



## ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΕΣΤΙΑΣΗ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

### ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟ SYLLABUS 1.1: ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ – ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

#### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Επιχειρηματικότητα, βασικές γνώσεις οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων
2. Η οργάνωση της μονάδας επισιτισμού
3. Σχεδιασμός, παραγωγή και παρουσίαση των προϊόντων
4. Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων
5. Λειτουργίες εξυπηρέτησης πελατών
6. Οργάνωση και διαχείριση εκδηλώσεων επισιτισμού:
7. Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας
8. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου
9. Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων
10. Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης



Paris



## 1.2 ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Έκδοση εισιτηρίων
2. Κρατήσεις
3. Ευεξία, αναψυχή και άθληση στον τουρισμό
4. Τεχνικές αύξησης πωλήσεων
5. Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας
6. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου
7. Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων
8. Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης

### 1.3 ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ - ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

#### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Τμήμα υποδοχής
2. Κρατήσεις
3. Τηλεφωνική επικοινωνία
4. Τεχνικές αύξησης πωλήσεων
5. Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας
6. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου
7. Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων
8. Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης



## 1.4 ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΣΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Εισαγωγή στην ασφάλεια των τροφίμων
2. Νομοθεσία και κανονισμοί
3. Είδη κινδύνων – Ανάλυση επικινδυνότητας
4. Ασφάλεια τροφίμων
5. Ανάπτυξη οργανωτικών δεξιοτήτων
6. Συστήματα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων
7. Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας
8. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου
9. Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων
10. Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης



## 1.5 ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Οροφοκομία
2. Λειτουργία του τμήματος
3. Στοιχεία ξενοδοχειακής τέχνης
4. Περιβαλλοντική διαχείριση
5. Εξυπηρέτηση Πελατών
6. Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας
7. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου
8. Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων
9. Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης

## 1.6 ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΣ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Εισαγωγή στον τουρισμό
2. Χώροι Εστίασης- Αναψυχής
3. Τα Βασικά Σκευή - Στοιχεία Ιματισμού και Διακόσμησης ενός Χώρου Εστίασης - Αναψυχή
4. Γεύματα
5. Προετοιμασία & Χώρο Εστίασης - Αναψυχής απουσία των Πελατών
6. Εξυπηρέτηση των Πελατών
7. Εξυπηρέτηση Δωματίων
8. Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας
9. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου
10. Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων
11. Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης



## 1.7 ΛΙΝΟΘΗΚΑΡΙΟΣ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Μέριμνα για την καθαριότητα του ιματισμού
2. Παραλαβή και ταξινόμηση ιματισμού προς καθάρισμα
3. Διαδικασία καθαρισμού του ιματισμού
4. Τακτοποίηση καθαρού ιματισμού
5. Επιδιόρθωση ή αντικατάσταση φθαρμένου ιματισμού
6. Ταξινόμηση και παράδοση καθαρού ιματισμού
7. Παρακολούθηση της γενικής λειτουργικής και τεχνικής κατάστασης του χώρου ευθύνης
8. Έλεγχος κίνησης του χώρου ευθύνης και μέριμνα επάρκειας αναλωσίμων και μη
9. Συντήρηση μηχανημάτων και εγκαταστάσεων στο χώρο ευθύνης
10. Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας
11. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου
12. Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων
13. Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης



## 1.8 ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Οργάνωση και Λειτουργία των Τουριστικών Γραφείων
2. Αεροπορικά Εισιτήρια - Ακτοπλοϊκά Εισιτήρια - Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων
3. Σχεδιασμός και Οργάνωση των Τουριστικών Πακέτων
4. Διαχείριση Επαγγελματικού Τουρισμού
5. Αεροπορικές Μεταφορές και Υπηρεσίες Αεροδρομίων
6. Μάρκετινγκ και Τεχνικές Πωλήσεων Τουριστικών Γραφείων
7. Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας
8. Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας
9. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου
10. Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων
11. Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης

## 1.9 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑΣ ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Καθαρισμός Επιφανειών - Δικαιοδοσίας Καθαριστή-στριας
2. Προετοιμασία Καθαρισμού και Περισυλλογή Απορριμμάτων από Χώρους Δικαιοδοσίας Καθαριστή - στριας
3. Έλεγχος Χώρου Ευθύνης Καθαριστή - στριας
4. Προετοιμασία Χώρου πριν το Καθάρισμα
5. Αποκατάσταση μετά το Καθάρισμα και Αναφορά Τυχόν Φθορών
6. Φροντίδα Επάρκειας Εξοπλισμού και Υλικών Καθαρισμού
7. Υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας
8. Βασικές αρχές εργατικού δικαίου
9. Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων
10. Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης

## 1.10 ΕΙΔΙΚΟΣ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ – ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Διεθνή, ειδικά και ελληνικά διατροφικά πρότυπα
2. Σύγχρονες τάσεις στη μαγειρική τέχνη
3. Μαγειρική τέχνη, μαζική παραγωγή, παρουσίαση εδεσμάτων
4. Παράγοντες ικανοποίησης του πελάτη
5. Υγεία και ασφάλεια στην εργασία
6. Βασικές αρχές εργατικού δίκαιου
7. Βασικές αρχές λειτουργίας των επιχειρήσεων
8. Ενημέρωση για την εφαρμογή της αρχής της μη διάκρισης



## 1.11 ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Οργάνωση και λειτουργία τουριστικού γραφείου
2. Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από μεμονωμένους μόνο ταξιδιώτες (Individuals) ή οργανωμένες ομάδες ταξιδιωτών (Groups)
3. Δημιουργία Πακέτων Διακοπών (Package Tours / Holidays)
4. Υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός & Εισερχόμενος/ In-coming Τουρισμός)
5. Υπηρεσίες και πληροφορίες που αφορούν Ταξίδια στο Εξωτερικό (Outgoing Τουρισμός)
6. Υπηρεσίες και πληροφορίες για Ταξίδια Αναψυχής (Leisure Travel)
7. Υπηρεσίες και πληροφορίες για Επαγγελματικά Ταξίδια (Business Travel)
8. Υπηρεσίες και πληροφορίες για τη Διοργάνωση Συνεδρίων (Conference)
9. Υπηρεσίες και πληροφορίες για Ταξίδια Κινήτρων (Incentive Travel)

Αντιπροσώπευση και προώθηση τουριστικών υπηρεσιών



**ΕΛ.Ι.Π.**  
Ελληνικό Ινστιτούτο Πιστοποιήσεων

**ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ  
ΕΣΤΙΑΣΗ  
ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ**

## 1.12 ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΜΕ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Ξενοδοχειακή τεχνική & Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων
2. Εξυπηρέτηση πελατών- Επικοινωνία- πωλήσεις
3. Εργασιακές Σχέσεις
4. Υγιεινή- Ασφάλεια Εργαζομένων
5. Εξυπηρέτηση/ συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/ και χρόνιες παθήσεις



## **1.13 ΕΜΨΥΧΩΤΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΑΙΘΡΙΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΑΝΑΨΥΧΗΣ**

### **ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ**

- 1. Υπαίθριο Περιβάλλον**
- 2. Επάγγελμα: Εμπυχωτής Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων**
- 3. Βασικές Αρχές Ασφάλειας Προγραμμάτων Τουριστικών Υπαίθριων Δραστηριοτήτων**
- 4. Γενικά Τεχνικά Χαρακτηριστικά και Διαχείριση Υλικών/Εξοπλισμού σε Υπαίθριες Δραστηριότητες**
- 5. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις**



**ΕΛ.Ι.Π**  
Ελληνικό Ινστιτούτο Πιστοποιήσεων

ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ  
ΕΣΤΙΑΣΗ  
ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ

## 1.14 ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΛΟΥΤΡΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ / ΘΑΛΑΣΣΟΘΕΡΑΠΕΙΑΣ – SPA

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Βασικές αρχές θαλασσοθεραπείας και ιαματικής λουτροθεραπείας
2. Μορφές Υδρολουτροθεραπείας, Είδη Λούσεων και Θαλασσοθεραπεία
3. Οργάνωση και Διοίκηση Υδρολουτροθεραπευτηρίων
4. Εργασιακές σχέσεις
5. Περιβάλλον και ποιότητα ζωής



ΕΛ.Ι.Ν.Π.  
Ελληνικό Ινστιτούτο Πιστοποιήσεων

ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ  
ΕΣΤΙΑΣΗ  
ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ



## 1.15 ΕΙΔΙΚΟΣ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Μαγειρική Τέχνη
2. Ζαχαροπλαστική Τέχνη
3. Εργασιακές Σχέσεις
4. Υγιεινή- Ασφάλεια Εργαζομένων



## 1.16 BARISTA

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Τι είναι ο καφές βοτανολογικά
2. Οι ποικιλίες που επικρατούν στο εμπόριο
3. Τι είναι το χαρμάνι και ποιες είναι οι βασικές μέθοδοι παρασκευής
4. Γεύση καφέ, μεταβολές και παράμετροι
5. Παρασκευή ζεστού και κρύου αφρογάλακτος - Αντιμετώπιση και εκτέλεση πραγματικής παραγγελίας
6. Παραλλαγές του espresso (espresso bar) και τάσεις της αγοράς
7. Λειτουργίες μηχανής espresso
8. Ρύθμιση του μύλου άλεσης
9. Παρασκευή ελληνικού καφέ, τσαγιού και σοκολάτας
10. Διαχείριση παραγγελίας

## 1.17 ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΟΙΝΟΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Βασικές γνώσεις Τουρισμού
2. Έννοιες Οινικού τουρισμού – Οινοτουρισμού
3. Γενικά στοιχεία Αμπελουργίας – Οίνου
4. Οι Δρόμοι του Κρασιού
5. Βασικές έννοιες και διαδικασίες Marketing οينو τουριστικού προϊόντος
6. Νέες Τεχνολογίες και Οινοτουρισμός

## 1.18 ΟΡΘΕΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ & ΠΟΤΩΝ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Διενέργεια ελέγχων ασφαλείας και ποιότητας τροφίμων
2. Εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ασφαλείας και ποιότητας τροφίμων – ΣΔΑΤ
3. Νομοθεσία – Πρότυπα πιστοποίησης ΣΔΑΤ και ΣΔΠ
4. Ανάπτυξη συστήματος διαχείρισης ασφαλείας και ποιότητας & συντονισμός ομάδας ασφαλείας και ποιότητας τροφίμων
5. Ορθή Υγιεινή Πρακτική – GHP

## 1.18 ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ & ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Βασικές γνώσεις τουρισμού
2. Αντιπροσώπευση και προώθηση τουριστικών υπηρεσιών
3. Ψηφιακό Marketing
4. Προώθηση και βελτιστοποίηση της εικόνας της επιχείρησης μέσω των κοινωνικών δικτύων
5. Οργάνωση μονάδας επισιτισμού
6. Εξυπηρέτηση πελατών σε μια ξενοδοχειακή μονάδα
7. Πελάτες και Πελατειακές Σχέσεις
8. Δυναμική Επικοινωνία
9. Αποτελεσματική διαχείριση παραπόνων
10. Διαχείριση συγκρούσεων



## 1.20 ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

### ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Εισαγωγή στην Τεχνολογία Τροφίμων και στον Ποιοτικό Έλεγχο
2. Πρώτες Ύλες και Χαρακτηριστικά Τροφίμων
3. Παραγωγή και Επεξεργασία Τροφίμων
4. Υγιεινή, Ασφάλεια και Μικροβιολογία Τροφίμων
5. Διασφάλιση Ποιότητας και HACCP
6. Ποιοτικός Έλεγχος και Εργαστηριακές Μέθοδοι
7. Συσκευασία, Αποθήκευση και Διακίνηση
8. Νομοθεσία και Κανονιστικό Πλαίσιο Τροφίμων
9. Βιωσιμότητα και Βελτίωση Παραγωγικών Διαδικασιών



## **1.21 ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ - ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΩΝ - ΑΘΛΗΤΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ**

### **ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ**

1. Εισαγωγή στον Τουρισμό Εκδηλώσεων
2. Κατηγορίες Εκδηλώσεων
3. Σχεδιασμός και Διαχείριση Πολιτιστικών - Επιστημονικών - Αθλητικών Εκδηλώσεων
4. Τουριστικός Σχεδιασμός και Προορισμός
5. Marketing και Προώθηση Εκδηλώσεων
6. Οικονομική Διαχείριση και Χορηγίες
7. Διαχείριση Επισκεπτών και Εμπειρίας
8. Νομοθεσία και Ασφάλεια Εκδηλώσεων
9. Αξιολόγηση και Βιώσιμη Ανάπτυξη