

“VELLUM HOSPITALITY SERVICES SKILLS”

Υπηρεσίες οροφοκομίας και περιβαλλοντική διαχείριση

SYLLABUS

Vellum Global Educational Services

Έκδοση 4.1



Πνευματικά Δικαιώματα

Το παρόν έγγραφο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Vellum Global Educational Services και όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και προστατευμένα από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του σχετικού εγγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Vellum Global Educational Services. Η διάθεσή του επιτρέπεται μόνο ως αυτούσιου και για ενημερωτικούς σκοπούς.

Αποκήρυξη Ευθυνών

Η Vellum Global Educational Services προετοιμάζοντας το παρόν σχήμα πιστοποίησης και διενεργώντας συστηματικούς ελέγχους ώστε να καλύπτει την εγκυρότητα του περιεχομένου του, καμία ευθύνη ωστόσο δεν φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο.

Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

Εξεταστέα Ύλη

Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο δικτυακό τόπο της Vellum Global Educational Services, **www.vellum.org.gr**, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
1.1 Γενικά.....	4
1.2 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “Υπηρεσίες οροφοκομίας και περιβαλλοντική διαχείριση”	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	6
2.1 Σκοπός - Ομάδα στόχος.....	6
2.2 Δομή του πιστοποιητικού	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ	9
3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης	9
3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ.....	19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Γενικά

Ο τομέας των υπηρεσιών που περιλαμβάνει και τον τουρισμό και το επάγγελμα του Οροφοκόμου σημείωσε τα μεγαλύτερα ποσοστά απασχόλησης στην Ευρώπη για το 2015 σύμφωνα με επίσημα στοιχεία της Eurostat. Στην Ελλάδα, το 32,4% του συνολικού πληθυσμού απασχολείται με τον τομέα αυτό και ακόμα και στα χρόνια της οικονομικής κρίσης, παρατηρήθηκε μια αξιοσημείωτη σταθερότητα, καθώς ο τομέας της εστίασης και των τουριστικών επαγγελμάτων βρίσκεται ανάμεσα στους πέντε πιο περιζήτητους, αφού αποτελείται από επαγγέλματα με μεγάλη ζήτηση, όπου προβλέπονται συνεχώς προοπτικές απασχόλησης.

Η ακαθάριστη προστιθέμενη αξία του κλάδου ακολουθεί ανοδική πορεία από 4,4% το 2010 σε 4,9% το 2015 και τα ευνοϊκά αυτά νούμερα εξηγούνται εύκολα αν αναλογιστούμε ότι η Ελλάδα είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με έναν αρκετά προσοδοφόρο τομέα απασχόλησης, τον τουρισμό και τα τουριστικά επαγγέλματα.

Μάλιστα από το σύνολο των 100.246 ατόμων που προσλήφθηκαν στην Ελλάδα το μήνα Απρίλιο του 2018, οι 75.827 ανήκουν στο χώρο των ξενοδοχείων και της εστίασης. Το Μάιο του 2019 σύμφωνα με το ισοζύγιο προσλήψεων - απολύσεων του Πληροφοριακού Συστήματος "ΕΡΓΑΝΗ", σε δημιουργία «καθαρών» θέσεων εργασίας κυριαρχούν τα καταλύματα (48.147) και οι δραστηριότητες εστίασης (26.581). Η Ξενοδοχειακή Υποδομή και Εστίαση κατατάσσεται ανάμεσα στους 5 τομείς με "μέλλον" και πολλές προοπτικές απασχόλησης στην Ελλάδα (CEDEFOP, 2016).

Σε όλες τις τουριστικές εγκαταστάσεις παρέχονται υπηρεσίες, το σύνολο των οποίων θα καθορίσει και την ικανοποίηση των πελατών και σημαντικό παράγοντα ικανοποίησης αποτελεί, πάντα και παντού, το προσωπικό που απασχολείται σε αυτές τις επιχειρήσεις. Οι εργαζόμενοι στα περίπου 10.000 (ΞΕΕ, 2020) ελληνικά ξενοδοχεία καλύπτουν μία μεγάλη ποικιλία επαγγελμάτων και το τμήμα της Οροφοκομίας είναι ένα από τα πιο δραστήρια τμήματα του ξενοδοχείου, όσον αφορά το πλήθος των καθηκόντων που εκτελούνται και τον αριθμό του προσωπικού, καθώς απασχολεί το 28% των ξενοδοχοϋπαλλήλων (ΕΟΠΠΕΠ).

Η εξέλιξη του επαγγέλματος του/της Οροφοκόμου είναι συνδεδεμένο με την ιστορική εξέλιξη των ξενοδοχείων και έτσι η άσκηση του επαγγέλματος ξεκινά από πολύ παλιά, με τη δημιουργία των πρώτων καταλυμάτων. Ως Οροφοκόμος ορίζεται ο εργαζόμενος σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, που φροντίζει για την καθαριότητα και την τακτοποίηση των δωματίων καθώς και για τον εξοπλισμό τους με όλα τα απαραίτητα υλικά, προσφέροντας στους πελάτες μία άνετη διαμονή σε ένα καθαρό υγιεινό, άνετο και ήσυχο περιβάλλον. Οι Οροφοκόμοι στο πλαίσιο της δουλειάς τους δεν περιορίζονται μόνο στην προσφορά υπηρεσιών, δημιουργώντας ένα περιβάλλον καθαρό και υγιεινό για τους πελάτες, αλλά λειτουργούν πέραν αυτού, εξασφαλίζοντας

ότι το περιβάλλον αυτό θα είναι επίσης φιλικό και άνετο, καθώς έρχονται σε άμεση επαφή με πελάτες διαφορετικών εθνικοτήτων και αναγκών όπως υψηλά ιστάμενα πρόσωπα (VIP), AME-A, κ.ά, άρα το επίπεδο και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους μπορεί να επηρεάσει θετικά ή αρνητικά τη γνώμη των πελατών για την ξενοδοχειακή μονάδα.

Εκτός από τις ξενοδοχειακές μονάδες το επάγγελμα του Οροφοκόμου ασκείται γενικότερα σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, που λειτουργούν σε αστικά κέντρα, σε τόπους θερινών διαμονών, σε λουτροπόλεις και σε αρχαιολογικούς χώρους όλης της χώρας, με την μορφή του ξενοδοχείου, ξενώνα οικοτροφείου, επιχειρήσεις επιπλωμένων διαμερισμάτων, επιχειρήσεις θέρετρων από τουριστικούς οικίσκους (bungalows), μοτέλ τουριστικού περιπτέρου και κέντρου παραθερισμού- διακοπών και κάμπινγκ, αλλά και σε κρουαζιερόπλοια, πλοία, ιδρύματα και νοσοκομεία.

1.2 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “Υπηρεσίες Οροφοκομίας και Περιβαλλοντική Διαχείριση”

Η πιστοποίηση αξιολογεί τους υποψηφίους σε **θεωρητικό επίπεδο, στις γνώσεις και δεξιότητες** που αφορούν στην ειδικότητα της Οροφοκομίας.

Επίσημες προαπαιτήσεις τις οποίες πρέπει να πληρούν οι υποψήφιοι για να κάνουν αίτηση για το πιστοποιητικό, είναι:

- Η ηλικία των 18 ετών και άνω
ΚΑΙ
- Απόφοιτος/η Υποχρεωτικής εκπαίδευσης (ως ορίζεται από τη Νομοθεσία)
Είτε
- Σχετική με το αντικείμενο επαγγελματική εμπειρία
Είτε
- Συμμετοχή, σχετική με το αντικείμενο, σε σεμινάριο – εκπαιδευτικό πρόγραμμα κατ’ ελάχιστο 50 ωρών

Οι εξετάσεις γίνονται δια ζώσης στα επίσημα Εξεταστικά Κέντρα του Φορέα, είτε εξ αποστάσεως μέσω της διαδικασίας Examiny (αναλυτικές πληροφορίες στον Κανονισμό Πιστοποίησης Προσώπων του Φορέα, αναρτητέο στο επίσημο site της Vellum).

Τα εξεταστικά κέντρα για να διεξάγουν εξετάσεις για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης της Vellum, πρέπει να έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό και το λογισμικό που χρειάζεται για την αξιολόγηση των υποψηφίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.1 Σκοπός - Ομάδα στόχος

Σκοπός του πιστοποιητικού είναι να αξιολογήσει **σε θεωρητικό επίπεδο** έναν υποψήφιο, σε βασικές έννοιες/γνώσεις και δεξιότητες που πρέπει να κατέχει κάποιος που επιθυμεί να ασχοληθεί με το συγκεκριμένο κλάδο και ειδικότητα, όπως την ικανότητα διάκρισης και προσδιορισμού των αρμοδιοτήτων των τμημάτων των ορόφων, τους χώρους του τμήματος των Ορόφων, Μέθοδοι και Εξοπλισμός Καθαρισμού, κ.ά..

Το πιστοποιητικό αφορά εργαζόμενους αλλά και όσους ενδιαφέρονται να δραστηριοποιηθούν στον κλάδο των ξενοδοχείων και καταλυμάτων, καθώς και επαγγελματίες με αντίστοιχη εμπειρία στον τομέα των υπηρεσιών και της οροφοκομίας.

2.2 Δομή του πιστοποιητικού

Ο Υποψήφιος για να αποκτήσει το Πιστοποιητικό εξετάζεται σε όλες τις ενότητες. Οι ενότητες που διατίθενται στο πιστοποιητικό είναι οι παρακάτω:

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
1. Τα Τουριστικά Καταλύματα και οι διακρίσεις τους	Βασική Ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Ο ρόλος του Τμήματος των Ορόφων	Βασική Ενότητα	
3. Οι χώροι του τμήματος των Ορόφων	Βασική Ενότητα	
4. Μέθοδοι και Εξοπλισμός Καθαρισμού	Βασική Ενότητα	
5. Καθαρισμός Δωματίου και Αλληλουχία Διαδικασιών καθαριότητας	Βασική Ενότητα	
6. Οδηγίες Ποιότητας και Αποδοτικότητας	Βασική Ενότητα	
7. Ασφάλεια και Υγεία Υπαλλήλων Ορόφων	Βασική Ενότητα	
8. Βασική Ελληνική και Αγγλική Ξενοδοχειακή Ορολογία	Βασική Ενότητα	

Η βάση ερωτήσεων (QDB) αποτελείται από 283 κρυπτογραφημένες με σύγχρονο αλγόριθμο (MD5) ερωτήσεις και πιθανές απαντήσεις (δολώματα).

Το εξεταστικό σύστημα της Vellum ακολουθεί την τυχαία λήψη 30 ερωτήσεων, από το σύνολο των παραπάνω ενότητων εφαρμογής, διαδικτυακά, χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή τρίτου μέρους, και τις ανακατεύει. Από τις 30 αυτές ερωτήσεις, επιλέγει ισόποσα εύκολες, Μέτριες και Δύσκολες.

Αυτές οι δεξιότητες εξετάζονται στον υπολογιστή με τη μορφή ερωτήσεων πολλαπλών επιλογών.

Για να πάρει το πιστοποιητικό ο υποψήφιος θα πρέπει να επιτύχει στην εξεταστική διαδικασία πιστοποίησης, με ποσοστό επιτυχίας 70%, στο σύνολο των ενότητων. Επισημαίνεται πως σε περίπτωση αποτυχίας, ο κάθε υποψήφιος έχει δικαίωμα επανάληψης της εξεταστικής διαδικασίας.

Εξέταση σε Εξεταστικό Κέντρο: Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, **όπως κάποιες από αυτές αναφέρονται στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α)**, η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, προκειμένου να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες προμήθειας του ειδικού εξοπλισμού που ενδεχομένως χρειαστεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να συμμετείχε σε οποιαδήποτε πιθανή εκπαιδευτική διαδικασία με τον υποψήφιο.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Συγκεκριμένα οι «εξεταζόμενοι»:

α. που έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής (κωφοί, βαρήκοοι) σε ποσοστό 67% και πάνω εξετάζονται κανονικά με την παρουσία ατόμου που γνωρίζει τη νοηματική μέθοδο για την παροχή οδηγιών και διευκρινήσεων προς τον εξεταζόμενο.

β. που έχουν αδυναμία αντίληψης των χρωμάτων, όλες οι ερωτήσεις που αφορούν σε χρώματα, αναφέρονται και ονομαστικά στο ζητούμενο χρώμα. Για την ορθή απάντηση στην αντίστοιχη ερώτηση οι εξεταζόμενοι επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν τις ετικέτες των χρωμάτων που εμφανίζονται στα αντίστοιχα μενού.

γ.1 που είναι τυφλοί, σύμφωνα με το ν.958/79 (ΦΕΚ 191 Α) ή έχουν ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67% ή είναι αμβλύωπες με ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67%, ή

γ.2 έχουν κινητική αναπηρία τουλάχιστον 67% μόνιμη ή προσωρινή που συνδέεται με τα άνω άκρα, ή

γ.3 πάσχουν από σπαστικότητα των άνω άκρων, ή

γ.4 πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή

γ.5 παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνωσία, δυσορθρογραφία και

γ.6 παρουσιάζουν το φάσμα αυτισμού,

εξετάζονται με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάζει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Σημείωση: Οι «εξεταζόμενοι» της περίπτωσης γ.1 αν δεν υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό λογισμικό (Screen magnification software) μπορούν να χρησιμοποιήσουν επίσης από τα Βοηθήματα των Windows τον Μεγεθυντικό φακό.

Σε όλους τους «εξεταζόμενους» παρέχεται επιπλέον χρόνος εξέτασης 30 λεπτών.

Οι ανωτέρω περιπτώσεις εξυπηρετούν τον εξεταζόμενο ως προς τη διαδικασία διεξαγωγής της εξέτασης η οποία γίνεται μέσω του Η/Υ, σε θεωρητικό επίπεδο εξέτασης.

Οι **Φυσικές ικανότητες-χαρακτηριστικά** (κίνησης, όρασης, ακοής, κ.ά.) ενός προσώπου, ορίζονται όπως αυτές απαιτούνται και δεν εμποδίζουν αντικειμενικά την εφαρμογή των γνώσεων, δεξιοτήτων, ικανοτήτων ως προς τη διεκπεραίωση δραστηριοτήτων σε επαγγελματικό πλέον επίπεδο. Να διαθέτει φυσικές ικανότητες, κατάλληλες για το αντικείμενο της ειδικότητας (ευχέρεια στη σωματική κίνηση, στην κίνηση των χεριών, ικανοποιητική όραση και ακοή).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης

Ακολουθούν λεπτομέρειες για τις εξεταζόμενες ενότητες. Για κάθε ενότητα, προσδιορίζονται τα σχετικά Αντικείμενα αξιολόγησης που αντιστοιχούν και στις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν σε κάθε ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης, ενώ κατά την εξεταστική διαδικασία μπορεί να μην εξεταστούν απευθείας σε όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποντικιού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή. Οι εξετάσεις (τα κουμπιά ελέγχου της εφαρμογής εξέτασης) διατίθενται στα Ελληνικά.

*Η εξεταστέα ύλη (οι ερωτήσεις στις οποίες εξετάζεται ο Υποψήφιος) είναι στην **ελληνική γλώσσα**, ενώ ένα μέρος της στην **αγγλική**. **Συστήνεται η βασική γνώση και κατανόηση της Αγγλικής γλώσσας.***

Οι τελικές εξετάσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να δίνουν στους υποψήφιους τη δυνατότητα να δείξουν ότι μπορούν να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που παρουσιάζονται στην εξεταστέα ύλη.

Σημαντική σημείωση: Όπως περιγράφεται στην αρχή των ξεχωριστών ενότητων, από τους υποψηφίους ζητείται να γνωρίζουν όλα τα αντικείμενα αξιολόγησης της εξεταστέας ύλης, προκειμένου να αξιολογηθούν σε μία εξεταστική ώρα, στις ενότητες εφαρμογής.

3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης

Ενότητα 1^η: ΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΚΑΙ ΟΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΥΣ

Στην εισαγωγική αυτή ενότητα εξετάζονται η έννοια του Τουριστικού Καταλύματος, όπως αυτή ορίζεται στη σχετική νομοθεσία και οι διακρίσεις σε κύρια και μη κύρια τουριστικά καταλύματα. Αντικείμενο της ενότητας αποτελεί επίσης η κατάταξη των ξενοδοχείων και οι νέες μορφές τουριστικών καταλυμάτων.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1 Τουριστικό Κατάλυμα και Διακρίσεις	Δεξιότητες • Να γνωρίζουν τον ορισμό των τουριστικών καταλυμάτων • Να ορίζουν τα Κύρια και τα Μη Κύρια Ξενοδοχειακά Καταλύματα • Να γνωρίζουν τις προϋποθέσεις της κατάταξης των ξενοδοχείων Ικανότητες: • Να αντιλαμβάνονται τα χαρακτηριστικά των νέων μορφών Τουριστικών Καταλυμάτων • Να αξιοποιούν με επιτυχία τη σχετική νομοθεσία.
1.2 Μη Κύρια Ξενοδοχειακά Καταλύματα	
1.3 Κύρια Ξενοδοχειακά Καταλύματα	
1.4 Ξενοδοχεία και η κατάταξη τους	
1.5 Οι νέες μορφές Τουριστικών Καταλυμάτων.	

Ενότητα 2^η: Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΟΡΟΦΩΝ

Σε αυτή την ενότητα αξιολογούνται γνώσεις που αφορούν στην οργάνωση και λειτουργία του τμήματος των Ορόφων και της συμβολής του στην ξενοδοχειακή επιχείρηση. Εξετάζονται οι βασικές αρμοδιότητες και οι χώροι που ανήκουν στο τμήμα, οι βασικοί τρόποι συμπεριφοράς και εμφάνισης, με ιδιαίτερη αναφορά στο ρόλο και τις αρμοδιότητες του/ της Οροφκόμου. Στην συγκεκριμένη εξέταση συμπεριλαμβάνεται η γνώση των θεμελιωδών εννοιών που αφορούν στις Εργασιακές Σχέσεις.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
2.1 Το τμήμα των ορόφων και η σημασία του στην λειτουργία τη ξενοδοχειακής μονάδας	Δεξιότητες: • Να γνωρίζουν την ιεραρχία και τη σύνθεση του προσωπικού του τμήματος των ορόφων • Να διακρίνουν και να προσδιορίζουν τις αρμοδιότητες του τμήματος των ορόφων Ικανότητες: • Να ορίζουν τις αρμοδιότητες του Οροφκόμου • Να κατανοούν το ρόλο του εργαζομένου μέσα στην εργασιακή ομάδα • Να κατανοούν την ανθρώπινη συμπεριφορά και σημασία των καλών σχέσεων στον εργασιακό χώρο • Να γνωρίζουν τα συστήματα εκπαίδευσης, αξιολόγησης και παρακίνησης προσωπικού
2.2 Προσδιορισμός αρμοδιοτήτων και οι χώροι του τμήματος των ορόφων	
2.3 Το προσωπικό του τμήματος των ορόφων	
2.4 Συμπεριφορά και εμφάνιση του προσωπικού	
2.5 Ο ρόλος του Οροφκόμου	
2.6 Εργασιακές Σχέσεις	

Ενότητα 3^η: ΟΙ ΧΩΡΟΙ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΟΡΟΦΩΝ

Η συγκεκριμένη ενότητα επικεντρώνεται στους βασικούς κανόνες και προδιαγραφές που ακολουθούνται στην κατανομή των εσωτερικών χώρων και των ορόφων ενός κλασικού ξενοδοχείου. Εξετάζονται οι γνώσεις που αφορούν στα δωμάτια των πελατών, στους τύπους και στους συμβολισμούς τους, στην εσωτερική τους διακόσμηση και τον αρχιτεκτονικό τους σχεδιασμό, τις διαστάσεις, τα έπιπλα και τα σκεύη που πρέπει να διαθέτουν, αλλά και στις προδιαγραφές των δωματίων για άτομα με ειδικές ανάγκες (Handicap).

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
3.1 Ο τυπικός όροφος	Δεξιότητες: • Να περιγράφουν έναν τυπικό όροφο ξενοδοχείου • Να γνωρίζουν τους διάφορους τύπους δωματίων και τον συμβολισμό τους • Να περιγράφουν τα δωμάτια των πελατών • Να απαριθμούν τον εξοπλισμό των δωματίων. Ικανότητες: • Να αναγνωρίζουν τις διαφορές των δωματίων. • Να χρησιμοποιούν σωστά τους σχετικούς συμβολισμούς των δωματίων • Να αντιλαμβάνονται τη σπουδαιότητα χρήσης του <i>passe partout</i>
3.2 Τύποι δωματίων	
3.3 Τα δωμάτια των ξενοδοχείων	
3.3.1 Εξοπλισμός δωματίων	
3.3.2 Ιματισμός υπνοδωματίου	
3.3.3 Σκεύη υπνοδωματίων	
3.3.4 Προϊόντα υποδοχής	
3.4 Η λινόθηκη	
3.5 Το πλυντήριο	
3.6 Λουτοί βοηθητικοί χώροι	

Ενότητα 4^η: ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ

Σε αυτή την ενότητα εξετάζονται οι γνώσεις για τις μεθόδους και τον εξοπλισμό που απαιτούνται για τη δημιουργία ενός καθαρού και υγιεινού περιβάλλοντος στους χώρους των ξενοδοχείων, οι μηχανισμοί καθαρισμού σε σχέση με τα κατάλληλα μέσα που επιλέγονται για να χρησιμοποιηθούν. Επικεντρώνεται, η παρούσα ενότητα εξέτασης, στις απαραίτητες γνώσεις για τις βασικές προδιαγραφές των υλικών καθαριότητας και του αντίστοιχου εξοπλισμού, καθώς και στις σχετικές οδηγίες που αφορούν στον καθαρισμό των επιφανειών και του εξοπλισμού.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
4.1. Μηχανισμοί καθαριότητας	Δεξιότητες: • Να επιλέγουν τον κατάλληλο μηχανισμό καθαρισμού ανάλογα με το ρύπο • Να αναγνωρίζουν τις συσκευασίες και τις ετικέτες των υλικών καθαριότητας. • Να διακρίνουν τα υλικά και τα όργανα καθαρισμού και να επιλέγουν να χρησιμοποιούν τα κατάλληλα σε κάθε περίπτωση. Ικανότητες: • Να προτείνουν υλικά και εξοπλισμό καθαρισμού ανάλογα με την επιφάνεια που πρόκειται να καθαριστεί. • Να εξηγούν το μηχανισμό της χημικής απολύμανσης και να προσδιορίζουν τις περιπτώσεις στις οποίες χρησιμοποιείται. • Να προσδιορίζουν τα βασικά χαρακτηριστικά των υλικών καθαριότητας και να επιλέγουν τα κατάλληλα σε κάθε περίπτωση.
4.2. Γενικά στοιχεία για τα απορρυπαντικά	
4.3 Τα βασικά χαρακτηριστικά του ιδανικού απορρυπαντικού.	
4.4 Η χημική απολύμανση	
4.5 Εξοπλισμός Καθαρισμού	
4.6 Μηχανολογικός Εξοπλισμός	
4.7 Καθαρισμός Επιφανειών	

Ενότητα 5^η: ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΚΑΙ ΑΛΛΗΛΟΥΧΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ

Η πέμπτη ενότητα αφορά στην καθαριότητα των δωματίων και την ενδεδειγμένη αλληλουχία που πρέπει να ακολουθούν οι οροφοκόμοι προκειμένου να επιτευχθεί ο σωστός καθαρισμός και η περιποίηση των δωματίων. Εξετάζονται οι γνώσεις που αφορούν στην παραλαβή και παράδοση του ρουχισμού των πελατών, οι διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται σε περίπτωση αλλαγής και αναχώρησης δωματίου, καθώς και η απογευματινή- βραδινή καθαριότητα και οι διαδικασίες αυτής.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
5.1 Καθαρισμός δωματίων	Δεξιότητες: • Να εφαρμόζουν και να οργανώνουν προγράμματα καθαριότητας. • Να γνωρίζουν τη σειρά των ενεργειών καθαρισμού δωματίου • Να γνωρίζουν τις διαδικασίες του Turndown Service Ικανότητες: • Να ελέγχουν και να εντοπίζουν τις βλάβες στους χώρους • Να καταγράφουν και να παραδίδουν τα ξεχασμένα αντικείμενα (Lost and Found) • Να υιοθετούν τη σειρά ενεργειών καθαρισμού δωματίου
5.2 Αλληλουχία Διαδικασιών καθαριότητας	
5.3 Παραλαβή και παράδοση ρουχισμού πελατών	
5.4 Αλλαγές Δωματίων	
5.5 Απογευματινή και Βραδινή Καθαριότητα	
5.6 Έλεγχος δωματίου μετά από την αναχώρηση των πελατών	
5.7 Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων	

Ενότητα 6^η: ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Η ενότητα αυτή εμπεριέχει μία σειρά οδηγιών η εφαρμογή των όποιων είναι αναγκαία στην ποιοτική λειτουργία του τμήματος και των ορόφων. Αξιολογούνται οι γνώσεις που αφορούν στην επικοινωνία και εξυπηρέτηση των πελατών, σε θέματα συντήρησης και ασφάλειας, αλλά και στην συνεργασία με το τμήμα της υποδοχής. Η εξέταση της ενότητας ολοκληρώνεται με γνώσεις που αφορούν στην Περιβαλλοντική Διαχείριση, όπως αυτή μπορεί να εφαρμοστεί από το προσωπικού του τμήματος ορόφων.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
6.1 Οδηγίες: Επαφή με τον πελάτη	Δεξιότητες: • Να γνωρίζουν τους κανόνες της τηλεφωνικής επικοινωνίας με τους πελάτες. • Να κατανοούν τη σπουδαιότητα των συγκεκριμένων οδηγιών ποιότητας και αποδοτικότητας. • Να αντιλαμβάνονται το ρόλο τους στα θέματα ασφάλειας του ξενοδοχείου • Να κατανοούν τις βασικές αρχές για θέματα προστασίας περιβάλλοντος • Να διακρίνουν τα διάφορα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης Ικανότητες: • Να ακολουθούν τις οδηγίες ποιότητας και αποδοτικότητας. • Να επικοινωνούν σωστά με τους πελάτες, ακολουθώντας τις σχετικές οδηγίες • Να είναι σε θέση να αξιολογούν την κάθε πολιτική για το περιβάλλον και πως αυτή το προστατεύει • Να υιοθετούν οικολογική συνείδηση στις διαδικασίες καθαρισμού.
6.2 Οδηγίες: Εξυπηρέτηση πελατών	
6.3 Οδηγίες: Θέματα συντήρησης	
6.4 Περιβαλλοντική Διαχείριση και οδηγίες καθαρισμού με οικολογική συνείδηση	
6.5 Οδηγίες: Συνεργασία με το τμήμα υποδοχής	
6.6 Οδηγίες: Θέματα Ασφάλειας	

Ενότητα 7^η: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΟΡΟΦΩΝ

Η ενότητα αυτή εμπεριέχει το σύνολο των εργασιών και ενεργειών που αφορούν στους τρόπους που μπορούν να κάνουν αποδοτικότερη την εργασία των οροφοκόμων, με τη χρήση των σωστών σε κάθε περίπτωση απορρυπαντικών ώστε να προφυλάγονται από τις επικίνδυνες χημικές ενώσεις, αλλά και να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα πρόληψης ατυχημάτων.

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
7.1 Προστασία Εργαζομένου	Δεξιότητες: • Να γνωρίζουν τους κινδύνους κατά την εργα- σία τους στους ορόφους. • Να γνωρίζουν τα μέτρα προστασίας και πρό- ληψης ατυχημάτων • Να κατανοούν την έννοια της εργονομίας Ικανότητες: • Να τηρούν τους κανόνες προστασίας • Να χρησιμοποιούν τα ΜΑΠ • Να προσέχουν την υγεία τους
7.2 Εργονομία στην Εργασία	
7.3 Κίνδυνοι στην εργασία	
7.4 Μέτρα πρόληψης ατυχημάτων	

Ενότητα 8^η: ΒΑΣΙΚΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ ΑΓΓΛΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΓΛΩΣΣΑ

Η συγκεκριμένη ενότητα εξετάζει τις βασικές γνώσεις στη ξενοδοχειακή ορολογία που χρησιμοποιείται από τους υπαλλήλους ορόφων στην αγγλική γλώσσα, καθώς όπως αναφέρεται και στο επαγγελματικό περίγραμμα της ειδικότητας, οι Οροφοκόμοι έρχονται σε άμεση επαφή με πελάτες διαφορετικών εθνικοτήτων.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
8.1 Ορολογία τύπων δωματίων	Δεξιότητες: - Να γνωρίζουν τα βασικά στοιχεία επικοινωνίας στην αγγλική γλώσσα - Να κατανοούν την σχετική ελληνική και αγγλική ορολογία - Να ξεχωρίζουν στα αντίστοιχα έντυπα τη χρήση αγγλικών όρων Ικανότητες: - Να μπορούν να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά με τους πελάτες - Να είναι σε θέση να κατανοήσουν request πελατών που να αφορούν στη λειτουργία των δωματίων - Να υιοθετούν τη χρήση των χαιρετισμών στην αγγλική για τους αλλοδαπούς πελάτες.
8.2 Ορολογία λειτουργιών δωματίου	
8.3 Ορολογία σχετική με την καθαριότητα και συντήρηση δωματίου	
8.4 Ορολογία λειτουργιών Ξενοδοχείου	
8.5 Ορολογία λειτουργιών Υποδοχής	
8.6 Ορολογία προσωπικού ξενοδοχείου	
8.7 Χρήσιμες Λέξεις	
8.8 Χαιρετισμοί	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Green Hotels () Περιβαλλοντική Πολιτική & Διαχείριση. Διαθέσιμο στο
<https://www.greenhotels.gr/el/home/greenhotels/perivallontika-kritiria/perivallontiki-politiki-diaxeirisi>
ΕΟΠΠΕΠ (n.d) Επαγγελματικό Περίγραμμα της ειδικότητα Οροφοκόμος, διαθέσιμο στο
https://www.eoppep.gr/images/EP/EP_20.pdf

Θεοχάρης Ν (2007) Front Office Management Αθήνα: Προπομπός.

Θεοχάρης Ν (2018) Διοίκηση Τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων. Αθήνα: Προπομπός.

Κοβούση, Χ., και Κακλέα, Ζ. (2005) . Οργάνωση και λειτουργία υπηρεσιών ορόφων ξενοδοχείων- ακών μονάδων. 1η. Αθήνα: Κορυφή

Λαλούμης, Δ (2015) Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων. Αθήνα : Ελληνικά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα

Λαλούμης Δημήτρης & Σεργόπουλος Κώστας (2014) Rooms Division Management Ντόντη Άννα

(1998) «Οροφοκομία – Housekeeping» Αθήνα

Ρούπας, Β. & Λαλούμης, Δ. (1998) Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων. Αθήνα: Εκδόσεις Στα-μούλης.

Σαλειώτης Μ. (1999). Ανθρώπινες Εργασιακές Σχέσεις στις τουριστικές επιχειρήσεις. Αθήνα: Interbooks

Τάνια Καπίκη-Πιβεροπούλου (1998) Υπηρεσία Υποδοχής. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks

Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Τα Μυοσκελετικά Προβλήματα που Σχετίζονται με την Εργασία. Αθήνα: Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων - Γενική Διεύθυνση Συνθηκών και Υγιεινής της Εργασίας, 2000.

Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης . «Πρόληψη Ατυχημάτων στους χώρους εργασίας (ενημέρωση - ευαισθητοποίηση των εργαζομένων (ημεδαπών και μεταναστών) σε θέματα Ασφάλειας και Υγείας στην εργασία. Η δράση συγχρηματοδοτείται από το Κοινοτικό Πρόγραμμα «PROGRESS».)»
<http://www.yrakp.gr/>. 2009. <http://www.yrakp.gr/uploads/files/5374.rar> (πρόσβαση Ιουλίου 20η, 2015).

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017D2285&from=ES>

<https://www.greenhotels.gr/en/home/about-greenhotels/green-classification>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΕΩΝ

Ο παρακάτω πίνακας περιέχει το ιστορικό αναθεωρήσεων του παρόντος Syllabus.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΣΧΟΛΙΑ
22/12/20	νέος τίτλος σχ. πιστπ.
18/3/21	προαπαιτήσεις, επισήμανση ότι το εξ. συστ. τραβεί ερ. από όλες τις ενότητες, φυσικά χαρακτηριστικά, τίτλος πιστοπ.
19/01/24	ανασκόπηση, ανανέωση ύλης, εν. 2 , εν.6, §2.2 QDB
04/11/24	Αλλαγή τίτλου υποσχήματος