήκοντα κατά την νυχτερινή βάρδια;
130. Τι είναι οι διαχωριστικές-συγκεντρωτικές καταστάσεις των τμημάτων;
131. Ποια είναι τα πεδία εφαρμογής του Τουριστικού Δικαίου;

132. Ποιες είναι οι πηγές του Τουριστικού Δικαίου;
133. Να αναφέρετε τις κατηγορίες που χωρίζονται τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα;
134. Να αναφέρετε τις κατηγορίες που χωρίζονται τα μη κύρια ή συμπληρωματικά ξενοδοχειακά καταλύματα;
135. Τι είναι ξενοδοχειακό σύμβολο και τι περιλαμβάνει;
136. Περιγράψτε τις διαδικασίες παραλαβής.
137. Ποιοι είναι οι βασικοί στόχοι της απογραφής;
138. Να ορίσετε τι είναι το κοινοτικό σύστημα οικολογικής διαχείρισης και ελέγχου (EMAS) και πώς εφαρμόζεται από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
139. Ποιες είναι οι πιθανές θετικές επιπτώσεις του τουρισμού στο περιβάλλον;
140. Ποιες είναι οι επιπτώσεις του τουρισμού στην λειτουργία των οικοσυστημάτων;
141. Ποιες είναι οι πιέσεις που μπορεί να προκαλέσει η τουριστική ανάπτυξη στην εξασφάλιση ποιότητας περιβάλλοντος;
142. Ποιες είναι οι βασικές αρχές υγιεινής εργαζομένων σε χώρους μαζικής εστίασης;
143. Ποιοι είναι οι βασικοί κανόνες αποφυγής ατυχημάτων σε χώρους μαζικής εστίασης;
144. Ποιες είναι οι αρχές πρόληψης επαγγελματικού κινδύνου;
145. Ποιοι είναι οι κίνδυνοι υγιεινής και ασφάλειας στο τμήμα Υποδοχής;
146. Ποιες είναι οι προβλεπόμενες ενέργειες σε περίπτωση πυρκαγιάς σε ένα εστιατόριο;
147. Ποιοι είναι οι παράγοντες που μπορούν να προκαλέσουν τροφική δηλητηρίαση;
148. Περιγράψτε τα είδη πυρκαγιάς που υπάρχουν.
149. Ποιες οι ενέργειες της διεύθυνσης ενός ξενοδοχείου προκειμένου να εξασφαλισθεί η πυροπροστασία;
150. Το τμήμα του Housekeeping έχει στενή συνεργασία με το τμήμα της Υποδοχής. Να αναφέρετε σε ποια θέματα αφορά αυτή η συνεργασία.
151. Να καταγράψετε τη σειρά εργασιών της καμαριέρας σε νοικιασμένο δωμάτιο.
152. Ποια σειρά εργασιών ακολουθείται κατά τον καθαρισμό δωματίου, μετά την αναχώρηση του πελάτη;
153. Ποια η διαδικασία που ακολουθείται από το Housekeeping κατά τη μεταφορά πελάτη σε άλλο δωμάτιο;
154. Ποια διαδικασία ακολουθείται από το Housekeeping σε περίπτωση λησμονηθέντος αντικειμένου σε δωμάτιο πελάτη που έχει αναχωρήσει;
155. Τι γνωρίζετε για το τρόλλεϋ εργασίας της καμαριέρας και πώς αυτό χρησιμοποιείται κατά τη διάρκεια εργασίας της;
156. Να καταγράψετε τις εργασίες που εκτελούνται στο τμήμα της Λινοθήκης.
157. Τι γνωρίζετε για τη Λινοθήκη ορόφου; Ποια η χρησιμότητα της και ποιος ο τρόπος λειτουργίας της;

158. Με ποιους όρους εκφράζεται η Main Courante στη λογιστική και τι εμφανίζεται καθημερινά στο βιβλίο της M/C;
159. Τι ονομάζουμε «ειδικές εγγραφές» στο βιβλίο τρεχούμενων λογαριασμών της M/C, πώς αυτές εμφανίζονται και πώς γίνεται η αντίστοιχη εγγραφή;
160. Σύμφωνα με τις στήλες του εντύπου της Main Courante να αναφέρετε από τι αποτελείται το «Ολικό ημέρας» ενός πελάτη.
161. Τι είναι η «διαχωριστική κατάσταση» κάθε τμήματος και ποιες στήλες περιλαμβάνει;
162. Ποια έντυπα απαιτούνται για την τήρηση των τρεχούμενων λογαριασμών πελατών (εκτός από το βιβλίο αφίξεων και αναχωρήσεων της Υποδοχής);
163. Τι είναι το Day Use και πώς αυτό καταχωρείται στο έντυπο της M/C;
164. Πώς γίνεται το άνοιγμα της νέας ημερομηνίας στο έντυπο της χειρόγραφης M/C; Να αναφέρετε τη σειρά με την οποία γίνονται οι μεταφορές.
165. Να αναφέρετε τα βήματα για την εξασφάλιση επιτυχίας για ποιοτική εξυπηρέτηση.
166. Ποια είναι τα βήματα ελέγχου και εξασφάλισης ποιότητας υπηρεσιών;
167. Τι αποκαλείται 'Διευθυντικό Δικαίωμα' εργοδότη;
168. Ο προσκυνηματικός τουρισμός είναι ταυτόσημη έννοια με το θρησκευτικό τουρισμό; Εξηγήστε.
169. Να αναφέρετε τρία σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος για κάθε περιοχή: Κέρκυρα, Χαλκιδική, Χίος, Εύβοια, Φωκίδα, Σπάρτη.
170. Να αναφέρετε τις πηγές και χρήσεις κεφαλαίων σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.
171. Τι ονομάζουμε σταθερό, τι μεταβλητό και τι ημιμεταβλητό κόστος;
172. Ποια η διαφορά στο άμεσο και έμμεσο κόστος;
173. Να αναφέρετε τις πηγές και χρήσεις κεφαλαίων.
174. Δώστε τον ορισμό του RESERVATION FORECAST και εξηγήστε τη σημασία του.
175. Τι είναι το NON-SHOW και τι κάνουμε στη περίπτωση του;
176. Τι είναι το ALLOTMENT και ποιοι είναι όροι που περιλαμβάνονται σε αυτό;
177. Πώς γίνεται η ταξινόμηση των κρατήσεων και ποιους φακέλους χρησιμοποιούμε;
178. Πώς κατατάσσουμε τους πελάτες σύμφωνα με την προέλευσή τους και το λόγο επίσκεψής τους σε ένα ξενοδοχείο;
179. Με βάση τον κανονισμό σχέσεων ξενοδοχείου-πελατών, ποιες απαγορεύσεις ισχύουν και καθορίζουν τη συμπεριφορά του πελάτη στο δωμάτιο;
180. Πότε ένα δωμάτιο χαρακτηρίζεται «OUT OF ORDER» και πότε «OUT OF INVENTORY»;
181. Ερμηνεύστε τον όρο MAIN COURANTE και εξηγήστε το ρόλο του στο τμήμα της Υποδοχής.
182. Ποια είναι η διαδικασία συμφωνίας των τμημάτων πριν από το κλείσιμο ημέρας;

183. ROOM OCCUPANCY και AVERAGE ROOM RATE: ερμηνεύστε τους όρους και δώστε τους τύπους υπολογισμών αυτών.
184. Να αναφέρετε τις κοινοτικές δράσεις υπέρ του Ελληνικού τουρισμού.
185. Ποιες είναι οι αιτίες που προκαλούν φθορές στα προϊόντα κατά την αποθήκευση;
186. Να ορίσετε τι είναι αειφορία ή βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη.
187. Ποιοι είναι οι κίνδυνοι υγιεινής και ασφάλειας στο τμήμα ορόφων;
188. Ποιος είναι ο ρόλος και τα καθήκοντα του τεχνικού ασφαλείας;
189. Ποιες είναι οι 4 περιοχές ελέγχου της διαδικασίας HACCP κατά την επεξεργασία/ παρασκευή τροφίμων;
190. Να περιγράψετε τη σύνθεση προσωπικού στο τμήμα ορόφων (Housekeeping) και να αναφέρετε επιγραμματικά τα καθήκοντα του καθενός.
191. Να καταγράψετε την τυπική οργανωτική δομή στο τμήμα πλυντηρίων.
192. Τι γνωρίζετε για τη διαδικασία απογραφής λινών;
193. Να αναφέρετε ονομαστικά σε πόσες ομάδες χωρίζονται οι κάθετες στήλες στο έντυπο της χειρόγραφης Main Courante, καθώς και ποιες στήλες περιλαμβάνουν οι ομάδες αυτές.
194. Να αναφέρετε τις τακτικές εγγραφές που γίνονται καθημερινά στο έντυπο της χειρόγραφης Main Courante.
195. Ποιες ενέργειες περιλαμβάνει η διαδικασία «ανοίγματος λογαριασμού» και ποιες η διαδικασία «κλεισίματος λογαριασμού»;

#### 4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (στοχοθεσία εξεταστέας ύλης πρακτικού μέρους)

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Πρακτικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας **Υπεύθυνος Υποδοχής και Φιλοξενίας**, εξετάζονται σε γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων και επίσης σε ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, που περιλαμβάνονται αποκλειστικά στη στοχοθεσία του πρακτικού μέρους της ειδικότητας.

##### 1. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Διάκριση μεταξύ διαφόρων ειδών πελατών
- Η σημασία των πελατών, των προσδοκιών και των αναγκών τους
- Δημιουργία καλών σχέσεων ανάμεσα σε πελάτες και τουριστικό γραφείο
- Βασικές αρχές τουριστικής ψυχολογίας



## 1. ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ- ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Η έννοια της επικοινωνίας
- Τα κυριότερα εμπόδια
- Η επίδραση της αντίληψης
- Το μυαλό και η επικοινωνία
- Η μη λεκτική επικοινωνία
- Η αμοιβαία κατανόηση και εμπιστοσύνη
- Η αναγνώριση των αναγκών και επιθυμιών των πελατών
- Η θετική και αρνητική παρακίνηση των πελατών
- Πότε και πώς αποκτάται η εμπιστοσύνη των πελατών
- Χειρισμός αντιρρήσεων, αντιστάσεων και παραπόνων πελατών
- Εμπορική αλληλογραφία
- Η χρήση του τηλεφώνου ως μέσου επικοινωνίας
- Εμπόδια στην τηλεφωνική επικοινωνία
- Το τηλέφωνο ως επαγγελματικό εργαλείο
- Παράγοντες που επηρεάζουν την τηλεφωνική επικοινωνία
- Σωστή τηλεφωνική συμπεριφορά
- Οι δυνατότητες που προσφέρει η τηλεφωνική επικοινωνία
- Η σημασία της οργάνωσης στις δημόσιες σχέσεις
- Οι βασικές αρχές της οργάνωσης
- Μορφές οργάνωσης-αποτελεσματικότητα-σχετικότητα
- Βασικές αρχές κατάρτισης προγράμματος δημοσίων σχέσεων
- Εξαρτημένη οργάνωση δημοσίων σχέσεων
- Ανεξάρτητη οργάνωση δημοσίων σχέσεων.

## 2. ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ-ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

- Ατομικό και Συλλογικό εργατικό δίκαιο
- Βασικές έννοιες εργατικού δικαίου
- Πηγές του ελληνικού εργατικού δικαίου- Ιεραρχία κανόνων εργατικού δικαίου
- Η επίδραση του κοινοτικού δικαίου στο ελληνικό εργατικό δίκαιο
- Έννοια της σύμβασης εξαρτημένης εργασίας και διάκρισή της από συγγενείς έννοιες
- Ορισμός της έννοιας « εργοδότης » , « μισθωτός » και « επιχείρηση »
- Ατομική σύμβαση εργασίας και διευθυντικό δικαίωμα του εργοδότη
- Η λειτουργία της σχέσεως εργασίας
- Υποχρεώσεις εργαζομένου και εργοδότη από την ατομική σύμβαση εργασίας
- Τα χρονικά όρια εργασίας
- Πλήρης και μερική απασχόληση
- Νόμιμο ωράριο , συμβατικό ωράριο , συνεχές , διακεκομμένο , ελαστικό κ.λ.π.
- Η έννοια της υπερωρίας και υπερεργασίας .Νόμιμη και παράνομη υπερωρία
- Μισθός , άδειες , δώρα , επιδόματα
- Ειδικές ρυθμίσεις της νομοθεσίας για τους ξενοδοχοϋπαλλήλους
- Οι υποχρεώσεις του μισθωτού κατά την λειτουργία της εργασιακής σχέσεως
- Υποχρέωση παροχής εργασίας , πίστωσης και εχεμύθειας
- Αναστολή και λήξη της σύμβασης εργασίας
- Καταγγελία – υποχρέωση αποζημίωσης



- Κατάχρηση δικαιώματος – ακυρότητα καταγγελίας
- Περιορισμοί απολύσεων – ομαδικές απολύσεις
- Σωματεία εργοδοτών και εργαζομένων
- Δομή και λειτουργία συνδικαλιστικών οργανώσεων
- Συλλογική διαπραγμάτευση και συλλογικές συμβάσεις εργασίας
- Το δικαίωμα της απεργίας
- Μεσολάβηση και διαιτησία στις εργασιακές σχέσεις
- Η συμμετοχή των εργαζομένων στις επιχειρήσεις

### 3. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

- Η έννοια και το περιεχόμενο της Τουριστικής Γεωγραφίας
- Τα γεωγραφικά στοιχεία του Τουρισμού
- Η γεωγραφική κατανομή του παγκόσμιου τουρισμού
- Πρότυπες τουριστικές περιοχές στην Ευρώπη
- Τουριστικές περιοχές στην Ελλάδα και η χαρτογράφησή τους
- Διάρθρωση συγκοινωνιακών μέσων
- Τόποι προσέλκυσης πολιτιστικού τουρισμού
- Η ανάπτυξη του Οικοτουρισμού στην Ελλάδα
- Θρησκευτικός τουρισμός
- Ιαματικός τουρισμός και οι σπουδαιότερες περιοχές στην Ελλάδα (Κυλλήνη, Αιδηψός, Μέθανα)
- Κρατικοί και λοιποί φορείς παροχής τουριστικών υπηρεσιών στην Ελλάδα

### 4. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

- Έννοια του Τουριστικού Δικαίου και ένταξή του στο ελληνικό δικαϊκό σύστημα
- Πηγές του Τουριστικού δικαίου
- Είδη και κατηγορίες των κυρίων ξενοδοχειακών καταλυμάτων. Χαρακτηριστικά, ομοιότητες, διαφορές κατά την ίδρυση και λειτουργία τους
- Ξενοδοχεία ,ενοικιαζόμενα δωμάτια, επιπλωμένες επαύλεις, Motels και Campings
- Διαδικασία ίδρυσης και τεχνικές προδιαγραφές για τα ξενοδοχεία κλασικού τύπου, τα Motels και τα ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων
- Προϋποθέσεις και διαδικασία χορήγησης σήματος λειτουργίας ξενοδοχείου
- Το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Ξενοδοχείου
- Η επίδραση του Κοινοτικού Δικαίου και της κοινοτικής πολιτικής στη διαμόρφωση του σύγχρονου Ελληνικού Τουριστικού Δικαίου. Κοινοτικές δράσεις υπέρ του Τουρισμού και των Τουριστικών επιχειρήσεων.
- Προσόντα ξενοδόχου, ευθύνη και υποχρεώσεις του ξενοδόχου και του υπευθύνου ξενοδοχειακής μονάδας
- Υποχρεώσεις του ξενοδόχου προς την επιχείρηση, τους πελάτες και τους εμπλεκόμενους φορείς και αρχές

### 5. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Έννοια και συστήματα διαχείρισης ολικής ποιότητας
- Παρουσίαση ενός συστήματος ποιότητας
- Εφαρμογή και έλεγχοι ενός συστήματος ποιότητας

## 6. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΩΝ

- Ο ρόλος της οροφοκομικής στο ξενοδοχείο
- Οι υπευθυνότητες της οροφοκομικής
- Η οργάνωση του τμήματος
- Το προσωπικό
- Εξοπλισμός
- Συντονισμός και προγραμματισμός εργασίας
- Τα καθήκοντα της προϊσταμένης ορόφων
- Καθαρισμός δωματίων και λουτρών
- Λινοθήκη
- Πλυντήριο
- Μέτρα ασφαλείας
- Έλεγχος λειτουργιών της οροφοκομικής
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Συνεργασία της οροφοκομικής με το τμήμα της υποδοχής

## 7. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

- Η Φιλοσοφία του Marketing
- Η ειδική περίπτωση του Marketing της φιλοξενίας
- Ο πελάτης του Ξενοδοχείου
- Διαφοροποιημένο, ομαδοποιημένο και εύστοχο Marketing
- Ομαδοποιήσεις της αγοράς και καθορισμός στόχων των αγορών
- Τοποθέτηση της αγοράς (positioning)
- Το Marketing Mix στα ξενοδοχεία
- Η σχέση Προϊόντος/Υπηρεσίας
- Η παρουσίαση του Ξενοδοχειακού μίγματος
- Το μίγμα της επικοινωνίας
- Κανάλια διανομής
- Η διοίκηση του συστήματος Marketing
- Το Marketing Plan
- Τεχνικές Εμπορίας Ξενοδοχειακού Προϊόντος

## 8. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- Ποιότητα και περιβάλλον
- Τουρισμός και περιβάλλον
- Περιβαλλοντική διαχείριση της ξενοδοχειακής επιχείρησης
- Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και εφαρμογές τους

## 9. ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

- Η σημασία για μια σωστή εμφάνιση και οι βασικοί κανόνες καθαριότητας του ξενοδοχοϋπαλλήλου
- Οι πλέον συνηθισμένες μεταδιδόμενες ασθένειες σε χώρους κοινωνικής συνάθροισης
- Απαραίτητοι κανόνες υγιεινής και εργονομίας των εργαζομένων που πρέπει να τηρούνται σε :

- I. Γραφεία
- II. Δωμάτια και κοινόχρηστους χώρους
- III. Χώρους μαζικής εστίασης
- IV. Χώρους άθλησης και ψυχαγωγίας

- Έλεγχος ξενοδοχειακών μονάδων από κρατικούς φορείς, σε θέματα Υγιεινής και ασφάλειας και επιβολή κυρώσεων
- Πρόληψη Εργατικών Ατυχημάτων (Hazards Analysis, Safety Plans)
- Η ασφαλής χρήση των μηχανημάτων και των εγκαταστάσεων του ξενοδοχείου
- Πυροπροστασία ξενοδοχείων, έξοδοι διαφυγής , κλιμακοστάσιο , ανελκυστήρες

## 10. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

- Αντικείμενο, δομή και οργάνωση του τμήματος της RECEPTION του ξενοδοχείου
- Οι πελάτες
- Τιμολόγηση και πολιτική τιμών
- Το Θυρωρείο
- Τα Τηλέφωνα
- Περί κρατήσεων
- Τεχνική παρακολούθησης των κρατήσεων
- Το σύστημα αρχειοθέτησης της αλληλογραφίας των κρατήσεων
- Εργασίες του τμήματος κρατήσεων πριν την άφιξη των πελατών (FORECASTS, ALLOCATION)
- Κυρίως Υποδοχή
- Η προετοιμασία του τμήματος της Υποδοχής για την άφιξη πελατών στο ξενοδοχείο
- Η υποδοχή των πελατών κατά την άφιξή τους στο ξενοδοχείο και η σημασία της
- Η διαδικασία της άφιξης των πελατών και οι εργασίες που εκτελούνται από την Υποδοχή (CHECK IN , REGISTRATION )
- Η παρακολούθηση της κατάστασης των δωματίων (ROOM STATUS)
- Η συνεργασία του τμήματος της Υποδοχής με τους ορόφους και τα λοιπά τμήματα της επιχείρησης
- Αλλαγές (δωματίων, όρων συμφωνίας)
- Αναφορές (REPORTS)
- Αντιμετώπιση προβλημάτων (CASE STUDIES)
- Η ταμιακή διάρθρωση του ξενοδοχείου
  - I. Σύστημα και ιδιαιτερότητες του τρόπου χρέωσης των καταναλώσεων των πελατών
  - II. Η ενημέρωση των λογαριασμών των πελατών και του αναλυτικού καθολικού των πελατών (MAIN COURANTE)
  - III. Ο διακανονισμός των λογαριασμών των πελατών
  - IV. Συναλλαγές
  - V. Συνάλλαγμα
  - VI. Η φύλαξη των τιμαλφών των πελατών
  - VII. Η παρακολούθηση των χρεωστών
- Αναχωρήσεις πελατών
- NIGHT AUDIT

## 11. ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Σκοπός του μαθήματος αυτού είναι η εξοικείωση του κατάρτιζόμενου στις έννοιες και τεχνικές της τήρησης λογαριασμών πελατών (main courante). Η μέθοδος που θα πρέπει να εφαρμοστεί είναι η χειρόγραφη ώστε να επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή εμπάθυνση στο αντικείμενο.

Μέρος Α: Εισαγωγή και εξοικείωση στις έννοιες και στα έντυπα

Μέρος Β: Εφαρμογή με Ασκήσεις (case studies)