PEOPLECERT

INSETE
Ιδιοκτήτης Σχημάτων

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης

Syllabus

Απρίλιος 2017
Έκδοση 01.0

peoplecert.org

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

PEOPLECERT ΕΛΛΑΣ Α.Ε – Φορέας Πιστοποίησης Ανθρώπινου Δυναμικού

Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, Τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101, e-mail: info@peoplecert.gr, **www.peoplecert.gr**

Copyright © 2017 PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε & ΙΝΣΕΤΕ
Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η αναπαραγωγή εν όλω ή εν μέρει του παρόντος σε οποιαδήποτε μορφή και με οποιοδήποτε μέσο (ηλεκτρονικά, φωτοτύπηση, φωνητική καταγραφή ή άλλως) χωρίς την έγγραφη συναίνεση της PEOPLECERT και του Ιδιοκτήτη των Σχημάτων των Ειδικοτήτων του Τουρισμού ΙΝΣΕΤΕ. Για οποιοδήποτε ερώτημα σχετικά με την άδεια αναπαραγωγής, μετάδοσης και χρήσης για οποιοδήποτε λόγο του παρόντος υλικού παρακαλούμε απευθυνθείτε στον εκδότη.
Αυτό το έγγραφο και τα περιεχόμενά του είναι εμπιστευτικά και προορίζονται μόνο για χρήση από τα άτομα στα οποία απευθύνονται. Απαγορεύεται η μη εξουσιοδοτημένη χρήση ή διάδοση ή κοινοποίηση σε τρίτους του συνόλου ή μέρους του εγγράφου αυτού, καθώς και η ανατύπωση μέρους ή του συνόλου αυτού χωρίς την έγγραφη έγκριση του Ινστιτούτου του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) και χωρίς αναφορά στην πηγή. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη. Δεν επιτρέπεται επίσης η αλλοίωση ή η παραποίηση μέρους ή και ολόκληρου του συγκεκριμένου υλικού. Το ΙΝΣΕΤΕ δεν υπέχει ευθύνη για οποιαδήποτε απώλεια ή αλλοίωση ή άλλη ζημία, οφειλόμενη σε χρήση πληροφοριών που περιέχονται στο υλικό αυτό

ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ
Το παρόν σχεδιάστηκε με σκοπό να παρέχει χρήσιμες πληροφορίες στον αναγνώστη. Παρ' όλο που η δημοσίευση του παρόντος έχει γίνει με κάθε επιμέλεια, η PEOPLECERT ως εκδότης δεν εγγυάται (ρητά ή σιωπηρά) την πληρότητα, αξιοπιστία, ακρίβεια, καταλληλότητα ή διαθεσιμότητα των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτό. Η PEOPLECERT δεν θα είναι υπεύθυνη ή υπαίτια για οποιαδήποτε απώλεια ή βλάβη (ενδεικτικώς, αλλά όχι περιοριστικώς, ειδική, έμμεση, ακολουθηματικού χαρακτήρα) η οποία ενδέχεται να προκύψει ή να είναι αποτέλεσμα πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται στο παρόν.

1. Εισαγωγή

Ο **Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης** διεκπεραιώνει το σύνολο των εργασιών οροφοκομίας και διαχείρισης λινών σε τμήματα ορόφων και λινοθήκης ενός ξενοδοχείου ή μιας τουριστικής επιχείρησης, με στόχο τη μεγαλύτερη δυνατή ικανοποίηση του πελάτη μέσω της κατάλληλης και άμεσης εξυπηρέτησης στα όποια αιτήματά του, προκειμένου να συμβάλλει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στην διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας των επιχειρήσεων αυτών και την εκπλήρωση των στόχων αποδοτικής λειτουργίας τους στο πλαίσιο των ισχυόντων κανονισμών, πολιτικών, μεθόδων και διαδικασιών που εφαρμόζονται από αυτές.

Πρόκειται για μια ειδικότητα χωρίς διαβαθμίσεις.

Η πιστοποίηση Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης περιλαμβάνεται στο Σχήμα Πιστοποίησης Τουρισμού που αναπτύχθηκε από την PEOPLECERT για λογαριασμό του Ινστιτούτου του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων ΙΝΣΕΤΕ (Ιδιοκτήτη του Σχήματος Πιστοποίησης), και παρέχει αναγνώριση, σε διεθνές επίπεδο, για τους επαγγελματίες που καλύπτουν θέσεις, για τις οποίες απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διάφορων εργασιών σε τμήματα ορόφων και λινοθήκης ενός ξενοδοχείου ή μιας τουριστικής επιχείρησης όπως: εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση παραπόνων, οροφοκομία, καθαρισμού δωματίων και κοινόχρηστων χώρων, διαχείρισης λινών, κ.ο.κ.

Η πιστοποίηση **Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης** καλύπτει τις απαιτούμενες γνώσεις που θα πρέπει να έχει ένας υποψήφιος για να αποδείξει την κατανόηση του περιεχομένου των απαιτήσεων των εθνικών και διεθνών πρακτικών εργασιών/αρμοδιοτήτων στις ανάγκες οροφοκομίας και διαχείρισης λινών ενός ξενοδοχείου ή μιας τουριστικής επιχείρησης, καθώς και των απαραίτητων δεξιοτήτων πρακτικής εφαρμογής αυτών.

Συνιστάται οι υποψήφιοι προτού λάβουν μέρος στις εξετάσεις πιστοποίησης αυτού του επιπέδου, να κατέχουν τις βασικές γνώσεις που αναφέρονται στην αναλυτική εξεταστέα ύλη που ακολουθεί, καθώς και να έχουν παρακολουθήσει σχετικά προγράμματα κατάρτισης που συνδέονται με το αντικείμενο της πιστοποίησης.

2. Σε ποιους απευθύνεται / Ακροατήριο

Η παρούσα πιστοποίηση απευθύνεται σε υφιστάμενους υπάλληλους τμημάτων ορόφων και λινοθήκης τουριστικών επιχειρήσεων καθώς και σε υποψήφιους που επιθυμούν να στελεχώσουν έναν τουριστικό οργανισμό σε μια τέτοια θέση.

Απαιτείται βασικό επίπεδο γνώσεων και εφαρμογής των σχετικών με το αντικείμενο δεξιοτήτων για την επιτυχή απόκτηση αυτής της πιστοποίησης, αφού η πιστοποίηση σε επίπεδο Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης που αναπτύχθηκε από την PEOPLECERT για λογαριασμό του ΙΝΣΕΤΕ δηλώνει την ικανότητα του κατόχου της να ασκήσει/εκτελέσει εργασίες για τις ακόλουθες κατηγορίες εργασιών:

i. Εξυπηρέτησης πελατών και διαχείριση παραπόνων
ii. Αποτελεσματικής επικοινωνίας και σωστής συμπεριφοράς
iii. Οροφοκομίας
iv. Καθαρισμού δωματίων και κοινόχρηστων χώρων
v. Διαχείρισης λινών
vi. Εφαρμογής όλων κανόνων των υγιεινής και ασφάλειας
vii. Διαρκούς εκπαίδευσης, ενημέρωσης και βελτίωσης στα θέματα της αρμοδιότητάς του

Η πιστοποίηση Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης που αναπτύχθηκε από την PEOPLECERT για λογαριασμό του ΙΝΣΕΤΕ αποδεικνύει με τον καλύτερο και πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός της κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, και ικανότητες, έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υψηλού επιπέδου και αποδοτικότητας εργασίες υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών στον τουριστικό τομέα, σε υποστηρικτικό επίπεδο.

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

3. Μαθησιακοί στόχοι

Ο υποψήφιος πρέπει να έχει σχετική επαγγελματική εμπειρία ή να έχει εκπαιδευτεί σε όλες τις σχετικές γνώσεις και δεξιότητες των τυπικών εργασιών οροφοκομίας, καθαρισμού δωματίων και κοινοχρηστων χώρων και διαχείρισης λινων μιας τουριστικής επιχείρησης, έτσι ώστε να διεκπεραιώνει όλες τις αναγκαίες εργασίες για την εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης, σε υποστηρικτικό επίπεδο.

Οι κάτοχοι της πιστοποίησης Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης θα μπορούν να αποδείξουν τις γνώσεις τους, την ικανότητα, την κατανόηση και την αρμοδιότητα για την εφαρμογή όλων των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων εκτέλεσης εργασιών σε τμήματα οροφοκομίας και διαχείρισης λινών ενός ξενοδοχείου ή μιας τουριστικής επιχειρήσης και θα είναι σε θέση να:

- Γνωρίζουν τις βασικές έννοιες στα θέματα τουρισμού και τουριστικών επιχειρήσεων
- Γνωρίζουν και να εφαρμόζουν τους κανόνες καλής συμπεριφοράς και εμφάνισης
- Γνωρίζουν και να εφαρμόζουν τις βασικές έννοιες και τις κύριες στρατηγικές εξυπηρέτησης πελατών
- Αντιμετωπίζουν τα αιτήματα και παράπονα των πελατών σχετικά με τις παρεχόμενες από την τουριστική επιχείρηση υπηρεσίες και να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για την επίλυση των προβλημάτων.
- Γνωρίζουν και να εφαρμόζουν τις εργασίες οροφοκομίας
- Γνωρίζουν και να εφαρμόζουν τις εργασίες καθαρισμού δωματίων και κοινόχρηστων χώρων
- Γνωρίζουν και να εφαρμόζουν τις διαδικασίες διαχείρισης λινών
- Γνωρίζουν όλους τους σχετικούς κανόνες υγιεινής και ασφάλειας και να τους εφαρμόζουν
- Γνωρίζουν βασικά θέματα υποδοχής/κρατήσεων ξενοδοχείου
- Συμμετέχουν σε εκπαιδεύσεις, συγκεντρώσεις και συναντήσεις σχετικά με τη βελτίωση των υπηρεσιών υποδοχής και φιλοξενίας.

4. Εξέταση

Η εξέταση για την πιστοποίηση Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επικυρώνει τις γνώσεις των υποψηφίων τόσο επί των περιεχομένων των γνώσεων που απαιτούνται αλλά και στην εφαρμογή όλων όσων διέπουν τις εργασίες που σχετίζονται με την υποδοχή και την εξυπηρέτηση πελατών τουριστικών επιχειρήσεων.

Η εξέταση επικεντρώνεται στις παρακάτω **τέσσερις** κατηγορίες των γνωστικών κατηγοριών της **Ταξινομίας του Bloom** (Bloom's taxonomy)[1]:

- Γνώση (Knowledge)
- Κατανόηση (Comprehension)
- Εφαρμογή (Apply)
- Ανάλυση (Analyze)

[1] *Η ταξινομία/κατάταξη του Bloom (Bloom's taxonomy) ορίζει **έξι** (6) επίπεδα μάθησης σε **γνωστικό επίπεδο** (γνώση, κατανόηση, εφαρμογή, ανάλυση, αξιολόγηση, δημιουργία, - know, comprehend, apply, analyze, evaluate, create), τα οποία είναι σειριακά/διαδοχικά και συσωρευτικά αφού προχωρούν από το απλό προς το σύνθετο. Προκειμένου λοιπόν να επιτευχθεί το 6ο επίπεδο μάθησης, πρέπει να διασφαλιστεί ότι τα προηγούμενα πέντε επίπεδα έχουν επιτευχθεί.*

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

4.1 Κριτήρια Ένταξης / Απαιτήσεις Εκπαίδευσης

Υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια ένταξης στις εξετάσεις καθώς και ακαδημαϊκές, εκπαιδευτικές και επαγγελματικές απαιτήσεις για συμμετοχή στην εξέταση πιστοποίησης «Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης».

Πιο συγκεκριμένα οι απαιτήσεις είναι οι εξής:

Ακαδημαϊκά προσόντα	Επαγγελματική εμπειρία	Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση
Απόφοιτος τουλάχιστον δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης	2 season[2] απασχόλησης σε ξενοδοχειακές/τουριστικές μονάδες	και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε πιστοποιημένου προγράμματος κατάρτισης διάρκειας τουλάχιστον 30 ωρών στην αντίστοιχη ειδικότητα
Πιστοποίηση ΙΕΚ **τουριστικού τομέα** ή πτυχίο/τίτλος ΕΠΑΛ, ΕΠΑΣ, ΤΕΕ, ΤΕΣ, ΣΕΚ τουριστικού τομέα ή ισότιμος τίτλος σχολών της αλλοδαπής αναγνωρισμένος από την αρμόδια αρχή	1 season[2] απασχόλησης σε ξενοδοχειακές/τουριστικές μονάδες	και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε πιστοποιημένου προγράμματος κατάρτισης διάρκειας τουλάχιστον 30 ωρών στην αντίστοιχη ειδικότητα
Πτυχίο/δίπλωμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΤΕΙ, ΑΕΙ, ΑΣΤΕ) **τουριστικού τομέα** ή ισότιμος τίτλος σπουδών της αλλοδαπής αναγνωρισμένος από την αρμόδια αρχή	1 season[2] απασχόλησης σε ξενοδοχειακές/τουριστικές μονάδες	και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε πιστοποιημένου προγράμματος κατάρτισης διάρκειας τουλάχιστον 30 ωρών στην αντίστοιχη ειδικότητα
ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ		
Επιτυχής ολοκλήρωση θεωρητικής κατάρτισης και πρακτικής άσκησης, στα πλαίσια προγράμματος της Πράξης «Επιταγή εισόδου για νέους έως 29 ετών σε ιδιωτικές επιχειρήσεις στον κλάδο του Τουρισμού για απόκτηση εργασιακής εμπειρίας» με δικαιούχο το ΙΝΣΕΤΕ (ΕΣΠΑ 2014-2020 ΕΠ Ανάπτυξη Ανθρωπίνου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια βίου Μάθηση)		
ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ		
Παρακολούθηση εγκεκριμένου προγράμματος όπως αυτό προδιαγράφεται στο πλαίσιο του προγράμματος VOUCHER 29-64: Κατάρτιση και Πιστοποίηση Ανέργων 29-64 ετών σε κλάδους, ΕΠ Ανάπτυξη Ανθρωπίνου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Δια βίου Μάθηση.		
Βασικές δεξιότητες		
Επαρκής γνώση γραφής, ανάγνωσης και κατανόησης της ελληνικής γλώσσας Γνώσεις ξένης γλώσσας (τουλάχιστον επίπεδο Β2) Βασικές γνώσεις χειρισμού Η/Υ (Base) Βασικές γνώσεις διοίκησης επιχειρήσεων, ξενοδοχειακού marketing και ξενοδοχειακής νομοθεσίας		

[2] *Η δωδεκάμηνη απασχόληση στον ξενοδοχειακό και τουριστικό τομέα θεωρείται ισοδύναμη των δύο season.*

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

4.2 Μέθοδος Αξιολόγησης

Η μεθοδολογία της αξιολόγησης εστιάζει στις βασικές κατηγορίες Γνώση, Κατανόηση, Εφαρμογή και Ανάλυση.

Η **Γνώση** (**Knowledge**) ορίζεται ως η ανάκληση υλικού και πληροφοριών που έχει ήδη μάθει κάποιος, από γεγονότα μέχρι θεωρίες και αντιπροσωπεύει το χαμηλότερο επίπεδο μαθησιακών αποτελεσμάτων στο γνωστικό τομέα. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα μετατρέπονται σε στόχους αξιολόγησης και περιλαμβάνουν γνώση και ανάκληση σε:

- Κοινές ή/και βασικές έννοιες, ορισμούς, ορολογία και αρχών επικοινωνίας
- Τυπικές απαιτήσεις και δεξιότητες υποδοχής ξενοδοχείων και τουριστικών επιχειρήσεων
- Διαδικασίες, κανόνες και διεργασίες υποδοχής ξενοδοχείων και τουριστικών επιχειρήσεων

Η **Κατανόηση** (**Comprehension**) είναι το χαμηλότερο επίπεδο αντίληψης και κατανόησης και συνεπάγεται την ικανότητα αντίληψης της σημασίας της ύλης που διδάσκεται, συμπεριλαμβανομένου και κάποιου είδους ερμηνείας, μετάφρασης ή εκτίμησης κατά τη διάρκεια της διαδικασίας. Αυτά τα μαθησιακά αποτελέσματα και στη συνέχεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Κατανόηση γεγονότων, εννοιών και αρχών
- Ερμηνεία υλικού (π.χ. διαγράμματα, γραφήματα, κείμενο)
- Αιτιολόγηση μιας διαδικασίας, διεργασίας και μεθόδου αξιολόγησης

Η **Εφαρμογή** (**Application**) αφορά το επίπεδο όπου οι υποψήφιοι πρέπει να συνδυάζουν τη γνώση και την κατανόηση ενός αντικειμένου ή θέματος έτσι ώστε να είναι σε θέση να αντιληφθούν το αφηρημένο ή/και να δημιουργήσουν μία αφηρημένη έννοια (abstraction). Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι αναμένεται να εφαρμόσουν τις γνώσεις και την κατανόησή τους έτσι ώστε να δημιουργούνται αφηρημένες/γενικότερες έννοιες, γενικές αρχές και γενικεύσεις και να εφαρμόζονται σε συγκεκριμένες **νέες** καταστάσεις. Δηλαδή, σε αυτό το επίπεδο, ο υποψήφιος μπορεί να χρησιμοποιήσει μια έννοιας ή γενίκευση σε νέες καταστάσεις και πλαίσια, και να εφαρμόσει τη γνώση από τη μάθηση/εκπαίδευση σε άλλους χώρους ή/και τομείς. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν την απλή ανάκληση και κατανόηση πληροφοριών και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Χρήση ιδεών, αρχών και θεωριών σε νέες, ιδιαίτερες και συγκεκριμένες καταστάσεις
- Δυνατότητα επιλογής της κατάλληλης διαδικασίας, εφαρμογή αρχών και χρήση ειδικών προσεγγίσεων ή προσδιορισμός των διαθέσιμων επιλογών σε μια δεδομένη κατάσταση
- Εφαρμογή του υλικού εκμάθησης και εκπαίδευσης σε μια νέα κατάσταση
- Εφαρμογή κανόνων, μεθόδων, εννοιών, αρχών, νόμων και θεωριών

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτήν την κατηγορία απαιτούν ένα υψηλότερο επίπεδο κατανόησης και αντίληψης που είναι πέραν του προηγούμενου επιπέδου κατανόησης.

Η **Ανάλυση** (**Analysis**) είναι το επίπεδο μάθησης το οποίο υπερβαίνει την απλή εφαρμογή αφού απαιτείται από τους υποψήφιους να μπορούν να διασπούν τις πληροφορίες σε βασικότερα στοιχεία και να διακρίνουν τα συστατικά μιας πληροφορίας, έτσι ώστε να καταλαβαίνουν και να αντιλαμβάνονται την οργανωτική δομή της πληροφορίας και να μπορούν να κάνουν αντίστοιχες αναγωγές . Πιο συγκεκριμένα, οι υποψήφιοι θα πρέπει να διασπούν, διακρίνουν, ανιχνεύουν, ξεχωρίζουν και αναπαριστούν όλες τις σημαντικές εργασίες αυτού του επιπέδου μάθησης και συμπεριλαμβάνει και τα προηγούμενα επίπεδα γνώσης, κατανόηση και εφαρμογής. Τέτοια μαθησιακά αποτελέσματα και κατά συνέπεια και οι αντίστοιχοι στόχοι αξιολόγησης υπερβαίνουν τη γνώση, την κατανόηση και την εφαρμογή και μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Αναγνώριση μοτίβων που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση ενός προβλήματος
- Ανάπτυξη διαφορετικών συμπερασμάτων για την αναγνώριση/εντοπισμό κινήτρων ή αιτίων
- Εξαγωγή συμπερασμάτων
- Εύρεση στοιχείων για την υποστήριξη γενικεύσεων
- Αναγνώριση/Προσδιορισμός τμημάτων, ανάλυση των σχέσεων μεταξύ των τμημάτων

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

και αναγνώριση των οργανωτικών αρχών που εμπλέκονται.

Τα μαθησιακά αποτελέσματα σε αυτό το επίπεδο αντιπροσωπεύουν ένα υψηλότερο επίπεδο γνωστικών δεξιοτήτων σε σχέση με την απλή κατανόηση και εφαρμογή του υλικού, εφόσον απαιτείται η ανάλυση, η σύνθεση γνώσεων και δεξιοτήτων και η αξιολόγησή τους.

4.3 Μορφή Εξέτασης

Η μορφή της εξέτασης πιστοποίησης παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

Μέθοδος	**Γραπτώς (paper based) ή Μέσω Η/Υ**
Τύπος Τεστ	**1 ενιαίο τεστ** **65 ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής (Multiple choice) με σενάριο εργασίας** *80 συνολικά βαθμοί.* *Οι ερωτήσεις διαφοροποιούνται σε:* *50 ερωτήσεις εξέτασης θεωρητικών γνώσεων η κάθε μια από τις οποίες βαθμολογείται με μια (1) μονάδα (62,5% των διαθέσιμων βαθμών της εξέτασης).* *15 ερωτήσεις εξέτασης πρακτικών γνώσεων με έμφαση στην επίλυση προβλημάτων και στις περιπτώσεις μελέτης η κάθε μια από τις οποίες βαθμολογείται με δύο (2) μονάδες (37,5% των διαθέσιμων βαθμών της εξέτασης).*
Διάρκεια	**2 ώρες (120 λεπτά)**
Βάση Επιτυχίας	**Τουλάχιστον 65% στο σύνολο του τεστ (52 βαθμοί)**
Επιτήρηση	**Ναι** *Φυσική επιτήρηση ή μέσω Online Proctoring*
Χρήση Βιβλίων ή άλλου Υλικού	**Όχι** *Δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλου υλικού κατά τη διάρκεια της εξέτασης.* *Επιτρέπεται η χρήση Απλής Αριθμομηχανής με δυνατότητα εκθέτη (Calculator) εφόσον απαιτείται.*
Προαπαιτούμενα	• **Ακαδημαϊκά κριτήρια** • **Βασικές δεξιότητες/γνώσεις** *όπως περιγράφονται στην ενότητα 4.1 του παρόντος εγγράφου*
Διάκριση	**ΔΕΝ Υφίσταται**

Οι ερωτήσεις προέρχονται από μια βάση ερωτήσεων (Question Test Base - QTB) που ενημερώνεται τακτικά βάσει των προδιαγραφών εξέτασης που περιγράφεται παρακάτω. Οι ερωτήσεις χρησιμοποιούνται εναλλακτικά μεταξύ διάφορων τεστ σετ. Όλα τα τεστ σετ που παράγονται έχουν τον ίδιο βαθμό δυσκολίας. Δεν ανατίθεται ποτέ το ίδιο τεστ σετ σε έναν υποψήφιο στην περίπτωση πολλαπλών προσπαθειών στην ίδια ενότητα πιστοποίησης.

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

4.4 Ανάλυση Εξεταστέας Ύλης

Η εξεταστέα ύλη περιλαμβάνει τις κυριότερες ενότητες που αφορούν σε σημαντικά θέματα, ομαδοποιημένα ανά κατηγορία, βάσει των γνώσεων και πρακτικών εφαρμογών τους. Οι λεπτομέρειες επί των στόχων και των γνωστικών αντικειμένων ή δεξιοτήτων ανά θεματική κατηγορία, παρουσιάζονται στον παρακάτω συγκεντρωτικό πίνακα της εξεταστέας ύλης:

Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης			
Κατηγορία	**Γνωστική Περιοχή**	**Αναφ**	**Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα**
1. Εισαγωγή στον Τουρισμό	1.1 Βασικές Έννοιες Τουρισμού	1.1.1	Εισαγωγή στον Τουρισμό
		1.1.2	Βιομηχανία Τουρισμού και κύριες διακρίσεις όπως: Εγχώριος, Διεθνής, Εισερχόμενος, Εξερχόμενος. Κατηγορίες τουριστικών προϊόντων όπως: Ήλιος & Θάλασσα, Τουρισμός πόλης, Συνεδριακός, Πολιτιστικός, Ναυτικός
		1.1.3	Παγκόσμιος Τουρισμός και βασικά μεγέθη του
		1.1.4	Ελληνικός Τουρισμός και βασικά μεγέθη του
		1.1.5	Διεθνείς Τουριστικοί Οργανισμοί και Φορείς Ελληνικού Τουρισμού
	1.2 Τουριστικές Επιχειρήσεις	1.2.1	Κατανόηση του όρου τουριστική επιχείρηση και αναφορά ενδεικτικών επιχειρήσεων όπως: ξενοδοχεία/καταλύματα, επιχειρήσεις εστίασης, τουριστικά πρακτορεία, αεροπορικές και ακτοπλοϊκές επιχειρήσεις κ.ο.κ
		1.2.2	Οργάνωση, τμήματα και λειτουργίες ξενοδοχείου
		1.2.3	Κύκλος πωλήσεων τουριστικών ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών
2. Κανόνες Συμπεριφοράς και Εμφάνισης	2.1 Εμφάνιση και Συμπεριφορά Εργαζομένου	2.1.1	Προσωπική εμφάνιση και υγιεινή
		2.1.2	Συμπεριφορά των εργαζομένων σε τουριστικές επιχειρήσεις
		2.1.3	Γενικός κώδικας συμπεριφοράς και λόγοι ύπαρξης του
		2.1.4	Ο εργαζόμενος ως εκπρόσωπος της επιχείρησης
	2.2 Παραπτώματα	2.2.1	Σοβαρά πειθαρχικά παραπτώματα
		2.2.2	Πειθαρχικά μέτρα
3. Εξυπηρέτηση Πελατών	3.1 Βασικές Έννοιες Εξυπηρέτησης Πελατών	3.1.1	Εισαγωγικές έννοιες εξυπηρέτησης πελατών: ποιότητα υπηρεσιών, ικανοποίηση – πιστότητα πελάτη
		3.1.2	Τύποι πελατών
		3.1.3	Βασικά βήματα εξυπηρέτησης πελατών
		3.1.4	Εμπειρία πελάτη στον χώρο του τουρισμού

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης			
Κατηγορία	**Γνωστική Περιοχή**	**Αναφ**	**Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα**
	3.2 Στρατηγικές Εξυπηρέτησης Πελατών	3.2.1	Στρατηγική εξυπηρέτησης πελατών
		3.2.2	Υποχρεώσεις και δεξιότητες/Ικανότητες των εργαζομένων στον τουρισμό
		3.2.3	Τρίγωνο μάρκετινγκ υπηρεσιών και εφαρμογή του
		3.2.4	Παροχή υπηρεσιών και εργαζόμενος
	3.3 Διαχείριση Παραπόνων	3.3.1	Εισαγωγικές έννοιες διαχείρισης παραπόνων
		3.3.2	Πηγές παραπόνων και συχνότερα παράπονα
		3.3.3	Διαχείριση και στάδια διαχείρισης παραπόνων
		3.3.4	Ανάκτηση Εξυπηρέτησης και στρατηγικές ανάκτησης/επανόρθωσης εξυπηρέτησης
4. Οροφοκομία	4.1 Λειτουργία Τμήματος Οροφοκομίας	4.1.1	Τμήμα οροφοκομίας και τα υποτμήματα του όπως: τμήμα καθαριότητας δωματίων, κοινόχρηστων χώρων, λινοθήκης και πλυντηρίου και απολεσθέντων αντικειμένων
		4.1.2	Βασικοί ρόλοι όπως: Προϊσταμένη (διευθύντρια), Προϊσταμένη ορόφων (housekeeper) και βοηθοί, καμαριέρες, καθαρίστριες και βαλέδες και κύρια καθήκοντα τους
		4.1.3	Βάρδιες τμήματος ορόφων
		4.1.4	Συνεργασία τμήματος οροφοκομίας με το τμήμα υποδοχής
	4.2 Εξοπλισμός και Προετοιμασία	4.2.1	Office ορόφων, τρόλεϊ καμαριέρας και υλικά εφοδιασμού του
		4.2.2	Συσκευές καθαρισμού και χημικά μέσα
		4.2.3	Θέματα οικολογικού καθαρισμού
	4.3 Καθαρισμός Δωματίου (Servicing) και Κοινόχρηστων Χώρων	4.3.1	Βασικά θέματα καθαρισμού δωματίου
		4.3.2	Αλληλουχία διαδικασιών καθαριότητας δωματίου
		4.3.3	Βραδινή Καθαριότητα δωματίου (Turndown Service)
		4.3.4	Μπαρ δωματίου (Mini Bar)
		4.3.5	Έλεγχος δωματίου πριν την άφιξη πελάτη

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης			
Κατηγορία	**Γνωστική Περιοχή**	**Αναφ**	**Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα**
		4.3.6	Ειδικές περιπτώσεις καθαριότητας όπως: μετά από ασθένεια κλπ
		4.3.7	Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων όπως: ανελκυστήρες, διάδρομοι, σαλόνια, αίθουσες κλπ
	4.4 Ποιότητα και Αποδοτικότητα Τμήματος Ορόφων	4.4.1	Θέματα αποδοτικής λειτουργίας τμήματος ορόφων και δραστηριότητας του
		4.4.2	Επαφή και εξυπηρέτηση πελάτη κατά την παροχή service
		4.4.3	Θέματα ασφαλείας όπως προσωπικά αντικείμενα πελάτη, απολεσθέντα αντικείμενα, μαγνητικές κάρτες κ.α.
		4.4.4	Θέματα συντήρησης και διαχείριση βλαβών
		4.4.5	Χώροι υπηρεσίας
		4.4.6	Εξοπλισμός και διακόσμηση δωματίων
5. Καθαρισμός και Φύλαξη Λινών	5.1 Βασικές Διαδικασίες Διαχείρισης «Λινών»	5.1.1	Τα λινά και η διαχείριση τους
		5.1.2	Τμήματα Λινοθήκης, Απολεσθέντων και Ραπτικής
		5.1.3	Τμήμα Πλυντηρίου - σιδερωτήριου
		5.1.4	Στεγνοκαθαριστήριο και υπηρεσίες στεγνοκαθαριστηρίου
		5.1.5	Θέματα ιματισμού και στολές προσωπικού
6. Τμήμα Υποδοχής	6.1 Βασικές Έννοιες Υπηρεσιών Υποδοχής	6.1.1	Τμήματα και οργανόγραμμα τμήματος υποδοχής όπως: τμήμα κρατήσεων, θυρωρείο, τηλεφωνικό κέντρο, ταμείο, πελατειακών σχέσεων (guest relations)
		6.1.2	Βασικοί ρόλοι όπως: Προϊστάμενος υποδοχής, Υπεύθυνοι και υφιστάμενοι τμημάτων και κύρια καθήκοντα τους
		6.1.3	Τύποι, κατάσταση και τιμές δωματίων
		6.1.4	Έγγραφα, έντυπα –φόρμες, εξοπλισμός και συστήματα τμήματος υποδοχής
	6.2 Αφίξεις	6.2.1	Αφίξεις μεμονωμένων πελατών και συμπλήρωση ειδικών εντύπων και φορμών
		6.2.2	Αφίξεις γκρουπ και συμπλήρωση ειδικών εντύπων και φορμών
		6.2.3	Ενημέρωση του πελάτη σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το ξενοδοχείο
		6.2.4	Ιδιαίτερες ανάγκες – απαιτήσεις πελάτη και ενημέρωση των εμπλεκόμενων τμημάτων

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης			
Κατηγορία	**Γνωστική Περιοχή**	**Αναφ**	**Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα**
		6.2.5	Τακτοποίηση πελάτη σε δωμάτιο, αλλαγή δωματίου και ηλεκτρονικά συστήματα πρόσβασης στα δωμάτια
		6.2.6	Ειδικές περιπτώσεις αφίξεων όπως: express check in, πελάτες χωρίς κράτηση, πελάτες που δεν μπορούν να στεγαστούν, διημερεύσεις
	6.3 Διαμονή	6.3.1	Διασφάλιση άνετης διαμονής του πελάτη
		6.3.2	Παροχή βοηθητικών υπηρεσιών όπως: διεκπεραίωση της αλληλογραφίας, παροχή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, παροχή πληροφοριών διασκέδασης, κράτηση εισιτηρίων για θεάματα
		6.3.3	Απαραίτητα μέτρα για την παροχή υπηρεσιών ασφαλείας του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων
	6.4 Αναχωρήσεις	6.4.1	Αναχωρήσεις μεμονωμένων πελατών και συμπλήρωση ειδικών εντύπων και φορμών
		6.4.2	Αναχωρήσεις γκρουπ και συμπλήρωση ειδικών εντύπων και φορμών
		6.4.3	Ειδικές περιπτώσεις αφίξεων όπως: express check out, late check out
		6.4.4	Διαχείριση του φακέλου του πελάτη με την συνεργασία του πελάτη για την βελτίωση του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών
	6.5 Ταμείο Υποδοχής	6.5.1	Τακτοποίηση λογαριασμών πελατών με όλους τους διαθέσιμους τρόπους και σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους
		6.5.2	Άλλα θέματα ταμείου υποδοχής όπως: πληρωμές, πιστωτικές κάρτες, συνάλλαγμα
	6.6 Βασικές Έννοιες Ξενοδοχειακών Κρατήσεων	6.6.1	Τύποι κρατήσεων όπως: μεμονωμένοι, πρακτοριακοί πελάτες, εγγυημένες, μη εγγυημένες, διαδικτυακές (on-line), μέσω ειδικών συστημάτων (GDS, ADS), tour operators
		6.6.2	Ζήτηση, διαθεσιμότητα, επιβεβαίωση και πλάνο κρατήσεων
		6.6.3	Συμφωνίες και συμβόλαια κρατήσεων (Allotment, Guarantee, On Request).
		6.6.4	Άλλα θέματα κρατήσεων, ακυρώσεις, overbooking
7. Ασφάλεια και Υγιεινή Υπαλλήλων Τμημάτων Ορόφων και Λινοθήκης	7.1 Προστασία Εργαζομένου	7.1.1	Γενικά θέματα ασφάλειας και υγιεινής στους χώρους εργασίας
		7.1.2	Αιτίες κινδύνου για τους εργαζομένους σε ξενοδοχεία, εστιατόρια και τροφοδοσία
		7.1.3	Σήμανση Ασφάλειας και Υγείας στους Χώρους Εργασίας
	7.2 Τραυματισμοί εν Ώρα Εργασίας και Αναγκαία Πρόληψη	7.2.1	Ασφαλής Εργασία εργαζομένων στους τομείς καθαρισμού και πλυντηρίου

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

Υπάλληλος Τμήματος Ορόφων και Λινοθήκης			
Κατηγορία	**Γνωστική Περιοχή**	**Αναφ**	**Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα**
		7.2.2	Σωστή σωματική στάση και πλεονεκτήματα
		7.2.3	Συνηθέστεροι τραυματισμοί (όπως Σύνδρομο Καρπιαίου Σωλήνα, Πόνοι στην πλάτη, τον αυχένα κλπ)
		7.2.4	Μυοσκελετικές κακώσεις, παράγοντες κινδύνου, πρόληψη και έγκαιρη αντιμετώπιση
		7.2.5	Κίνδυνοι από πτώσεις, Προσκρούσεις σε Χαμηλού Ύψους Εμπόδια, Ολισθήματα αιτίες και μέτρα πρόληψης
	7.3 Κίνδυνοι από Επικίνδυνες Χημικές Ουσίες	7.3.1	Προστασία από Χημικούς Κινδύνους
		7.3.2	Μέτρα προστασίας από επικίνδυνες χημικές ουσίες όπως: Γάντια, Γυαλιά, Μάσκες, ποδιές προστασίας, κατηγορίες, τρόποι εφαρμογής και λόγοι χρήσης.
	7.4 Άλλοι Κίνδυνοι και Μέτρα Πρόληψης τους	7.4.1	Καψίματα και Εγκαύματα και μέτρα πρόληψης
		7.4.2	Μολύνσεις αίματος (όπως από κοψίματα, αιματογενείς ασθένειες κ.ο.κ) και μέτρα πρόληψης
		7.4.3	Ψυχολογικά θέματα (όπως εργασιακό άγχος και μέτρα πρόληψης
		7.4.4	Θερμική Καταπόνηση (όπως θερμική εξάντληση, θερμοπληξία, έκθεση στον ήλιο) και μέτρα πρόληψης
		7.4.5	Νόσος Λεγεωνάριων και συστήματα κυκλοφορίας ζεστού και κρύου νερού και μέτρα πρόληψης
		7.4.6	Χρήση Επικίνδυνων Μηχανών και μέτρα πρόληψης
		7.4.7	Πυρκαγιές και Εκρήξεις και μέτρα πρόληψης
		7.4.8	Ηλεκτρικό ρεύμα-Ηλεκτροπληξία και μέτρα πρόληψης
		7.4.9	Φωτισμός εργασιακού χώρου και βέλτιστες πρακτικές βελτίωσης φωτισμού
8. Εκπαίδευση και Οριζόντιες Δεξιότητες	8.1 Βασικές Έννοιες Εκπαίδευσης	8.1.1	Βασικές έννοιες ενημέρωσης και εκπαίδευσης προσωπικού σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα
		8.1.2	Παρακίνηση προσωπικού
		8.1.3	Συγκεντρώσεις και συμβούλια σχετικά με την βελτίωση των υπηρεσιών φιλοξενίας
	8.2 Οριζόντιες Δεξιότητες	8.2.1	Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας
		8.2.2	Βασικές γνώσεις νομοθεσίας

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

4.5 Προδιαγραφές Εξέτασης

Η εξέταση αποτελείται από ένα **ενιαίο** τεστ σετ, που αποτελείται από **οκτώ** (**8**) ενότητες, σχετικές με την Εξεταστέα ύλη, με την παρακάτω δομή:

Τμήμα	Περιγραφή (Κατηγορία Εξ. Ύλης)	Θεωρητικές Ερωτήσεις	Πρακτικές Ερωτήσεις	Σύνολο Εξέτασης (%)
1	**Εισαγωγή στον Τουρισμό**	6,25%	0	**6,25%**
2	**Κανόνες Συμπεριφοράς και Εμφάνισης**	3,75%	0	**3,75%**
3	**Εξυπηρέτηση Πελατών**	7,50%	5,00%	**12,50%**
4	**Οροφοκομία**	16,25%	7,50%	**23,75%**
5	**Καθαρισμός και Φύλαξη Λινών**	5,00%	7,50%	**12,50%**
6	**Τμήμα Υποδοχής**	5,00%	7,50%	**12,50%**
7	**Ασφάλεια και Υγιεινή Υπαλλήλων Τμημάτων Ορόφων και Λινοθήκης**	16,25%	10,00%	**26,25%**
8	**Εκπαίδευση και Οριζόντιες Δεξιότητες**	2,50%	0	**2,50%**
	Σύνολο (65 ερωτήσεις)	**62,5%**	**37,5%**	**100%**

Οι **50** ερωτήσεις **θεωρητικών γνώσεων** ανήκουν στα Επίπεδα 1 (Γνώση), και 2 (Κατανόηση) της ταξινομίας/κατάταξης του Bloom, καλύπτουν όλες τις ενότητες της εξεταστέας ύλης και έχουν διαβαθμιστεί ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας τους σε: χαμηλής, μέτριας και υψηλής δυσκολίας σε κατανομή που δηλώνεται παρακάτω:

- 25% χαμηλής δυσκολίας,
- 50% μέτριας δυσκολίας,
- 25% υψηλής δυσκολίας.

Οι **15** ερωτήσεις **πρακτικών γνώσεων** ανήκουν στο Επίπεδο 3 (Εφαρμογή) της ταξινομίας/κατάταξης του Bloom και άνω, καλύπτουν τις κατηγορίες 3, 4, 5, 6, 7 της εξεταστέας ύλης και είναι τουλάχιστον μέτριας δυσκολίας.

Οι ερωτήσεις, στο σύνολο τους, ανάλογα με το επίπεδο ταξινομίας/κατάταξης του Bloom που ανήκουν, έχουν κατανομή που δηλώνεται παρακάτω:

- 60% Γνώση, Κατανόηση
- 40% Εφαρμογή, Ανάλυση.

© 2017 PEOPLECERT- All rights reserved

PEOPLECERT

PEOPLECERT - Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων
Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101
www.peoplecert.gr