

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Οροφκόμος

Syllabus

Μάρτιος 2017
Έκδοση 01.1



PEOPLECERT

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.

Το περιεχόμενο του εγγράφου αυτού είναι **αυστηρά εμπιστευτικό** και αποκλειστικά προορισμένο για το άτομο(α) ή νομικό(α) πρόσωπο(α) στο οποίο αποστέλλεται. Όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα. Απαγορεύεται η ανατύπωση μέρους ή του συνόλου αυτού καθώς και η διανομή, αντιγραφή ή κοινοποίησή του σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο χωρίς την έγγραφη έγκριση της PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. Για άδεια αναπαραγωγής του υλικού θα πρέπει να απευθυνθείτε στον εκδότη.

ΑΠΟΚΗΡΥΞΗ: Παρ' όλα τα μέτρα που έχουν ληφθεί από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. για την προετοιμασία αυτής της έκδοσης, καμία εγγύηση δεν παρέχεται από την PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε., ως εκδότης, για την πληρότητα των πληροφοριών που περιέχονται εντός αυτής. Επίσης, η PEOPLECERT Ελλάς Α.Ε. δεν είναι υπεύθυνη ή υπόχρεη για οποιαδήποτε απώλεια, βλάβη, φθορά, οποιοδήποτε μεγέθους προκύψει λόγω πληροφοριών, οδηγιών ή συμβουλών που περιέχονται σ' αυτό το έγγραφο.

1. Εισαγωγή

Ο κλάδος των πωλητών αναφέρεται σε μια πολύ ευρεία κατηγορία εργαζομένων με διαφορετικά εκπαιδευτικά επίπεδα, γνώσεις, προσόντα, δεξιότητες, καθήκοντα και εργασιακές ευθύνες που αφορούν την καθαριότητα και τακτοποίηση των δωματίων καθώς και για τον εξοπλισμό τους με όλα τα απαραίτητα και διεξάγονται από τον **Οροφοκόμο**. Το σχήμα πιστοποίησης της **PEOPLECERT** παρέχει αναγνώριση, σε διεθνές επίπεδο, για τους επαγγελματίες που καλύπτουν θέσεις, για τις οποίες απαιτείται γνώση, εξειδίκευση και εμπειρία για την εκτέλεση διάφορων εργασιών που αφορούν την καθαριότητα και τακτοποίηση των δωματίων ενός τουριστικού καταλύματος και τον εξοπλισμό τους με όλα τα απαραίτητα υλικά.

Η πιστοποίηση **Οροφοκόμος** της **PEOPLECERT** καλύπτει τις απαιτούμενες **γνώσεις** που θα πρέπει να έχει ένας υποψήφιος για να αποδείξει μια σταθερή κατανόηση του περιεχομένου και τις απαιτήσεις των εθνικών και διεθνών πρακτικών και αρμοδιοτήτων που αφορούν τις υπηρεσίες καθαριότητας και τακτοποίησης δωματίων και λοιπών χώρων, καθώς και των απαραίτητων **δεξιοτήτων πρακτικής** εφαρμογής αυτών. Περιλαμβάνει τις κύριες και επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες και επαγγελματικές εργασίες οι οποίες αποτελούν το βασικό του πυρήνα και ασκούνται σε πάσης φύσεως επιχειρήσεις οργανισμούς ή φορείς, ενώ ταυτόχρονα αποτελούν προϋπόθεση για οποιαδήποτε εξειδικευμένη άσκησή του.

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 και εκπαίδευσης που συνδέονται με το αντικείμενο της πιστοποίησης.

2. Σε ποιους απευθύνεται / Ακροατήριο

Η παρούσα πιστοποίηση απευθύνεται σε υφιστάμενους οροφοκόμους καθώς και σε υποψήφιους που επιθυμούν να στελεχώσουν έναν 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 **Οροφοκόμος** της **PEOPLECERT** δηλώνει την ικανότητα του κατόχου της να ασκήσει/εκτελέσει εργασίες για τις ακόλουθες κατηγορίες εργασιών:

- i. Υπηρεσίες καθαριότητας.
- ii. Υπηρεσίες τακτοποίησης.
- iii. Ελέγχου του χώρου ευθύνης σε τουριστικό κατάλυμα.

Η πιστοποίηση **Οροφοκόμος** της **PEOPLECERT** αποδεικνύει με τον καλύτερο και πλέον αξιόπιστο τρόπο ότι ο κάτοχός της κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και πρακτικές έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει υψηλού επιπέδου και αποδοτικότητας υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης χώρων σε τουριστικό κατάλυμα σε οποιοδήποτε τουριστική επιχείρηση.

3. Μαθησιακοί στόχοι

Δεδομένου ότι η πιστοποίηση αυτή είναι επαγγελματικού επιπέδου, οι υποψήφιοι θα εκπαιδευτούν σε όλες τις σχετικές γνώσεις και δεξιότητες των τυπικών εργασιών και πρακτικών που αφορούν υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης χώρων σε τουριστικό κατάλυμα έτσι ώστε να διεκπεραιώνουν όλες τις σχετικές και αναγκαίες για τη λειτουργία οργανισμού εργασίες.

Οι **κάτοχοι** της πιστοποίησης **Οροφοκόμος** της **PEOPLECERT** θα είναι σε θέση να αποδείξουν τις γνώσεις τους, την ικανότητα, την κατανόηση και την αρμοδιότητα για την εφαρμογή όλων των απαραίτητων γνώσεων και δεξιοτήτων εκτέλεσης εργασιών καθαριότητας, τακτοποίησης χώρων σε τουριστικό κατάλυμα και θα είναι σε θέση να:

- Μεριμνούν για την καθαριότητα των δωματίων, των διαδρόμων του ορόφου και του βοηθητικού χώρου εργασίας.
- Τακτοποιούν τα δωμάτια.
- Παρακολουθούν τη γενικότερη λειτουργική και τεχνική κατάσταση και ασφάλεια του χώρου ευθύνης.

4. Εξέταση

Η εξέταση για την πιστοποίηση **Οροφοκόμος** της **PEOPLECERT** έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να επικυρώνει τις γνώσεις των υποψηφίων σε σχέση τόσο επί των περιεχομένων των γνώσεων που απαιτούνται αλλά και στην εφαρμογή όλων όσων διέπουν τις εργασίες και τις πρακτικές των εργασιών καθαριότητας, τακτοποίησης χώρων σε τουριστικό κατάλυμα ενός τουριστικού καταλύματος.

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

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

4.1 Κριτήρια Ένταξης / Απαιτήσεις Εκπαίδευσης

Υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια ένταξης στις εξετάσεις καθώς και ακαδημαϊκές, εκπαιδευτικές και επαγγελματικές απαιτήσεις για τις εξετάσεις πιστοποίησης **Οροφοκόμος** της **PEOPLECERT**.

Πιο συγκεκριμένα οι απαιτήσεις είναι οι εξής:

| | |
|-----------------------------------|--|
| Ακαδημαϊκά κριτήρια | <ul style="list-style-type: none"> • -Απόφοιτοι Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι Μεταδευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ • -ή/και διαδρομές κατάρτισης όπως αυτές προβλέπονται από την παρακολούθηση οποιουδήποτε εγκεκριμένου προγράμματος κατάρτισης στην αντίστοιχη ειδικότητα • -ή/ και πρόγραμμα κατάρτισης 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/γνώσεις | <ul style="list-style-type: none"> • Βασικά Μαθηματικά (αριθμητική, άλγεβρα, γεωμετρία, μαθηματική ανάλυση) • Βασικές γνώσεις χειρισμού Ηλεκτρονικών Υπολογιστών • Ελληνική Γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) • Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση και γραφή) |

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

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 καθαριότητας, τακτοποίησης χώρων ενός τουριστικού καταλύματος
- Διαδικασίες, κανόνες και διεργασίες καθαριότητας, τακτοποίησης χώρων ενός τουριστικού καταλύματος

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 έννοια 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 να αναγνώριση/εντοπισμό κινήτρων ή αιτίων
- Εξαγωγή συμπερασμάτων
- Εύρεση στοιχείων για την υποστήριξη γενικεύσεων

- Αναγνώριση/Προσδιορισμός τμημάτων, ανάλυση των σχέσεων μεταξύ των τμημάτων και αναγνώριση των οργανωτικών αρχών που εμπλέκονται.

Η αξιολόγηση ενσωματώνει τα παραπάνω μαθησιακά αποτελέσματα μάθησης καθώς χρησιμοποιεί αντίστοιχου στόχους της αξιολόγησης που ανταποκρίνονται στις παραπάνω γνωστικές κατηγορίες.

4.3 Μορφή Εξέτασης

Η μορφή της εξέτασης πιστοποίησης παρουσιάζεται στον παρακάτω πίνακα:

| | |
|-------------------------------------|--|
| Μέθοδος | Γραπτώς (paper based) ή Μέσω Η/Υ (web) |
| Τύπος Τεστ | 1 ενιαίο τεστ 20 ερωτήσεις Πολλαπλής Επιλογής (Multiple choice) με ή χωρίς σενάριο εργασίας (θεωρητικές και πρακτικές καταστάσεις) <i>20 συνολικά βαθμοί.</i> <i>Μία δυνατή απάντηση από 4 πιθανές απαντήσεις.</i> <i>Κάθε ερώτηση λαμβάνει ένα (1) βαθμό.</i> |
| Διάρκεια | 45 λεπτά |
| Βάση Επιτυχίας | Τουλάχιστον 60% στο σύνολο του τεστ (12/20 βαθμοί) |
| Επιτήρηση | Ναι <i>Φυσική επιτήρηση ή μέσω Web Proctoring</i> |
| Χρήση Βιβλίων ή άλλου Υλικού | Όχι <i>Δεν επιτρέπεται η χρήση βιβλίων ή άλλου υλικού κατά τη διάρκεια της εξέτασης.</i> <i>Επιτρέπεται η χρήση Απλής Αριθμομηχανής με δυνατότητα εκθέτη (Calculator) εφόσον απαιτείται.</i> |
| Προαπαιτούμενα | <ul style="list-style-type: none"> • Ακαδημαϊκά κριτήρια • Βασικές δεξιότητες/γνώσεις <i>όπως περιγράφονται στην ενότητα 4.1 του παρόντος εγγράφου</i> |
| 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 σ' έναν υποψήφιο στην περίπτωση πολλαπλών προσπαθειών στην ίδια ενότητα πιστοποίησης.

4.4 Η Εξεταστέα Ύλη Αναλυτικά

Η εξεταστέα ύλη περιλαμβάνει τις κυριότερες ενότητες που αφορούν σε σημαντικά θέματα, ομαδοποιημένα ανά κατηγορία, βάση των γνώσεων και πρακτικών εφαρμογών τους, με μονοψήφιο αριθμό σε κάθε κατηγορία.

Πιο συγκεκριμένα το περίγραμμα της Εξεταστέας (και Διδακτέας) Ύλης έχει ως εξής:

1. Ο Οροφοκόμος πρέπει να έχει γνώση της των πεδίων που αφορούν την παροχή υπηρεσιών

καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης του/της στο τουριστικό κατάλυμα:

1.1. Βασικές αρχές

Ο Οροφокός πρέπει να έχει γνώση των βασικών αρχών οργάνωσης και λειτουργίας τουριστικού καταλύματος, των βασικών αρχών οροφκομιακής τέχνης, των βασικών αρχών υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας, των κανόνων επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς και των στοιχειώδη αρχών νομοθεσίας και πυροσβεστικών διατάξεων

1.2. Καθαριότητα των δωματίων, διαδρόμων ορόφου βοηθητικού χώρου εργασίας του/της (οφίς)

Ο Οροφокός πρέπει να προετοιμάζει τα απαραίτητα υλικά και ιματισμό για τον καθαρισμό, να περισυλλέγει και απομακρύνει τα απορρίμματα και τον χρησιμοποιημένο ιματισμό με βάση τις προβλεπόμενες διαδικασίες και να διασφαλίζει την τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας κατά την παραπάνω διαδικασία και να καθαρίζει το δωμάτιο, το μπάνιο και τους λοιπούς χώρους.

1.3. Τακτοποίηση των δωματίων

Ο Οροφокός πρέπει να τακτοποιεί τον ιματισμό στο δωμάτιο και στο μπάνιο, να συμπληρώνει αναλώσιμα και μη στο δωμάτιο και το μπάνιο, να φροντίζει και τακτοποιεί τα προσωπικά είδη του πελάτη και να προετοιμάζει το δωμάτιο για τη νυκτερινή κατάκλιση.

1.4. Παρακολούθηση της γενικότερης λειτουργικής και τεχνικής κατάστασης και ασφάλειας του χώρου ευθύνης

Ο Οροφокός πρέπει να εντοπίζει βλάβες και φθορές στα δωμάτια και τους ορόφους, να μεριμνά για το φυσικό έλεγχο ημερήσιας κίνησης στο χώρο ευθύνης του/της και να παραδίδει τα απολεσθέντα είδη των πελατών στο αρμόδιο τμήμα ή υπάλληλο.

Οι λεπτομέρειες επί των στόχων και των γνωστικών αντικειμένων ή δεξιοτήτων ανά θεματική κατηγορία, παρουσιάζονται στον παρακάτω συγκεντρωτικό πίνακα της εξεταστέας ύλης:

| Οροφокός | | | |
|--|-------------------------------------|-------|---|
| Κατηγορία | Γνωστική Περιοχή | Αναφ | Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα |
| 1. Υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης σε τουριστικό κατάλυμα | 1.1 Βασικές αρχές | 1.1.1 | Βασικές αρχές οργάνωσης και λειτουργίας τουριστικού καταλύματος |
| | | 1.1.2 | Βασικές αρχές οροφκομιακής τέχνης |
| | | 1.1.3 | Βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας |
| | | 1.1.4 | Κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και συμπεριφοράς |
| | | 1.1.5 | Στοιχειώδεις αρχές νομοθεσίας και πυροσβεστικών διατάξεων |
| | 1.2 Καθαριότητα δωματίων, διαδρόμων | 1.2.1 | Προετοιμασία απαραίτητων υλικών και ιματισμού για καθαρισμό |

| Οροφокόςμος | | | |
|-------------|---|-------|--|
| Κατηγορία | Γνωστική Περιοχή | Αναφ | Γνωστικό Αντικείμενο/Δεξιότητα |
| | ορόφου και βοηθητικού χώρου εργασίας (οφίς) | | |
| | | 1.2.2 | Περισυλλογή και απομάκρυνση απορριμμάτων και χρησιμοποιημένου ιματισμού με βάση τις προβλεπόμενες διαδικασίες και διασφάλιση τήρησης των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας κατά την παραπάνω διαδικασία |
| | | 1.2.3 | Καθαρισμός δωματίου, μπάνιου και λοιπών χώρων |
| | 1.3 Τακτοποίηση δωματίων | 1.3.1 | Τακτοποίηση ιματισμού στο δωμάτιο και στο μπάνιο |
| | | 1.3.2 | Συμπλήρωση αναλώσιμων και μη στο δωμάτιο και το μπάνιο |
| | | 1.3.3 | Φροντίδα και τακτοποίηση προσωπικών ειδών του πελάτη |
| | | 1.3.4 | Προετοιμασία δωματίου για νυκτερινή κατάκλιση |
| | 1.4 Παρακολούθηση της γενικότερης λειτουργικής και τεχνικής κατάστασης και ασφάλειας του χώρου ευθύνης | 1.4.1 | Εντοπισμός βλαβών και φθορών στα δωμάτια και ορόφους |
| | | 1.4.2 | Φυσικός έλεγχος ημερήσιας κίνησης στο χώρο ευθύνης |
| | | 1.4.3 | Παράδοση απολεσθέντων ειδών των πελατών στο αρμόδιο τμήμα ή υπάλληλο |

4.5 Προδιαγραφές Εξέτασης

Η εξέταση αποτελείται από ένα ενιαίο τεστ σετ, που αποτελείται από **τρεις (3)** ενότητες, σχετικές με την Εξεταστέα ύλη, με την παρακάτω δομή:

| Τμήμα | Περιγραφή (Κατηγορία Εξ. Ύλης) | Τεστ (%) |
|-------|---|-------------|
| 1 | Υπηρεσίες καθαριότητας, τακτοποίησης και φυσικού ελέγχου του χώρου ευθύνης σε τουριστικό κατάλυμα | 100% |
| | Σύνολο (20 ερωτήσεις - 20 βαθμοί) | 100% |

Οι ερωτήσεις ανάλογα με το βαθμό δυσκολίας τους έχουν διακριθεί σε: χαμηλής, μέτριας και υψηλής δυσκολίας. Η κατανομή των ερωτήσεων του τεστ επί του συνόλου των 20 ερωτήσεων ανά κατηγορία δυσκολίας είναι: **25% χαμηλής δυσκολίας, 50% μέτριας δυσκολίας και 25% υψηλής δυσκολίας.**

PEOPLECERT

PEOPLECERT - Φορέας Πιστοποίησης Προσώπων

Κοραή 3, 105 64 Αθήνα, τηλ.: 210 372 9100, Fax: 210 372 9101

www.peoplecert.gr