

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ Σ.Α.Ε.Κ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Σκοπός της πρακτικής άσκησης είναι να δοθεί στους/στις ασκούμενους/ες η ευκαιρία για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών και την ανάληψη ευθυνών. Για τον λόγο αυτό οι Διευθυντές/Διευθύντριες ή υπεύθυνοι/ες των Επιχειρήσεων και οι υπεύθυνοι/ες των Τμημάτων οφείλουν να παρακολουθούν επισταμένως τους/τις ασκούμενους/ες. Οι Επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούν τους/τις ασκούμενους/ες μόνο για την κάλυψη των αναγκών, αλλά να εποπτεύουν τη σωστή εκπαίδευσή τους. Τέλος, οι ασκούμενοι/ες δεν θα πρέπει να απασχολούνται σε άσχετες με το αντικείμενό τους δραστηριότητες.

## ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

### Α΄ ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Α΄ + Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ)

Διάρκεια πρακτικής άσκησης 480 ώρες

#### ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

Πρακτική άσκηση σε επισιτιστικά τμήματα της Επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων και τμημάτων παραγωγής όπως μπουφέ, κουζίνα κλπ. . Η απασχόληση σε τμήματα παραγωγής δεν μπορεί να υπερβαίνει τις τριάντα (30) ημέρες.

#### ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

1. Εστιατόριο
2. Room service
3. Mini bar

#### ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

1. Προετοιμασία επισιτιστικών τμημάτων για την διεξαγωγή του σερβιρίσματος. (Καθαρισμός και προετοιμασία, επίπλων σκευών και χώρων)
2. Παραγγελιοληψία και σερβίρισμα σύμφωνα με το σύστημα εργασίας και το οργανόγραμμα του ξενοδοχείου.
3. Αποκατάσταση – απομάκρυνση σκευών.
4. Είσπραξη λογαριασμών.
5. Εφοδιασμός και χρέωση των ειδών του MINI BAR στα δωμάτια.
6. Αποκατάσταση - καθαρισμός επισιτιστικών τμημάτων και σκευών.
7. Λήψη παραγγελίας room service.
8. Κουζίνα-Μπουφές: προετοιμασία και αποκατάσταση χώρων -καθαρισμός σκευών - προμήθεια πρώτων υλών. Καθαρισμός και κοπή χορταρικών. Προετοιμασία τμήματος μπουφέ σερβίρισμα των παρασκευών του μπουφέ. Προετοιμασία και σερβίρισμα πρωινών. Προετοιμασία απλών παρασκευών του μπουφέ. Αποκατάσταση του τμήματος.

**Β' ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ  
(Γ' + Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ)**

Διάρκεια πρακτικής άσκησης 720 ώρες (240 ώρες μαθήματος «Πρακτική Άσκηση» Δ' εξαμήνου + 480 ώρες πρακτικής άσκησης θέρους)

◆ **ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ**

235 + 120 ώρες βοηθητικές και κύριες εργασίες σε επισιτιστικά τμήματα της Επιχείρησης με 15νθήμερη τουλάχιστον απασχόληση σε καφετέριες ή bars αυτού.

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

- Επισιτιστικά Τμήματα
- Μπαρ (Main, Snack, Pool, Beach)

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Απασχόληση καταρτιζόμενου/ης στα πάσης φύσεως επισιτιστικά τμήματα της Επιχείρησης.
2. Υποδοχή Πελατών και διάθεση τραπεζιών.
3. Λήψη παραγγελίας και σερβίρισμα παρασκευών.
4. Μεταφορά σκευών και αποκατάσταση τραπεζιών.
5. Συμμετοχή στον σχεδιασμό μενού.
6. Προετοιμασία και καθαρισμός του τμήματος του μπαρ. Προμήθεια των προϊόντων του μπαρ.
7. Παρασκευή και σερβίρισμα των ειδών του τμήματος του μπαρ.

◆ **ΥΠΟΔΟΧΗ – ΘΥΡΩΡΕΙΟ**

135 + 60 ώρες απασχόληση στο τμήμα υποδοχής – θυρωρείου.

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

- Γενικές βοηθητικές εργασίες στο τμήμα της υποδοχής.

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Υποδοχή πελατών.
2. Μεταφορά αποσκευών από και προς τα δωμάτια των πελατών.
3. Λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου.
4. Τμήμα κρατήσεων.
5. Παροχή πληροφοριών.
6. Έκδοση λογαριασμών πελατών.
7. Έκδοση ενημερωτικών εντύπων.

◆ **ΟΡΟΦΟΙ**

110 + 60 ώρες απασχόληση στο τμήμα ορόφων.

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

Γενικές βοηθητικές εργασίες στο τμήμα των ορόφων.

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Εξοικείωση με το χώρο των ορόφων.
2. Εξοικείωση με τις διαδικασίες του τμήματος των ορόφων. Συμμετοχή στο στήσιμο και καθαρισμό δωματίου (άφιξη, παραμονή, αναχώρηση, κλπ.)
3. Βοηθός προϊσταμένου/ης ορόφων, έλεγχος δωματίων, προετοιμασία δωματίων V.I.Ps, νεόνυμφων, κλπ.
4. Απασχόληση στο τμήμα της λινόθκης και τη διαχείριση του ματισμού της επιχείρησης.

## ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ-ΑΡΧΙΜΑΓΕΙΡΑΣ (CHEF)

### Α΄ ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Α΄ + Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ)

Διάρκεια πρακτικής άσκησης 480 ώρες

#### ΚΟΥΖΙΝΑ

Βοηθητικές εργασίες με την ανάθεση απλών παρασκευών και υπηρεσιών στα παρακάτω τμήματα:

- Προετοιμασίας λαχανικών
- Μπουφέ
- Ζεστή κουζίνα
- Αποθήκη
- Ζαχαροπλαστείο

#### ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Ενημέρωση των καταρτιζομένων από τους υπευθύνους για τις εγκαταστάσεις, σκεύη και μηχανήματα της κουζίνας.

#### ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Οι καταρτιζόμενοι/ες θα συμμετέχουν στα εξής:

1. Προετοιμασία και παρασκευή πρωινών, σαλατών, τυριών και λοιπών επιδορπίων.
2. Προετοιμασία κρεάτων και ψαριών.
3. Παραλαβή προμηθειών και λοιπές εργασίες αποθήκης.
4. Παρασκευές:
  - \* Σούπες
  - \* Ζυμαρικά
  - \* Αυγά
  - \* Σάλτσες
  - \* Λαχανικά
  - \* Απλά γλυκά.

### Β΄ ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Γ΄ + Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ)

Διάρκεια πρακτικής άσκησης 540 ώρες (60 ώρες μαθήματος «Πρακτική Άσκηση» Δ΄ εξαμήνου + 480 ώρες πρακτικής άσκησης θέρους)



#### ΚΟΥΖΙΝΑ

Βοηθητικές εργασίες με την ανάθεση απλών παρασκευών και υπηρεσιών στα τμήματα της κουζίνας.

#### ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

- Ζεστή κουζίνα
- Κρύα κουζίνα
- Κρεοπωλείο

#### ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Οι καταρτιζόμενοι/ες θα συμμετέχουν στα εξής:

1. Τεμαχισμός και μεριδοποίηση κρεάτων πουλερικών και ψαριών.
2. Συμμετοχή στη σύνθεση Μενού.
3. Συμμετοχή στην οργάνωση διαφόρων γαστρονομικών εκδηλώσεων.
4. Παρασκευές:
5. Ορεκτικά.
6. Γαρνιτούρες.
7. Κιμάδες.
8. Ειδικές παρασκευές κρεάτων, ψαριών και πουλερικών.

**Α΄ ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ  
(Α΄ + Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ)**

Διάρκεια πρακτικής άσκησης 480 ώρες

**ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΟ**

Βοηθητικές υπηρεσίες στο τμήμα του Ζαχαροπλαστέιου: Με την ανάθεση απλών παρασκευών και αναλόγων υπηρεσιών θα πρέπει να επιτυγχάνεται η εξοικείωση των ασκούμενων με το τμήμα.

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

Ενημέρωση των ασκούμενων από τους υπεύθυνους για τις εγκαταστάσεις, σκεύη και μηχανήματα του Ζαχαροπλαστέιου.

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

Προετοιμασία υλικών και συμμετοχή στις παρακάτω παρασκευές :

1. Σιρόπια
2. Μαρέγκες
3. Βασικές κρέμες ζαχαροπλαστικής
4. Απλές ζύμες διάφορες
5. Βουτήματα - κουλούρια
6. Παραδοσιακά - εορταστικά παρασκευάσματα
7. Γλυκά σιροπιαστά - νησίσιμα
8. Παρασκευές με βάση τα φρέσκα φρούτα
9. Απλές ή σύνθετες σάλτσες.

**Β΄ ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ  
(Γ΄ + Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ)**

Διάρκεια πρακτικής άσκησης 570 ώρες (90 ώρες μαθήματος «Πρακτική Άσκηση» Δ΄ εξαμήνου + 480 ώρες πρακτικής άσκησης θέρους)

**ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΟ**

Πρέπει να δοθεί σημασία στη σύνθεση, δημιουργία, φαντασία, κριτικό πνεύμα καθώς και στην ανάπτυξη πρωτοβουλιών από την πλευρά των ασκούμενων, της ειδικότητας Μαγειρικής και Ζαχαροπλαστικής Τέχνης κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης. Η συμμετοχή σε σύνθετες παρασκευές όλου του φάσματος της Μαγειρικής και Ζαχαροπλαστικής Τέχνης θα πρέπει να γίνεται με την καθοδήγηση των υπευθύνων.

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

Εξοικείωση με το αντικείμενο (βοηθητικές εργασίες) και στη συνέχεια συμμετοχή στις εργασίες του τμήματος ζαχαροπλαστέιου.

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

Ανάθεση εκτέλεσης βασικών συνταγών για κρέμες, ζύμες και απλά παρασκευάσματα.

Συμμετοχή σε καλλιτεχνικές δημιουργίες και στην παρασκευή διαφόρων ειδών:

- τούρτας και πάστας
- παγωτού, γρανίτας και σορμπέ
- σοκολατοειδών
- διεθνών γλυκισμάτων αλλά και μικρών γλυκών για μπουφέ τόσο αλμυρών όσο και ζεστών ζυμών
- διαιτητικών γλυκισμάτων
- αρτοσκευασμάτων και συναφών προϊόντων.

Συμμετοχή στη δημιουργία γαρνιρίσματος γλυκισμάτων για μπουφέ και στη σύνθεση πιάτων.

Συμμετοχή στην οργάνωση των εκδηλώσεων ενός ξενοδοχείου μέσω του ζαχαροπλαστέιου.

**Α΄ ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**(Α΄ + Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ)**

**Διάρκεια πρακτικής άσκησης 480 ώρες**

Πρακτική άσκηση σε κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα (σε τμήματα κρατήσεων ή/και πωλήσεων) ή εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής ή τουριστικά γραφεία ή σε επιχειρήσεις των περιπτώσεων ζ, η, θ, ι, κ, λ, μ, της παραγράφου της 3 της Πρόσκλησης.

**◆ ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Παροχή γενικών πληροφοριών
2. Χρήση κάθε μέσου επικοινωνίας (τηλεφωνικό κέντρο - ηλεκτρονικός υπολογιστής – διαδίκτυο - e-mail)
3. Βοηθητικές υπηρεσίες στην παραγωγή, διανομή και προώθηση τουριστικών προϊόντων.

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Υποστήριξη της οικονομικής δραστηριότητας.
2. Υποστήριξη στη διοίκηση των ανθρωπίνων πόρων.
3. Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Μεμονωμένους Ταξιδιώτες (Individuals) ή Οργανωμένες Ομάδες Ταξιδιωτών (Groups).
4. Αεροπορικό Εισιτήριο (Ναύλοι-Ticketing).
5. Εκδόσεις για Εισιτήρια Πλοίων, Τρένων, Λεωφορείων και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς (δρομολόγια, ναύλοι).
6. Πληροφορίες για Ξενοδοχεία (υπηρεσίες διαμονής & εστίασης, τιμές, κρατήσεις).
7. Θαλάσσιος Τουρισμός (Κρουαζιέρες-Yachting) – πληροφορίες, ενοικίαση.
8. Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων.
9. Δημόσιας Χρήσης Τουριστικά Λεωφορεία (Δ.Χ.Τ.Λ.).
10. Εξυπηρέτηση πελατών για μορφές Τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων (αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κ.ά.) – κράτηση για μετακίνηση, διαμονή, εκδρομή.
11. Επικοινωνία για ξεναγήσεις – Ψυχαγωγία πελατών (Animation) – οργάνωση τουριστικών συνοδών (Tour Leaders).
12. Συμμετοχή στη δημιουργία Πακέτων Διακοπών (Package Tours/ Holidays).
13. Υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός & Εισερχόμενος / Incoming Τουρισμός) και εξωτερικό (Outgoing Τουρισμός).

**Β΄ ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ  
(Γ΄ + Δ΄ ΕΞΑΜΗΝΟ)**

**Διάρκεια πρακτικής άσκησης 480 ώρες**

Πρακτική άσκηση σε κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα (μόνο σε τμήματα κρατήσεων). ή εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής ή τουριστικά γραφεία ή σε επιχειρήσεις των περιπτώσεων ζ, η, θ, ι, κ, λ, μ, της παραγράφου της 3 της Πρόσκλησης

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

- ◆ Παραγωγή, διανομή, ενημέρωση πελατών και προώθηση τουριστικών προϊόντων.
- ◆ Πληροφόρηση σχετικά με την κοστολόγηση και την τιμολόγηση τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- ◆ Ανάπτυξη πρωτοβουλιών και συμμετοχή στην πληροφόρηση των πελατών.
- ◆ Γενικές βοηθητικές εργασίες στο τμήμα front office, υποδοχής, πωλήσεων, μάρκετινγκ.

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός & Εισερχόμενος / Incoming Τουρισμός) και εξωτερικό (Outgoing Τουρισμός).
2. Συμμετοχή στη διοργάνωση, εξασφάλιση θέσης σε εκδρομές στο εσωτερικό ή εξωτερικό.
3. Υπηρεσίες και πληροφορίες για Ταξίδια Αναψυχής (Leisure Travel), Επαγγελματικά Ταξίδια (Business Travel), Ταξίδια Κινήτρων (Incentive Travel).
4. Συμμετοχή στην κάλυψη και διοργάνωση των συνεδριακών ή άλλων αναγκών (Συνέδρια, Σεμινάρια, Εκπαιδευτικά Προγράμματα, Εκθέσεις, Παρουσιάσεις).
5. Ενημέρωση και εργασίες για έκδοση Visa.
6. Συμμετοχή στην προώθηση Τουριστικών Υπηρεσιών & Προϊόντων (πακέτων). (GSA αεροπορικών ή άλλων εταιρειών, HRC για λογαριασμό ξενοδοχείων του εσωτερικού ή εξωτερικού, αντιπροσώπων ξένων Tour Operators ή άλλων παραγωγών τουριστικού προϊόντος).
7. Χρήση λογισμικών προγραμμάτων τουριστικού γραφείου και ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων (CRS, GDS, Online Booking).

**Α΄ ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**

**(Α΄ + Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ)**

**Διάρκεια πρακτικής άσκησης: 480 ώρες**

**ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ**

Πρακτική άσκηση σε επισιτιστικά τμήματα της Επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων και τμημάτων παραγωγής όπως μπουφέ, κουζίνα κλπ. Η απασχόληση σε τμήματα παραγωγής δεν μπορεί να υπερβαίνει τις τριάντα (30) ημέρες. (115 ώρες)

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Εστιατόριο
2. Room service
3. Minibar

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Προετοιμασία επισιτιστικών τμημάτων για την διεξαγωγή του σερβιρίσματος. (Καθαρισμός και προετοιμασία, επίπλων σκευών και χώρων).
2. Παραγγελιοληψία και σερβίρισμα σύμφωνα με το σύστημα εργασίας και το οργανόγραμμα του ξενοδοχείου.
3. Αποκατάσταση – απομάκρυνση σκευών.
4. Είσπραξη λογαριασμών.
5. Εφοδιασμός και χρέωση των ειδών του MINI BAR στα δωμάτια.
6. Αποκατάσταση - καθαρισμός επισιτιστικών τμημάτων και σκευών.
7. Λήψη παραγγελίας room service.

Κουζίνα- Μπουφές : προετοιμασία και αποκατάσταση χώρων - καθαρισμός σκευών - προμήθεια πρώτων υλών. Καθαρισμός και κοπή χορταρικών. Προετοιμασία τμήματος μπουφέ σερβίρισμα των παρασκευών του μπουφέ. Προετοιμασία και σερβίρισμα πρωινών. Προετοιμασία απλών παρασκευών του μπουφέ. Αποκατάσταση του τμήματος.

**◆ ΥΠΟΔΟΧΗ – ΘΥΡΩΡΕΙΟ- ΤΜΗΜΑ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ**

195 ώρες απασχόληση στο τμήμα υποδοχής – θυρωρείου.

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

- Γενικές βοηθητικές εργασίες στο τμήμα της υποδοχής.

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Υποδοχή πελατών.
2. Μεταφορά αποσκευών από και προς τα δωμάτια των πελατών.
3. Λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου.
4. Τμήμα κρατήσεων.
5. Παροχή πληροφοριών.
6. Έκδοση λογαριασμών πελατών.
7. Έκδοση ενημερωτικών εντύπων.
8. Τμήμα Πωλήσεων, Marketing και Δημόσιων Σχέσεων

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

Γενικές βοηθητικές εργασίες στο τμήμα των ορόφων.

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Εξοικείωση με το χώρο των ορόφων.
2. Εξοικείωση με τις διαδικασίες του τμήματος των ορόφων. Συμμετοχή στο στήσιμο και καθαρισμό δωματίου (άφιξη, παραμονή, αναχώρηση, κλπ.).
3. Βοηθός προϊσταμένου/προϊσταμένης ορόφων, έλεγχος δωματίων, προετοιμασία δωματίων V.I.Ps, νεόνυμφων, κλπ.
4. Απασχόληση στο τμήμα της λινόθηκης και τη διαχείριση του υφαντισμού της επιχείρησης.

**◆ ΟΡΟΦΟΙ**

170 ώρες απασχόληση στο τμήμα ορόφων.



**ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ με εξειδίκευση στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων (ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ)**

**Β' ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Γ' + Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ)**

**Διάρκεια πρακτικής άσκησης: 480 ώρες πρακτικής άσκησης θέρους**

**◆ ΥΠΟΔΟΧΗ – ΘΥΡΩΡΕΙΟ**

140 ώρες απασχόληση στο τμήμα υποδοχής – θυρωρείου.

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

- Γενικές βοηθητικές εργασίες στο τμήμα της υποδοχής.

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Υποδοχή πελατών.
2. Μεταφορά αποσκευών από και προς τα δωμάτια των πελατών.
3. Λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου.
4. Τμήμα κρατήσεων.
5. Παροχή πληροφοριών.
6. Έκδοση λογαριασμών πελατών.
7. Έκδοση ενημερωτικών εντύπων.
8. Εξυπηρέτηση πελατών στο τμήμα Guest Relations.

**◆ ΟΡΟΦΟΙ**

160 ώρες απασχόληση στο τμήμα ορόφων.

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

Γενικές βοηθητικές εργασίες στο τμήμα των ορόφων.

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Εξοικείωση με το χώρο των ορόφων.
2. Εξοικείωση με τις διαδικασίες του τμήματος των ορόφων. Συμμετοχή στο στήσιμο και καθαρισμό δωματίου (άφιξη, παραμονή, αναχώρηση, κλπ.)
3. Βοηθός προϊσταμένου/προϊσταμένης ορόφων, έλεγχος δωματίων, προετοιμασία δωματίων V.I.Ps, νεόνυμφων, κλπ.
4. Απασχόληση στο τμήμα της λινόθηκης και τη διαχείριση του υατισμού της επιχείρησης.
5. Εφαρμογή προτύπων και αρχών αειφορικής διαχείρισης.

**◆ ΤΜΗΜΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (MICE)**

Απασχόληση στο τμήμα επαγγελματικού τουρισμού. (60 ώρες)

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

Γενικές βοηθητικές εργασίες στο τμήμα Επαγγελματικού Τουρισμού

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Απασχόληση σε business centers εντός ξενοδοχειακών μονάδων.
2. Επικοινωνία με εταιρείες και διαχείριση εταιρικών κρατήσεων.
3. Διαμόρφωση ειδικών τιμοκαταλόγων και συμφωνιών με εταιρείες.
4. Διαχείριση και πώληση αιθουσών και λοιπών χώρων εκμετάλλευσης από εταιρικούς πελάτες.
5. Οργάνωση και προετοιμασία αιθουσών για συνέδρια, meetings και λοιπές επαγγελματικές συναντήσεις.
6. Επικοινωνία με εταιρείες διάθεσης οπτικοακουστικού εξοπλισμού.
7. Υποδοχή συνέδρων.

◆ **ΤΜΗΜΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ (HR)**  
(60 ώρες)

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

Γενικές βοηθητικές εργασίες στο τμήμα διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Βοηθός υπεύθυνου HR.
2. Συμμετοχή στην διαδικασία προσέλκυσης προσωπικού.
3. Συμμετοχή και οργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων.
4. Διαχείριση αρχείων αξιολόγησης προσωπικού.
5. Παρακολούθηση προγραμμάτων εργασίας, υπερωριών και αδειών προσωπικού.

◆ **ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ, MARKETING ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ**  
(60 ώρες)

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

Γενικές βοηθητικές εργασίες στο Μάρκετινγκ

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ**

1. Χρήση διαδικτύου και Social Media.
2. Digital Marketing.
3. Χρήση προγραμμάτων Channel Manager.
4. Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (CRM).
5. Προγράμματα Δημοσίων Σχέσεων και επικοινωνία με πελάτες.

◆ Α΄ ΕΤΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

(Α΄ + Β΄ ΕΞΑΜΗΝΟ)

Διάρκεια πρακτικής άσκησης 480 ώρες

Πρακτική άσκηση σε τουριστικά γραφεία ή σε επιχειρήσεις των περιπτώσεων ζ, η, θ, ι, κ, λ, μ, της παραγράφου της 3 της Πρόσκλησης ή κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα (σε τμήματα κρατήσεων ή/και πωλήσεων) ή εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής.

◆ ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

1. Παροχή γενικών πληροφοριών.
2. Χρήση κάθε μέσου επικοινωνίας.
3. Βοηθητικές υπηρεσίες στην παραγωγή, διανομή και προώθηση τουριστικών προϊόντων.

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

1. Υποστήριξη της οικονομικής δραστηριότητας.
2. Υποστήριξη στη διοίκηση των ανθρωπίνων πόρων.
3. Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Μεμονωμένους Ταξιδιώτες (Individuals) ή Οργανωμένες Ομάδες Ταξιδιωτών (Groups).
4. Αεροπορικό Εισιτήριο (Ναύλοι-Ticketing).
5. Εκδόσεις για Εισιτήρια Πλοίων, Τρένων, Λεωφορείων και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς (δρομολόγια, ναύλοι).
6. Πληροφορίες για Ξενοδοχεία (υπηρεσίες διαμονής & εστίασης, τιμές, κρατήσεις).
7. Θαλάσσιος Τουρισμός (Κρουαζιέρες-Yachting) – πληροφορίες, ενοικίαση.
8. Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων.
9. Δημόσιας Χρήσης Τουριστικά Λεωφορεία (Δ.Χ.Τ.Λ.).
10. Εξυπηρέτηση πελατών για μορφές Τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων (αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κ.ά.) – κράτηση για μετακίνηση, διαμονή, εκδρομή.
11. Επικοινωνία για ξεναγήσεις – Ψυχαγωγία πελατών (Animation) – οργάνωση τουριστικών συνοδών (TourLeaders).
12. Συμμετοχή στη δημιουργία Πακέτων Διακοπών (PackageTours/Holidays).
13. Υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός & Εισερχόμενος / Incoming Τουρισμός) και εξωτερικό (Outgoing Τουρισμός).
14. Ταξιδιωτικούς προμηθευτές / μεταπωλητές.
15. Υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης αεροπορικών εταιρειών και handling.

Πρακτική άσκηση σε τουριστικά γραφεία ή σε επιχειρήσεις των περιπτώσεων ζ, η, θ, ι, κ, λ, μ, της παραγράφου της 3 της Πρόσκλησης ή κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα (μόνο σε τμήματα κρατήσεων) ή εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής.

#### ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

- ◆ Παραγωγή, διανομή, ενημέρωση πελατών και προώθηση τουριστικών προϊόντων.
- ◆ Πληροφόρηση σχετικά με την κοστολόγηση και την τιμολόγηση τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- ◆ Ανάπτυξη πρωτοβουλιών και συμμετοχή στην πληροφόρηση των πελατών.
- ◆ Γενικές βοηθητικές εργασίες στο τμήμα front office, υποδοχής, πωλήσεων, μάρκετινγκ.

#### ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

1. Υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός & Εισερχόμενος / Incoming Τουρισμός) και εξωτερικό (Outgoing Τουρισμός).
2. Συμμετοχή στη διοργάνωση, εξασφάλιση θέσης σε εκδρομές στο εσωτερικό ή εξωτερικό.
3. Υπηρεσίες και πληροφορίες για Ταξίδια Αναψυχής (LeisureTravel), Επαγγελματικά Ταξίδια (BusinessTravel), Ταξίδια Κινήτρων (IncentiveTravel).
4. Συμμετοχή στην κάλυψη και διοργάνωση των συνεδριακών ή άλλων αναγκών (Συνέδρια, Σεμινάρια, Εκπαιδευτικά Προγράμματα, Εκθέσεις, Παρουσιάσεις).
5. Ενημέρωση και εργασίες για έκδοση Visa.
6. Συμμετοχή στην προώθηση Τουριστικών Υπηρεσιών & Προϊόντων (πακέτων). (GSA αεροπορικών ή άλλων εταιρειών, HRC για λογαριασμό ξενοδοχείων του εσωτερικού ή εξωτερικού, αντιπροσώπων ξένων Tour Operators ή άλλων παραγωγών τουριστικού προϊόντος).
7. Χρήση λογισμικών προγραμμάτων τουριστικού γραφείου και ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων (CRS, GDS, HRS, IDS, On line Booking).
8. Ταξιδιωτικούς προμηθευτές / μεταπωλητές.
9. Οργανισμούς Μάρκετινγκ Προορισμών (DMO's).
10. Υπηρεσίες και λειτουργία της Βιομηχανίας Συναντήσεων (MICE).
11. Υπηρεσίες Αεροπορικής επίγειας εξυπηρέτησης.