



02016671312010152



22635

ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 1667

13 Δεκεμβρίου 2001

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθ. Γ2/5157

Έγκριση Προγραμμάτων Σπουδών του Τομέα Οικονομίας - Διοίκησης.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του εδαφ. δ της παραγράφου 9 του άρθρου 8 του Ν. 1566/85, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει με τις διατάξεις των παραγράφων 1 και 2 του άρθρου 7 του Ν. 2525/ 97 «Ενιαίο Λύκειο, πρόσβαση των αποφοίτων στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση, αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 188-Α).

2. Τις διατάξεις του εδαφ. α) της παραγράφου 1 του άρθρου 5 του Ν. 2640/98 καθώς και τις διατάξεις του άρθρου 3 του ίδιου νόμου.

3. Την με αριθ. Γ2/3914/13.9.1999 Υπουργική Απόφαση του ΥΠΕΠΘ «Καθορισμός τομέων και ειδικοτήτων των ΤΕΕ - Ωρολόγιο Πρόγραμμα μαθημάτων» (ΦΕΚ 1717 Β').

4. Τις διατάξεις της παρ. 8 του άρθρου 16 του Νόμου 2743/99 «Πλοία αναψυχής και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 211 Α'/99).

5. Τις με αριθμ. πρωτ. Γ2/555/7.2.2001, Γ2/2183/

19.3.2001, Γ2/2864/24.4.2001 και Γ2/3850/18.6.2001 Υπουργικές Αποφάσεις «Καθορισμός Τομέων και Ειδικοτήτων των Τεχνικών Επαγγελματικών Εκπαιδευτηρίων που θα λειτουργήσουν το σχολικό έτος 2001-2002».

6. Την εισήγηση του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου, όπως αυτή διατυπώθηκε στη με αριθμ. 12/2001 Πράξη του Τμήματος Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης του Π.Ι.

7. Τις διατάξεις του άρθρου 29α του Ν. 1558/85 (ΦΕΚ 137 Α'), όπως συμπληρώθηκε με το άρθρο 27 του Ν. 2081/92 (ΦΕΚ 154 Α') και τροποποιήθηκε με το άρθρο 1 παραγρ. 2α του Ν. 2469/97 (ΦΕΚ 38 Α') και το γεγονός ότι από την απόφαση αυτή δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού.

8. Την αναγκαιότητα καθορισμού νέων Προγραμμάτων Σπουδών, αποφασίζουμε:

Καθορίζουμε τα προγράμματα σπουδών για τα μαθήματα ειδικοτήτων του Α' και Β' κύκλου Σπουδών του τομέα Οικονομίας - Διοίκησης των Τ.Ε.Ε ως εξής:

Η παρούσα απόφαση να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 4 Οκτωβρίου 2001

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΠΕΤΡΟΣ ΕΥΘΥΜΙΟΥ

ΤΟΜΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΜΑΘΗΜΑ: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ
ΤΗΣ Β΄ ΤΑΞΗΣ - 1ου ΚΥΚΛΟΥ

Σκοποί του μαθήματος «Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων»
της Β΄ Τάξης - Α΄ Κύκλου

Σκοποί του μαθήματος «Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων» της Β΄ Τάξης - Α΄ Κύκλου, είναι οι μαθητές/τριες :

1. Να γνωρίσουν τον τρόπο λειτουργίας των διαφόρων τμημάτων ενός Ξενοδοχείου
2. Να περιγράφουν την πολύπλευρη λειτουργική φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών μιας ξενοδοχειακής μονάδας
3. Να προσεγγίσουν τις μεθοδολογίες παροχής υπηρεσιών που εφαρμόζονται από τα ξενοδοχεία για την ικανοποίηση των αναγκών και επιθυμιών των πελατών
4. Να διακρίνουν τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις που έχει ένας εργαζόμενος-η σε όλα τα τμήματα ενός ξενοδοχείου
5. Να αναπτύξουν μια βασική επαγγελματική συμπεριφορά που είναι προαπαιτούμενο προσόν απασχολούμενου σε ξενοδοχειακές μονάδες
6. Να εφαρμόζουν τις κατάλληλες τεχνικές (επιπέδου βασικής επαγγελματικής εκπαίδευσης), σε αντίστοιχες εργασίες τμημάτων ξενοδοχείου, για την αρτιότερη παροχή υπηρεσιών των πελατών / τουριστών
7. Να εξοικειωθούν με τις διαδικασίες που ακολουθούνται από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις κατά την διάρκεια λειτουργίας τους, ώστε να διευκολυνθεί η αρχική τους επαγγελματική ένταξη στο ξενοδοχειακό εργασιακό περιβάλλον

ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ «ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ»

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ Οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση να:	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	ΟΔΗΓΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	ΩΡΕΣ
• Να ανακαλούν ιστορικές αναφορές περί "ξενοδοχείας"	<u>ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ</u> Ιστορική αναδρομή	Διάλεξη του εκπαιδευτικού και αναφορά ιστορικών παραδειγμάτων	Προφορική εξέταση με ερωτήσεις ανοικτού τύπου	1Θ
• Να διακρίνουν και να κατονομάζουν τα διάφορα είδη τουριστικών καταλυμάτων	Το ξενοδοχειακό προϊόν Διακρίσεις ξενοδοχείων • Αστικά - παραθεριστικά • Κύρια και μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα	Χρήση εποπτικού υλικού με αντικείμενο τους χώρους Ξενοδοχείων (διαφάνειες, φωτογραφίες, περιοδικά κ.λ.π.) το οποίο είτε θα παρουσιάσει ο καθηγητής, είτε μπορούν να αναζητήσουν οι ίδιοι οι μαθητές από διάφορες πηγές	Προφορική εξέταση με ερωτήσεις κλειστού τύπου	5Θ
• Να αναφέρουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	• Χαρακτηριστικά ξενοδοχειακών επιχειρήσεων - Πελάτες - Παρεχόμενες υπηρεσίες & προσφερόμενα αγαθά - Δομή και οργάνωση - Σημεία πώλησης - Οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία - Ιδιαίτερες εργασίες στα ξενοδοχεία	Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του περιεχομένου του στην αίθουσα.	Με την ολοκλήρωση της διδακτικής ενότητας εργασία ή τεστ κριτικής έκθεσης και επιχειρηματολογίας για επλογή από τους μαθητές, του βασικότερου κατά την γνώμη τους, χαρακτηριστικού Συνδυασμός ερωτήσεων κλειστού / ανοικτού τύπου(πολλαπλής επιλογής, σωστού-λάθους, κ.λ.π.)	
• Να περιγράφουν την διαφορετικότητα των ξενοδοχείων από επιχειρήσεις άλλης μορφής	• Προϋποθέσεις/ απαιτήσεις λειτουργίας	Πρόσκληση στο σχολείο διευθυντικού στελέχους ξενοδοχειακής μονάδας της περιοχής και συζήτηση με τους μαθητές στην αίθουσα		
• Να αναφέρουν τα βασικά δικαιολογητικά που είναι απαραίτητα για την νόμιμη λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας.	• Έγκριση άδειας λειτουργίας & προϋποθέσεις • Οι αρνητικές επιπτώσεις της "παραξενοδοχείας"	Διανομή φωτοτυπιών και παρουσίαση διατάξεων ή Προεδρικών Διαταγμάτων, που μπορεί να προμηθευθεί ο εκπαιδευτικός από σχετικές υπηρεσίες του Ε.Ο.Τ. Συζήτηση στην αίθουσα		

• Να περιγράφουν τις διάφορες λειτουργικές διαδικασίες μιας ξενοδοχειακής μονάδας, να εφαρμόζουν τις κατάλληλες τεχνικές εργασίας και να χρησιμοποιούν τα αντίστοιχα έντυπα, βιβλία, μηχανήματα και εργαλεία για κάθε διαφορετική εργασία.	<u>ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ</u> <u>ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ</u> <u>ΜΟΝΑΔΩΝ</u>	Διοργάνωση και πραγματοποίηση επισκέψεων σε ξενοδοχειακές μονάδες της περιοχής και ξενάγηση των μαθητών κυρίως στα τμήματα Υποδοχής & Επισιτισμού σε συνδυασμό με ασκήσεις στο εργαστήριο, ανάλογα με την τρέχουσα ύλη των θεματικών υποενοτήτων που διδάσκονται και που απαιτούν εργαστηριακές εφαρμογές. Επίσης οι μαθητές μόνοι τους ή σε ομάδες μπορούν να επισκεφθούν ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και να προμηθευθούν ποικίλο υλικό σχετικό με τα τμήματα του ξενοδοχείου που στη συνέχεια θα συγκεντρωθεί και θα ταξινομηθεί με την εποπτεία του εκπαιδευτικού και θα αποτελέσει μέρος του εποπτικού υλικού των διαφόρων διδακτικών ενοτήτων.	Συχνή αξιολόγηση των αποκτηθέντων γνώσεων των μαθητών με διάφορες μεθόδους, για να διασφαλισθεί η καλύτερη δυνατή εμβάθυνση στα διάφορα γνωστικά πεδία και η ελαχιστοποίηση τυχόν μαθησιακών κενών. Με την ολοκλήρωση της ενότητας, επαναληπτικό γραπτό διαγώνισμα μεικτού τύπου, με ερωτήσεις διαφόρων τύπων και ασκήσεις από όλα τα θεματικά πεδία της ενότητας	4Θ+4Ε
• Να κατονομάζουν τις θέσεις εργασίας του τμήματος • Να διακρίνουν τα διάφορα είδη κρατήσεων • Να χειρίζονται με τον ενδεδειγμένο τρόπο τις κρατήσεις όλων των ειδών	<u>1. ΔΙΑΜΟΝΗ</u> Λειτουργία τμήματος κρατήσεων • Προσωπικό τμήματος κρατήσεων • Είδη κρατήσεων -Με συμφωνία -Με σύναψη συμβολαίου (Allotment) -Με προκαταβολή -Σε αναμονή (Waiting list)	Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του περιεχομένου του στην αίθουσα. Χρήση διαφανειών με οργανογράμματα του τμήματος Διανομή φωτοτυπιών κρατήσεων διαφόρων τύπων και επεξήγηση των ιδιαιτεροτήτων κάθε κράτησης. Εφαρμογές δημιουργίας / συμπλήρωσης κρατήσεων όλων των τύπων από τους	Προφορική εξέταση Προφορική εξέταση περιγραφής και κατάταξης των ειδών κρατήσεων ή τεστ με ερωτήσεις διαφόρων τύπων Άσκηση 'συμπλήρωσης /	

• Να εφαρμόζουν τις κατάλληλες τεχνικές διαχείρισης κρατήσεων με χρήση Η/Υ • Να περιγράφουν και να χειρίζονται τα βασικά έντυπα του τμήματος • Να χειρίζονται και να ενημερώνουν ορθά όλα τα γνωστά πλάνα κρατήσεων • Να αναφέρουν τους τρόπους συνεργασίας των τμημάτων Κρατήσεων και Υποδοχής	-Επιβεβαιωμένες (Guaranteed) -Με ειδικά κουπόνια -Κρατήσεις με χρήση Η/Υ -Κρατήσεις Διαδικτύου -Κεντρικά συστήματα κρατήσεων (CRS) • Δελτίο κράτησης • Εντολή κράτησης • Βιβλίο κρατήσεων • Πλάνα κρατήσεων - Χειρόγραφα - Τύπου WHITNEY - Μαγνητικών πινάκων - Πλάνο κρατήσεων με Η/Υ • Συνεργασία τμήματος κρατήσεων με την Υποδοχή	μαθητές Παρουσίαση και επίδειξη σε Η/Υ σχετικού demo. Αναζήτηση στο Διαδίκτυο σχετικών διευθύνσεων Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό, πρωτότυπων δελτίων κράτησης, εντολών κράτησης, κουπονιών, κ.λπ. Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό, της χρήσης των πλάνων κρατήσεων και ακολούθως ασκήσεις / εφαρμογές με την συμμετοχή όλων των μαθητών Παρουσίαση με μορφή διάλεξης	διαχείρισης κρατήσεων Ασκήσεις εφαρμογής με χρήση Η/Υ και πλοήγησης στο Internet Ασκήσεις συμπλήρωσης / διαχείρισης εντύπων του τμήματος. Ασκήσεις ενημέρωσης / χρήσης των πλάνων κρατήσεων Προφορική εξέταση και γραπτό τεστ διαφόρων ερωτήσεων	14Θ+12 Ε
• Να περιγράφουν τον βασικό ρόλο του τμήματος Υποδοχής ενός ξενοδοχείου, καθώς και τα καθήκοντα και αρμοδιότητες κάθε θέσης εργασίας του τμήματος • Να αναφέρουν τα υποχρεωτικά έντυπα και βιβλία του τμήματος • Να συμπληρώνουν και να χρησιμοποιούν με τους αντιστοιχούς τρόπους τα υποχρεωτικά έντυπα και	Λειτουργίες τμήματος Υποδοχής • Ο ρόλος του τμήματος Υποδοχής • Θέσεις εργασίας στην Υποδοχή • Καθήκοντα & αρμοδιότητες • Υποχρεωτικά βιβλία & έντυπα Υποδοχής - Δελτία αφίξεων/ αναχωρήσεων - Βιβλίο Αστυνομίας - Βιβλίο κίνησης πελατών (Πόρτας) - Βιβλίο εντυπώσεων	Διάλεξη από τον εκπαιδευτικό και παράθεση σχετικών παραδειγμάτων. Χρήση διαφανειών με οργανογράμματα του τμήματος και συζήτηση στην αίθουσα για τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις των εργαζομένων του τμήματος Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό, πρωτότυπων δελτίων άφιξης, φύλλων βιβλίου πόρτας, κ.λπ. Εφαρμογές συμπλήρωσης δελτίων αφίξεων/αναχωρήσεων, βιβλίου αστυνομίας, βιβλίου πόρτας.	Προφορική εξέταση Ολιγόλεπτο τεστ καταγραφής καθηκόντων και υποχρεώσεων θέσεων εργασίας του τμήματος Υποδοχής Ασκήσεις συμπλήρωσης εντύπων και βιβλίων και προφορική εξέταση	

• βιβλία του τμήματος • Να διακρίνουν τους διάφορους τύπους δωματίων και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους • Να προσεγγίσουν την διαδικασία τιμολόγησης δωματίων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης • Να χρησιμοποιούν και να διαχειρίζονται με ευχέρεια κάθε είδους πλάνο υποδοχής • Να διεκπεραιώνουν πλήρως κάθε είδους άφιξη πελάτη • Να συμπληρώνουν και να διαχειρίζονται με ευχέρεια τα έντυπα σχετικά με τις αφίξεις • Να εφαρμόζουν τις κατάλληλες διαδικασίες για αλλαγές ή διορθώσεις διαφόρων τύπων • Να διεκπεραιώνουν πλήρως	• Δωμάτια - Τύποι δωματίων - Χαρακτηριστικά δωματίων - Τιμές πόλησης δωματίων - Διαθεσιμότητα • Πλάνο δωματίων (Υποδοχής) - Χειρόγραφο - Τύπου WHITNEY - Μέσω H/Y - Ασκήσεις ενημέρωσης πλάνου Υποδοχής • Διαδικασίες αφίξεων - Δελτίο άφιξης (Registration Card) - Καταστάσεις αφίξεων - Άφιξη πρακτορειακού πελάτη με κράτηση - Άφιξη πρακτορειακού πελάτη χωρίς κράτηση - Μαζικές αφίξεις (GROUPS) - Μερική άφιξη (άφιξη ατόμου) - Άφιξη για διημέρευση - Ασκήσεις αφίξεων • Αλλαγές / Διορθώσεις - Δωματίου - Όρων διαμονής - Τιμών - Ημερομηνιών - Άλλων στοιχείων - Πρακτικές εφαρμογές αλλαγών / διορθώσεων • Διαδικασίες αναχωρήσεων	Αναφορά εγκυκλίων του Ε.Ο.Τ., σχετικές με τις προδιαγραφές δωματίων και καθορισμού τιμών Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό, της χρήσης των πλάνων υποδοχής και ακολούθως ασκήσεις / εφαρμογές με την συμμετοχή όλων των μαθητών Προσομοίωση ρόλων. Κάποιοι μαθητές παριστάνουν τους πελάτες, ενώ κάποιοι άλλοι μαθητές παίζουν τον ρόλο του υπαλλήλου Υποδοχής που θα πρέπει να ολοκληρώσει την διαδικασία άφιξης του πελάτη Ασκήσεις πραγματοποίησης διαφόρων τύπων αφίξεων πελατών, με την μέθοδο της προσομοίωσης ρόλων & με την ενεργό συμμετοχή όλων των μαθητών Πρακτικές εφαρμογές αλλαγών / διορθώσεων διαφόρων τύπων και καταχώρησής τους από τους μαθητές Προσομοίωση ρόλων. Κάποιοι μαθητές	Προφορική εξέταση ή ολιγόλεπτο τεστ με ερωτήσεις αντιστοίχισης, κ.λ.π Ασκήσεις καταγραφής στοιχείων / ενημέρωσης πλάνων υποδοχής διαφόρων τύπων Εργαστηριακές ασκήσεις αφίξεων με μεταβαλλόμενες συνθήκες και δεδομένα για πλήρη κάλυψη όλων των περιπτώσεων Ασκήσεις που θα ζητείται η πραγματοποίηση από τους μαθητές ποιικιλίας αλλαγών & διορθώσεων
--	--	---	---

κάθε είδους αναχώρηση πελάτη • Να συμπληρώνουν και να διαχειρίζονται με ευχέρεια τα έντυπα σχετικά με τις αναχωρήσεις • Να αναλύουν τις σύγχρονες δυνατότητες αναχώρησης πελάτη	- Καταστάσεις αναχωρήσεων - Δελτίο αναχώρησης - Έλεγχος υπολοίπων λογαριασμών - Απλή αναχώρηση δωματίου - Μαζική αναχώρηση (GROUP) - Μερική αναχώρηση (ατόμου) - Αργοπορημένη αναχώρηση - Αυτοαναχώρηση - Γρήγορη αναχώρηση - Ασκήσεις αναχωρήσεων	παριστάνουν τους πελάτες, ενώ κάποιοι άλλοι μαθητές παίζουν τον ρόλο του υπαλλήλου Υποδοχής που θα πρέπει να ολοκληρώσει την διαδικασία αναχώρησης του πελάτη Ασκήσεις πραγματοποιήσης διαφόρων τύπων αναχωρήσεων πελατών, με την μέθοδο της προσομοίωσης ρόλων & με την ενεργό συμμετοχή όλων των μαθητών	Εργαστηριακές ασκήσεις αναχωρήσεων με μεταβαλλόμενες συνθήκες και δεδομένα για πλήρη κάλυψη όλων των περιπτώσεων	50+3Ε
• Να αναφέρουν τους βασικούς τύπους τηλεφωνικών κέντρων καθώς και τα απαραίτητα προσόντα των εργαζομένων σε αυτά • Να εκτελούν με ακρίβεια τις διάφορες ενέργειες για την εξυπηρέτηση πελατών από υπαλλήλους του τηλεφωνικού κέντρου	Υπηρεσίες επικοινωνίας πελατών • Τηλεφωνικό κέντρο - Τύποι τηλεφωνικών κέντρων - Προσόντα και περιγραφή καθηκόντων τηλεφωνητή • Εξυπηρέτηση πελατών - Κλήσεις πελατών - Χρέωση κλήσεων - Αλληλογραφία & μηνύματα (απλά ή με ηλεκτρονικά μέσα) - Εγερτήρια πελατών - Internet • Χρησιμοποιούμενα Racks από το τηλεφωνείο (απλά ή μέσω H/Y) • Άλλα θέματα σχετικά με το τηλεφωνικό κέντρο - Πελάτες Incognito - Κλήσεις αριθμών χωρίς χρέωση	Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό διαφόρων διαφημιστικών εντύπων εταιριών διάθεσης τηλεφωνικών κέντρων Προσομοίωση ρόλων. Κάποιοι μαθητές παριστάνουν τους τηλεφωνικούς πελάτες, ενώ κάποιοι άλλοι μαθητές τους υπαλλήλους του τηλεφωνικού κέντρου που θα τους εξυπηρετήσουν	Προφορική εξέταση Τεστ κλειστών ή ανοικτών ερωτήσεων (αντιστοίχισης, συμπλήρωσης κενών, πολλαπλών επιλογών)	
• Να χειρίζονται και να χρησιμοποιούν ορθά & με ταχύτητα τα Racks του τηλεφωνικού κέντρου • Να περιγράφουν και αναπτύσσουν διάφορα θέματα που αφορούν την συγκεκριμένη θέση εργασίας	• Χρησιμοποιούμενα Racks από το τηλεφωνείο (απλά ή μέσω H/Y) • Άλλα θέματα σχετικά με το τηλεφωνικό κέντρο - Πελάτες Incognito - Κλήσεις αριθμών χωρίς χρέωση	Πρακτική εφαρμογή χρήσης των Racks από τους μαθητές Συζήτηση στην τάξη σχετικά με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση πελατών και την διασφάλιση του απορρήτου των πελατών	Ασκήσεις εφαρμογών σχετικές με Racks Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων	

(σύγχρονες παρεχόμενες υπηρεσίες τηλεφωνίας, χειρισμός κλήσεων πελάτη incognito, κ.λ.π.)	(Toll Free) - Κλήσεις αριθμών με αντίστροφη χρέωση (Collect calls) - Υπηρεσιακές κλήσεις - Άλλες τηλεφωνικές υπηρεσίες	Συγκέντρωση από τους μαθητές έντυπου υλικού από τον Ο.Τ.Ε. αλλά και άλλων εταιριών τηλεφωνίας και εντοπισμός λειτουργιών που τυχόν ενδιαφέρουν ξενοδοχεία ή τουρίστες	Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων	
• Να διεκπεραιώνουν επιτυχώς και με ταχύτητα τις εργασίες του θυρωρείου που σχετίζονται με θέματα διαχείρισης αποσκευών πελατών, παροχής υπηρεσίας πληροφόρησης, διαχείρισης κλειδιών δωματίων, παροχής υπηρεσίας μεταφοράς και μετακίνησης πελατών κ.λ.π.)	Λειτουργίες Θυρωρείου • Διαχείριση κλειδιών δωματίων • Αποσκευές πελατών • Παροχή πληροφοριών - Χρήση οδηγών (GTP, HELLENIC TRAVELLING, Δρομολόγια πλοίων, αεροπορικά κ.λ.π.) • Ασκήσεις χρήσης οδηγών • Μεταφορά / μετακίνηση πελατών • Άλλα θέματα ευθύνης Θυρωρείου	Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό διαφόρων τύπων κλειδιών και επεξήγηση του τρόπου λειτουργίας και διαχείρισής τους από το τμήμα του Θυρωρείου Συλλογή από τους μαθητές έντυπου υλικού που χρησιμοποιείται στο τμήμα από ξενοδοχεία της περιοχής. Επεξήγηση από τον εκπαιδευτικό και κατόπιν πρακτική εφαρμογή από τους μαθητές χρήσης οδηγών (τύπου GTP, HELLENIC TRAVELLING)	Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων Ασκήσεις ανεύρεσης και επεξήγησης πληροφοριών (π.χ. δρομολόγια πλοίων, αεροπλάνων) με την χρήση οδηγών	6Θ+3Ε
• Να κατονομάζουν τις θέσεις εργασίας του τμήματος • Να περιγράφουν τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις της Γενικής Προϊσταμένης και των άλλων εργαζομένων του τμήματος • Να εφαρμόζουν ορθά την τεχνική προετοιμασίας κλινών πελατών	Λειτουργία τμήματος ορόφων • Προσωπικό τμήματος ορόφων • Το έργο της Προϊσταμένης - Γενική περιγραφή του έργου της καμαριέρας - Περιγραφή καθηκόντων και υποχρεώσεων • Άσκηση προετοιμασίας κλινής πελάτη	Χρήση επιδιασκοπίου και διαφανειών με οργανόγραμμα του τμήματος Πρόσκληση στο σχολείο στελέχους του τμήματος από ξενοδοχειακή μονάδα της περιοχής και συζήτηση με τους μαθητές στην αίθουσα Επίδειξη από τον καθηγητή προετοιμασίας κλινής πελάτη Πρακτική εφαρμογή προετοιμασίας κλινής πελάτη από ομάδες δύο μαθητών υπό της εποπτείας του καθηγητή Συζήτηση στην τάξη για την	Προφορική εξέταση Καταγραφή και ανάπτυξη του έργου των εργαζομένων στο τμήμα Άσκηση προετοιμασίας κλινής πελάτη από ομάδες δύο μαθητών	5Θ+2Ε

• Να περιγράφουν συνοπτικά την λειτουργία των τμημάτων λινοθήκης και πλυντηρίου ενός ξενοδοχείου • Να εκτελούν ορθά και με σχολαστικότητα τις απαιτούμενες ενέργειες σχετικές με απολεσθέντα αντικείμενα • Να περιγράφουν συνοπτικά την λειτουργία των τμημάτων ασφάλειας και συντήρησης σε ένα ξενοδοχείο	• Λινοθήκη & πλυντήριο • Τμήμα απολεσθέντων (Διαδικασίες καταγραφής απολεσθέντων) • Τμήμα ασφαλείας • Τμήμα συντήρησης	αλληλοσύνδεση του έργου και των ευθυνών της Γενικής Προϊσταμένης με το έργο και τις ευθύνες των τμημάτων Λινοθήκης & πλυντηρίου Διάφορες εφαρμογές συμπλήρωσης εντύπων του τμήματος Συζήτηση στην τάξη για την σημασία του επιτελούμενου έργου των τμημάτων αυτών και αναφορά παραδειγμάτων σχετικών με την δραστηριότητες των τμημάτων	Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων Καταγραφή διαδικασιών του τμήματος Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων	8Θ+10Ε
• Να περιγράφουν και να αναλύουν την συνεισφορά των διαδικασιών τήρησης λογαριασμών πελατών, στην εύρυθμη λειτουργία ενός ξενοδοχείου • Να αναπτύσσουν τις διαδικασίες συμπλήρωσης / ενημέρωσης των γραμμογραφημένων στηλών της Μ/Κ • Να καταχωρούν τις αφίξεις πελατών στην Μ/Κ εφαρμόζοντας την κατάλληλη	Τήρηση λογαριασμών πελατών (Μ/Κ) • Η σημασία της Μ/Κ για ένα ξενοδοχείο • Λειτουργία της Μ/Κ • Γραμμογράφηση της Μ/Κ - Συμφωνηθέντα - Χρεωστικές στήλες - Πιστωτικές στήλες • Αφίξεις - Μεμονωμένων - Πρακτορειακών	Χρήση επιδασκοπίου και διαφανειών με υποδείγματα Μ/Κ. Συζήτηση στην αίθουσα Διάλεξη του εκπαιδευτικού για την λειτουργία της Μ/Κ Διανομή έντυπου Μ/Κ στους μαθητές Παρουσίαση και επεξήγηση της λειτουργίας των στηλών της Μ/Κ από τον καθηγητή. Αντίστοιχες εφαρμογές Παρουσίαση και επεξήγηση από τον καθηγητή της διαδικασίας εγγραφής	Προφορική εξέταση Προφορική εξέταση Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις	8Θ+10Ε

διαδικασία • Να καταχωρούν τους παρამένοντες πελάτες και τα χρεωστικά των πελατών στην Μ/Κ εφαρμόζοντας την κατάλληλη διαδικασία • Να ελέγχουν την ορθότητα των διαχωριστικών καταστάσεων και να καταχωρούν τις εγγραφές Passants στην Μ/Κ εφαρμόζοντας την κατάλληλη διαδικασία • Να καταχωρούν τις πιστωτικές εγγραφές πελατών στην Μ/Κ εφαρμόζοντας την κατάλληλη διαδικασία • Να καταχωρούν τις αναχωρήσεις πελατών στην Μ/Κ εφαρμόζοντας την κατάλληλη διαδικασία • Να διεκπεραιώνουν με επιτυχία τις διαδικασίες συμφωνίας και κλεισίματος της Μ/Κ	- Ομαδικές • Ασκήσεις καταχώρησης αφίξεων • Παρამένοντες • Χρεωστικά πελατών • Ασκήσεις καταχώρησης χρεώσεων πελατών • PASSANTS - Διαχωριστικές καταστάσεις τμημάτων • Ασκήσεις καταχώρησης PASSANTS & ελέγχου διαχωριστικών καταστάσεων • Πιστώσεις - Εκπτώσεις - Διορθώσεις - Εγγραφές ταμείου/ προκαταβολές • Ασκήσεις καταχώρησης πιστώσεων • Αναχωρήσεις • Ασκήσεις καταχώρησης αναχωρήσεων • Συμφωνία Μ/Κ • Κλείσιμο ημέρας • Ασκήσεις ενημέρωσης λειτουργίας & κλεισίματος της Μ/Κ για τρεις ημέρες Λειτουργία ταμείου	στην Μ/Κ των αφίξεων. Αντίστοιχες εφαρμογές Παρουσίαση και επεξήγηση από τον καθηγητή της διαδικασίας εγγραφής στην Μ/Κ των παρამενόντων και των χρεωστικών των πελατών. Αντίστοιχες εφαρμογές Παρουσίαση και επεξήγηση από τον καθηγητή της διαδικασίας εγγραφής στην Μ/Κ των PASSANTS. Αντίστοιχες εφαρμογές Παρουσίαση και επεξήγηση από τον καθηγητή της διαδικασίας πιστωτικών εγγραφών στην Μ/Κ. Αντίστοιχες εφαρμογές Παρουσίαση και επεξήγηση από τον καθηγητή της διαδικασίας εγγραφής αναχωρήσεων στην Μ/Κ. Αντίστοιχες εφαρμογές Παρουσίαση και επεξήγηση από τον καθηγητή της διαδικασίας ελέγχου συμφωνίας και κλεισίματος της Μ/Κ. Αντίστοιχες εφαρμογές	Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις Προφορική εξέταση και αντίστοιχες ασκήσεις Επαναληπτικό διαγώνισμα θεωρίας και άσκησης Εργασία λειτουργίας της Μ/Κ για δύο ημέρες που θα ολοκληρώσουν οι μαθητές σπίτι	6Θ+6Ε
---	---	--	---	-------

• Να περιγράφουν τις λειτουργικές διαδικασίες του Ταμείου Υποδοχής ενός ξενοδοχείου	• Μετρητά στους πελάτες (PAID OUT ή CASH MONEY)	Παρουσίαση & ανάπτυξη από τον εκπαιδευτικό της περίπτωσης δανεισμού μετρητών στους πελάτες και επεξήγηση της λογιστικής λειτουργίας αυτής της υπηρεσίας	Προφορική εξέταση
• Να εφαρμόζουν τις πρακτικές εξόφλησης λογαριασμών που χρησιμοποιούνται από το τμήμα	• Εξόφληση λογαριασμών πελατών με μετρητά	Σχολιασμός από τους μαθητές αυτής της πρακτικής από τα ξενοδοχεία	Προφορική εξέταση
• Να χρησιμοποιούν με ορθό τρόπο τα έντυπα και βιβλία του Ταμείου Υποδοχής	• Συνάλλαγμα • Βιβλίο συναλλάγματος	Συνοπτική παρουσίαση από τον καθηγητή με την μορφή διάλεξης, του νόμου που αφορά στην αλλαγή συναλλάγματος από τα ξενοδοχεία, αλλά και παρουσίαση - επεξήγηση των χρησιμοποιούμενων εντύπων / βιβλίων.	Προφορική εξέταση και τεστ με ερωτήσεις διαφόρων τύπων
• Να μετατρέπουν επιτυχώς ξένο συνάλλαγμα σε τοπικό νόμισμα	- Διαδικασίες μετατροπής συναλλάγματος σε τοπικό νόμισμα	Παρουσίαση & επεξήγηση λειτουργίας των ειδικών μηχανών μετατροπής συναλλάγματος	Πρακτική άσκηση χρήσης μηχανής συναλλάγματος
• Να χρησιμοποιούν τις κατάλληλες τεχνικές εξόφλησης λογαριασμών πελατών ανάλογα με το συναλλακτικό μέσο	• Ενημέρωση ισοτιμιών • Εξόφληση λογαριασμών πελατών με συνάλλαγμα	Συζήτηση στην αίθουσα σχετικά με την αγοραστική δύναμη των σκληρών νομισμάτων και του αντίκτυπου τους στην τουριστική δραστηριότητα	Προφορική εξέταση
• Να διεκπεραίνουν με επιτυχία τις διαδικασίες αποδοχής και διαχείρισης ταξιδιωτικών επιταγών και να εξοφλούν αντίστοιχους λογαριασμούς	• Ταξιδιωτικές επιταγές (Travellers cheques) - Διαδικασίες αποδοχής ταξιδιωτικών επιταγών & μετατροπή σε τοπικό νόμισμα - Εξόφληση λογαριασμών πελατών με ταξιδιωτικές επιταγές (Travellers cheques)	Χρήση επιδιασκοπίου και διαφανειών καθώς και διανομή φωτοτυπιών από τον εκπαιδευτικό, φόρμας ταξιδιωτικής επιταγής και επεξήγηση της χρήσης / αποδοχής της. Ασκήσεις και σχετικές εφαρμογές.	Ασκήσεις αποδοχής ταξιδιωτικών επιταγών και εξόφλησης σχετικών λογαριασμών ακολουθώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες
• Να διεκπεραίνουν με επιτυχία τις διαδικασίες αποδοχής και διαχείρισης ευροεπιταγών πελατών και να	• Ευροεπιταγές (Eurocheques) - Διαδικασίες αποδοχής ευροεπιταγών & μετατροπή σε	Χρήση επιδιασκοπίου και διαφανειών καθώς και διανομή φωτοτυπιών από τον εκπαιδευτικό, φόρμας ευροεπιταγής και	Ασκήσεις αποδοχής ευροεπιταγών και εξόφλησης σχετικών

εξοφλούν αντίστοιχους λογαριασμούς • Να διεκπεραιώνουν με επιτυχία τις διαδικασίες αποδοχής και διαχείρισης επιταγών πελατών και να εξοφλούν αντίστοιχους λογαριασμούς • Να διεκπεραιώνουν με επιτυχία τις διαδικασίες αποδοχής και διαχείρισης πιστωτικών καρτών πελατών και να εξοφλούν αντίστοιχους λογαριασμούς	τοπικό νόμισμα - Εξόφληση λογαριασμών πελατών με ευρωεπιταγές (Eurocheques) • Επιταγές - Εξόφληση λογαριασμών πελατών με επιταγές • Πιστωτικές κάρτες - Διαδικασίες αποδοχής πιστωτικών καρτών (με χειροκίνητο ή ηλεκτρονικό τρόπο) - Εξόφληση λογαριασμών πελατών με πιστωτικές κάρτες (με χειροκίνητο ή ηλεκτρονικό τρόπο) • Χρήση μηχανών χρεοπίστωσης πιστωτικών καρτών • Κλείσιμο λογαριασμού με μεταφορά σε χρεώστη(με χειροκίνητο ή ηλεκτρονικό τρόπο) • Ταμειακή διαχείριση διαχωριστικών καταστάσεων τμημάτων	επεξήγηση της χρήσης / αποδοχής της Ασκήσεις και σχετικές εφαρμογές. Χρήση επιδασκοπίου και διαφανειών καθώς και διανομή φωτοτυπιών από τον εκπαιδευτικό, φόρμας επιταγής και επεξήγηση της χρήσης / αποδοχής της Χρήση επιδασκοπίου και διαφανειών καθώς και διανομή φωτοτυπιών από τον εκπαιδευτικό, φόρμας πιστωτικής κάρτας και επεξήγηση της χρήσης / αποδοχής της. Ασκήσεις και σχετικές εφαρμογές.	λογαριασμών ακολουθώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες Εφαρμογές αποδοχής επιταγών ακολουθώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες Ασκήσεις αποδοχής πιστωτικών καρτών και εξόφλησης σχετικών λογαριασμών ακολουθώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες Προφορική εξέταση Πρακτική άσκηση χρήσης μηχανής συναλλάγματος Προφορική εξέταση Πρακτικές εφαρμογές Ασκήσεις και αντίστοιχες εφαρμογές	
---	---	---	---	--

των τμημάτων που παραδίδονται στο Ταμείο	2.ΕΠΙΣΤΙΤΣΜΟΣ Λειτουργία εστιατορίου	Συλλογή υλικού (φωτογραφίες, δημοσιεύματα, διαφημιστικά φυλλάδια) από τους μαθητές, το οποίο μαζί με το υπάρχον υλικό του καθηγητή, θα ομαδοποιηθεί, ταξινομηθεί και σχολιασθεί στην τάξη Χρήση επιδιασκοπίου και διαφανειών με οργανογράμματα του τμήματος Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του στην αίθουσα Παρουσίαση, επίδειξη και συζήτηση στην τάξη πάνω σε περιεχόμενα διαφόρων διαφημιστικών καταλόγων εταιριών εστιατορικού εξοπλισμού	5Θ
• Να περιγράφουν τις διάφορες κατηγορίες επιχειρήσεων μαζικής εστίασης • Να αναφέρουν την διοικητική δομή του προσωπικού εστιατορίου και να αναφέρουν τα γενικά καθήκοντα κάθε θέσης εργασίας • Να περιγράφουν τους κύριους και βοηθητικούς χώρους ενός εστιατορίου • Να διακρίνουν, περιγράφουν και χρησιμοποιούν τον βασικό εξοπλισμό των εστιατορίων • Να περιγράφουν την χρήση και τις λειτουργικές ιδιαιτερότητες που αφορούν στον αντίστοιχο εξοπλισμό • Να διακρίνουν και να περιγράφουν τα βασικά είδη γευμάτων που παρέχει ένα εστιατόριο ξενοδοχείου • Να περιγράφουν έναν κατάλογο εστιατορίου • Να αναπτύσσουν με συνοπτικό τρόπο τις βασικές αρχές σύνθεσης menu και να ενημερωθούν σχετικά με το περιεχόμενο και τους κανόνες	• Κατηγορίες επιχειρήσεων μαζικής εστίασης • Το προσωπικό του εστιατορίου • Οι χώροι του εστιατορίου • Ο εξοπλισμός του εστιατορίου - Έπιπλα - Σκεύη - Ίματισμός - Φωτισμός • Τα γεύματα - A LA CARTE - TABLE D'HOTE - BANQUET • Ο κατάλογος - Εισαγωγικά στοιχεία εδεσματολογίας - Βασικές αρχές σύνθεσης menu	Συλλογή υλικού (κυρίως καταλόγων εδεσμάτων από διάφορα εστιατόρια της περιοχής) από τους μαθητές, το οποίο μαζί με το υπάρχον υλικό του καθηγητή, θα ομαδοποιηθεί, ταξινομηθεί και σχολιασθεί στην τάξη Εφαρμογές σύνθεσης απλών menu από τους μαθητές	Προφορική εξέταση Προφορική εξέταση Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων Άσκηση σύνθεσης απλού menu με χρήση βασικών αρχών εδεσματολογίας

της δεσματολογίας	Βασική εστιατορική τεχνική	Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του στην αίθουσα	Προφορική εξέταση	8Θ+8Ε
• Να περιγράφουν τις εργασίες προετοιμασίας παράθεσης γευμάτων • Να εφαρμόζουν τις κατάλληλες διαδικασίες προετοιμασίας (mise en place) του εστιατορίου που συντελούν στην εύρυθμη λειτουργία του • Να χρησιμοποιούν επιτυχώς τα βασικά σκεύη σε κάθε περίπτωση γεύματος • Να αναλύουν τους βασικούς τρόπους σερβιρίσματος και να εφαρμόζουν τις ιδιαίτερες τεχνικές τους • Να αναλύουν τους εργασιακούς κώδικες συμπεριφοράς και εξυπηρέτησης πελατών στο εστιατόριο και να ανταποκρίνονται πλήρως στα καθήκοντα που θα τους ανατεθούν, ειδικότερα σε θέματα και διαδικασίες: - Υποδοχής πελατών - Παρουσίασης καταλόγου - Λήψης & διευθέτησης παραγγελίας - Γευστικών συνδυασμών κρασιών και εδεσμάτων - Προσκόμισης & απόσυρσης	• Βασική εστιατορική τεχνική • Εργασίες εστιατορίου - Προετοιμασία παράθεσης πρωινού, μεσημεριανού και βραδινού γεύματος • Χρησιμοποιούμενα σκεύη κατά περίπτωση • Τρόποι σερβιρίσματος - Βιεννέζικος τρόπος - Αγγλικός τρόπος - Γαλλικός τρόπος - Άλλοι τρόποι • Ασκήσεις προσομοίωσης • Καθήκοντα και κανόνες συμπεριφοράς στο εστιατόριο • Εξυπηρέτηση πελατών στο εστιατόριο - Υποδοχή πελάτη - Παρουσίαση καταλόγου - Λήψη & διευθέτηση παραγγελίας • Άσκηση προσομοίωσης - Προσκόμιση σκευών • Άσκηση προσομοίωσης - Συνδυασμοί κρασιών & εδεσμάτων - Απόσυρση χρησιμοποιημένων σκευών • Άσκηση προσομοίωσης	Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του στην αίθουσα Οι μαθητές σε ομάδες των δύο ατόμων να κάνουν προετοιμασία (mise en place) ενός τραπέζιού χρησιμοποιώντας και τοποθετώντας τα κατάλληλα σκεύη Επίσκεψη και ξενάγηση σε αυτόνομες εστιατορικές μονάδες ή εστιατόρια ξενοδοχείων Συμμετοχή όλων των μαθητών σε πρακτικές ασκήσεις προσφοράς εδεσμάτων <u>ΜΟΝΟ</u> με τον Βιεννέζικο και Αγγλικό τρόπο. Διανομή φωτοτυπιών μέρους ή ολοκλήρου του εσωτερικού κανονισμού ενός ξενοδοχείου ή εστιατορίου. Σχολιασμός από τους μαθητές. Πρόσκληση στο σχολείο διευθυντικού στελέχους εστιατορίου (F & B Manager, Maitre) ξενοδοχειακής μονάδας της περιοχής και συζήτηση στην αίθουσα. Προσομοίωση ρόλων. Κάποιοι μαθητές παριστάνουν τους πελάτες, ενώ κάποιοι άλλοι μαθητές παίζουν τον ρόλο του υπαλλήλου εστιατορίου που θα πρέπει να τους εξυπηρετήσει Προσομοίωση ρόλων.	Προφορική εξέταση Προφορική εξέταση και πρακτική εφαρμογή της θεωρίας Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων Ασκήσεις παράθεσης εδεσμάτων με τον Βιεννέζικο & Αγγλικό τρόπο Προφορική εξέταση Προφορική εξέταση ή γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων και ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής Ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής Ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής Ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής	8Θ+8Ε

- σκευών - Αλλαγής τραπέζομάντιλου - Παρουσίασης λογαριασμού - Να αποκτήσουν μια γενική εικόνα χρήσης νέων τεχνολογιών στην λειτουργία ενός εστιατορίου • Να περιγράψουν το πλαίσιο συνεργασίας εστιατορίου & μαγειρείου • Να χρησιμοποιούν την βασική ορολογία μαγειρικής στο εστιατόριο	- Αλλαγή τραπέζομάντιλου - Παρουσίαση λογαριασμού • Άσκηση πρακτικής εφαρμογής • Οι Η/Υ στα εστιατόρια - Λήψη παραγγελίας - Διευθέτηση παραγγελίας - Κλείσιμο λογαριασμού • Συνεργασία εστιατορίου και μαγειρείου • Βασική εισαγωγική ορολογία μαγειρικής που χρησιμοποιείται και στο	Πρακτική εφαρμογή αλλαγής τραπέζομάντιλου Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό των δυνατοτήτων των νέων τεχνολογιών με χρήση διαφημιστικών φυλλαδίων αντίστοιχων εταιριών ή επίδειξη σχετικών demos. Σχολιασμός από τους μαθητές Διάλεξη. Εντοπισμός από τους μαθητές σε συνεργασία με τον εκπαιδευτικό των βασικών συνδετικών λειτουργιών των δύο τμημάτων Διάλεξη. Βοηθητικά μπορεί να γίνει σταχυολόγηση όρων και ορολογίας από το βιβλίο Αγγλικής Ορολογίας που διδάσκονται οι μαθητές στο ίδιο έτος	Ασκήσεις πρακτικής εφαρμογής Γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων Προφορική εξέταση και γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων Προφορική εξέταση και γραπτό τεστ ερωτήσεων διαφόρων τύπων	6Θ+6Ε
• Να περιγράφουν τα διάφορα είδη μπαρ • Να περιγράφουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των μπαρ και ειδικότερα αυτών που λειτουργούν ως τμήματα ξενοδοχειακών μονάδων. • Να αναπτύσσουν συνοπτικά τα χρονοδιάγραμμα εργασίας σε επιχειρήσεις μπαρ • Να αναφέρουν την διοικητική δομή του προσωπικού μπαρ και τα γενικά καθήκοντα κάθε θέσης εργασίας	Βασικά στοιχεία λειτουργίας μπαρ • Είδη μπαρ - Καταγραφή και περιγραφή μπαρ εντός και εκτός ξενοδοχείου - Ιδιαιτερότητες των μπαρ στα ξενοδοχεία - Χρονοδιάγραμμα εργασίας (Ανοιγμα, Λειτουργία, Κλείσιμο) • Προσωπικό μπαρ - Περιγραφή θέσεων και καθηκόντων	Συλλογή υλικού (φωτογραφίες, δημοσιεύματα, διαφημιστικά φυλλάδια) από τους μαθητές, το οποίο μαζί με το υπάρχον υλικό του καθηγητή, θα ομαδοποιηθεί, ταξινομηθεί και σχολιασθεί στην τάξη Συνδυασμός διάλεξης και συζήτησης μέσα στην αίθουσα Χρήση επιδιασκοπίου και διαφανειών με οργανογράμματα του τμήματος	Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων Προφορική εξέταση με ερωτήσεις κλειστού τύπου	

• Να περιγράψουν και να χρησιμοποιούν τον βασικό εξοπλισμό μπαρ • Να περιγράψουν την χρήση και τις λειτουργικές ιδιαιτερότητες που αφορούν στον αντίστοιχο εξοπλισμό • Να αναφέρουν την προέλευση των βασικών αλκοολούχων ποτών καθώς και να περιγράψουν τους διεθνείς τρόπους μέτρησης της αλκοολικής τους δύναμης • Να περιγράψουν τις βλαβερές συνέπειες της κατάχρησης αλκοόλ στην ανθρώπινη υγεία και την κοινωνική συνοχή • Να αναφέρουν τα είδη των μη αλκοολούχων ποτών και να περιγράψουν τις ιδιαιτερότητές τους • Να ολοκληρώνουν τις εργασίες προετοιμασίας του χώρου του μπαρ • Να ετοιμάζουν προς διάθεση και πώληση απλά ποτά • Να παρασκευάζουν / αναμειγνύουν μη αλκοολούχα ποτά	• Εξοπλισμός του μπαρ - Περιγραφή μηχανών & μηχανημάτων του μπαρ - Περιγραφή βασικών σκευών και εργαλείων του μπαρ - Χρήση μηχανών, μηχανημάτων, σκευών & εργαλείων του μπαρ • Αλκοολούχα ποτά - Προέλευση αλκοολούχων ποτών - Μέτρηση αλκοολικής δύναμης - Επιπτώσεις από την κατανάλωση αλκοόλ • Μη αλκοολούχα ποτά - Αναψυκτικά (χυμοί, ανθρακούχα, σιρόπια, μεταλλικά νερά) - Αφεψήματα (καφέδες, κακάο, τσάι, γάλακτος) • Ανάλυση εργασίας στο μπαρ - Προετοιμασία λειτουργίας ενός μπαρ - Βασικές αρχές παρασκευής ποτών - Μέθοδοι παραγωγής ποτών • Άσκηση παρασκευής / ανάμειξης μη αλκοολούχων ποτών	Παρουσίαση, επίδειξη και συζήτηση στην τάξη πάνω σε περιεχόμενα διαφόρων διαφημιστικών καταλόγων εταιριών εξοπλισμού μπαρ Επίδειξη από τον εκπαιδευτικό της χρήσης των διαφόρων σκευών, εργαλείων κ.λ.π. Συνδυασμός διάλεξης και συζήτησης μέσα στην αίθουσα Διάλεξη και επεξήγηση των μεθόδων μέτρησης. Χρήση κενών φιαλών αλκοολούχων ποτών , ως εποπτικού μέσου Παρουσίαση μελετών, άρθρων από τον καθηγητή αλλά και από τους ίδιους τους μαθητές για τα οποία θα ανατρέξουν σε διάφορες πηγές Συνδυασμός διάλεξης και συζήτησης μέσα στην αίθουσα Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του μέσα στην αίθουσα. Οι μαθητές θα προετοιμάζουν τους χώρους του εργαστηρίου του μπαρ Επίσκεψη και ξενάγηση σε οίνοποιείο Παρουσίαση και επίδειξη από τον εκπαιδευτικό παρασκευών διαφόρων	Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων ή αντίστοιχο τεστ Συνδυασμός προφορικής εξέτασης και πρακτικής εφαρμογής της θεωρίας Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων ή αντίστοιχο τεστ Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων ή αντίστοιχο τεστ Προφορική εξέταση και πρακτική εφαρμογή Ασκήσεις ετοιμασίας μη αλκοολούχων
--	--	---	--

• Να εφαρμόζουν τις διαδικασίες διάθεσης ποτών μέσα από την μπάρα • Να εφαρμόζουν τις διαδικασίες διάθεσης ποτών έξω από την μπάρα • Να περιγράφουν και να εφαρμόζουν τις κατάλληλες τεχνικές σερβιρίσματος κρασιών • Να σχηματίζουν προσωπική άποψη σχετικά με την ποιότητα λειτουργίας ενός μπαρ	ποτών • Βασικές αρχές σερβιρίσματος μέσα από την μπάρα • Άσκηση σερβιρίσματος μη αλκοολούχων ποτών • Βασικές αρχές σερβιρίσματος έξω από την μπάρα • Άσκηση σερβιρίσματος μη αλκοολούχων ποτών • Γενικά περί τεχνικής σερβιρίσματος κρασιών • Άσκηση σερβιρίσματος κρασιού • Η έννοια της ποιότητας στο μπαρ.	ποτών Πρόσκληση στο σχολείο έμπειρου bartender, εργαζόμενου σε ξενοδοχείο της περιοχής και συζήτηση στην αίθουσα. Προσομοίωση ρόλων. Κάποιοι μαθητές (ή ο καθηγητής) παριστάνουν τους πελάτες, ενώ κάποιοι άλλοι μαθητές παίζουν τον ρόλο του υπαλλήλου μπαρ που θα πρέπει να τους εξυπηρετήσει Προβολή σχετικού video και σχολιασμός του μέσα στην αίθουσα Προσομοίωση ρόλων με θέμα σερβίρισμα κρασιών Συνδυασμός διάλεξης και συζήτησης στην τάξη και διάλογος με σκοπό την δημιουργία από τους μαθητές ένα κοινά αποδεκτού πλαισίου ποιοτικής λειτουργίας ενός μπαρ	ποτών Ασκήσεις ετοιμασίας ποτών μέσα από την μπάρα Ασκήσεις διάθεσης ποτών έξω από την μπάρα Ασκήσεις σερβιρίσματος κρασιού σε τραπέζι Εργασία με θέμα "Ποιοτική λειτουργία μπαρ"	4Θ
• Να περιγράφουν τις διαδικασίες και το αντικείμενο εργασίας του τμήματος πωλήσεων • Να διακρίνουν και να περιγράφουν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις που πρέπει να έχει ένα ξενοδοχείο που διοργανώνει δεξιότητες & συνέδρια	ποτών 3.ΠΩΛΗΣΕΙΣ Τμήμα πωλήσεων - Δεξιότητες - Συνέδρια - Δυνατότητες οργάνωσής τους από ένα ξενοδοχείο	Επίσκεψη και ξενάγηση σε αυτόνομο συνεδριακό κέντρο ή σε ξενοδοχείο που έχει δυνατότητα οργάνωσης και διεξαγωγής συνεδρίων	Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων ή αντίστοιχο τεστ	

• Να περιγράφουν συνοπτικά τις υπηρεσίες ταχυδρομείου, γραμματειακής υποστήριξης και ψυχαγωγίας όπως αυτές παρέχονται από ξενοδοχειακές μονάδες	4. ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ • Ψυχαγωγία πελατών • Γραμματειακή υποστήριξη • Υπηρεσίες ταχυδρομείου / courier	Παρουσίαση και ανάλυση αυτών των υπηρεσιών με μορφή διάλεξης. Επίσκεψη & ξενάγηση σε αυτόνομο συνεδριακό κέντρο ή αντίστοιχες εγκαταστάσεις ξενοδοχείου	Προφορική εξέταση με συνδυασμό ερωτήσεων ή αντίστοιχο τεστ	4Θ
---	--	---	--	----

ΒΑΣΙΚΗ ΣΗΜΕΙΩΣΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥΣ : Τα χρηματικά ποσά που θα χρησιμοποιηθούν σε ασκήσεις- εφαρμογές - παραδείγματα, να είναι εκφρασμένα σε τιμές ΕΥΡΩ και όχι σε δραχμές!!!