



**ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΤΗΣ ΑΝΑΔ ΓΙΑ ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ  
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ**

**ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2018**

Αρχή Ανάπτυξης Ανθρώπινου Δυναμικού Κύπρου  
Διεύθυνση: Αναβύσσου 2, 2025 Στρόβολος, Τ.Θ. 25431, 1392 Λευκωσία  
Τηλ: 22 515000 Τηλεομ.: 22 496949

# ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ ΤΗΣ ΑνΑΔ ΓΙΑ ΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΤΟΜΕΑ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ

## Εισαγωγή

Ο τομέας των ξενοδοχείων και εστιατορίων αποτελεί μία από τις κύριες κινητήριες δυνάμεις της οικονομίας της Κύπρου, η οποία βρίσκεται ξανά σε τροχιά ανάκαμψης και ανάπτυξης. Η οικονομική κρίση έχει αναδείξει για ακόμα μια φορά τη μεγάλη σημασία και ουσιαστική συμβολή του τομέα των ξενοδοχείων και εστιατορίων στην κυπριακή οικονομία καθώς και τις πολλές θετικές επιδράσεις που έχει σε άλλους βασικούς οικονομικούς τομείς.

Εντούτοις, ο τομέας των ξενοδοχείων και εστιατορίων αντιμετωπίζει σημαντικές προκλήσεις όπως η εποχικότητα, η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών καθώς και η στελέχωση με κατάλληλα καταρτισμένο προσωπικό.

Η ΑνΑΔ λαμβάνοντας υπόψη τα πιο πάνω και με γνώμονα τον πρωταρχικής σημασίας ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού, προωθεί έπειτα από διαβουλεύσεις με τις εργοδοτικές και συνδικαλιστικές οργανώσεις και άλλους φορείς, την Πρωτοβουλία αυτή για στήριξη του τομέα των ξενοδοχείων και εστιατορίων.

## Στόχοι της Πρωτοβουλίας της ΑνΑΔ

Αξιοποιώντας την Πρωτοβουλία της ΑνΑΔ, ο τομέας των ξενοδοχείων και εστιατορίων λαμβάνει σημαντικά οφέλη όπως:

- Παροχή ποιοτικής κατάρτισης στο ανθρώπινο δυναμικό του τομέα των ξενοδοχείων και εστιατορίων για προώθηση και βελτίωση του επαγγελματισμού μέσω της διαρκούς αναβάθμισης των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.
- Στελέχωση με καταρτισμένο προσωπικό που να ανταποκρίνεται στις άμεσες και μελλοντικές ανάγκες της επιχείρησης.
- Διευκόλυνση της οργάνωσης και εφαρμογής ποιοτικά κατάλληλων προγραμμάτων κατάρτισης μέσω της αξιοποίησης των Προτύπων Επαγγελματικών Προσόντων για τις βασικές ξενοδοχειακές ειδικότητες του τομέα των ξενοδοχείων και εστιατορίων με σκοπό την πιστοποίηση.

Η Πρωτοβουλία της ΑνΑΔ για στήριξη του τομέα των ξενοδοχείων και εστιατορίων βασίζεται σε τρεις πυλώνες δράσεων όπως αυτοί αναλύονται πιο κάτω:

### **1. Ποιοτική Κατάρτιση Προσωπικού**

1.1 Τα ξενοδοχεία και τα εστιατόρια έχουν την δυνατότητα να λάβουν επιχορήγηση και στήριξη για κατάρτιση του υφιστάμενου ή νεοπροσλαμβανόμενου προσωπικού τους αξιοποιώντας το **Σχέδιο Μονοεπιχειρησιακών Προγραμμάτων Κατάρτισης στην Κύπρο.**

Τα προγράμματα μπορούν να εφαρμοστούν με εκπαιδευτές που είναι εργοδοτούμενοι της επιχείρησης/οργανισμού ή με άλλους εκπαιδευτές από την Κύπρο ή το εξωτερικό.

Η ΑνΑΔ παρέχει την δυνατότητα στα ξενοδοχεία και εστιατόρια να αξιοποιήσουν τον αδρανή χρόνο που προκύπτει ιδιαίτερα κατά την περίοδο χαμηλής πληρότητας για την κατάρτιση εργοδοτούμενων τους. Τα κύρια οφέλη είναι η διατήρηση στην απασχόληση ατόμων που αντιμετωπίζουν κίνδυνο απολύσεων, η βελτίωση των δεξιοτήτων των εργοδοτούμενων με επακόλουθο την αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών, η αύξηση της παραγωγικότητας και στελέχωση με καταρτισμένο προσωπικό που να ανταποκρίνεται στις άμεσες και μελλοντικές ανάγκες της εκάστοτε επιχείρησης και η κάλυψη σε ποσοστό που μπορεί να φθάσει μέχρι το 80% των εξόδων για την περίοδο κατάρτισης.

Η ΑνΑΔ εγκρίνει και επιχορηγεί τη συμμετοχή εργοδοτούμενων ξενοδοχείων και εστιατορίων σε προγράμματα που κρίνονται ως προτεραιότητα για τον κλάδο, όπως η επαγγελματική κατάρτιση στις διάφορες ειδικότητες του τομέα, η Επαγγελματική Γλωσσική Επικοινωνία (Αγγλικά, Ρωσικά, κλπ), η Υγιεινή των Τροφίμων, Εξυπηρέτηση Πελατών, Προώθηση Πωλήσεων, Διεύθυνση και Εποπτεία, Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία, Πρώτες Βοήθειες, Εισαγωγή και Εφαρμογή Προτύπων Ποιότητας (ISO 22000, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, κλπ) και άλλα.

Η ΑνΑΔ αναγνωρίζοντας ότι η γνώση ξένων γλωσσών αποτελεί απαραίτητο συστατικό για τους εργοδοτούμενους στα ξενοδοχεία και εστιατόρια, προτρέπει τις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν τα προγράμματα επιχειρησιακής/επαγγελματικής γλωσσικής επικοινωνίας (Αγγλικά, Ρωσικά, κλπ) υποβάλλοντας αίτηση μέσω του Σχεδίου Μονοεπιχειρησιακών Προγραμμάτων Κατάρτισης στην Κύπρο. Τα προγράμματα αυτά πρέπει να είναι προσαρμοσμένα στις εξειδικευμένες ανάγκες και θέματα που αφορούν τα επαγγέλματα του τομέα των ξενοδοχείων και εστιατορίων.

Για την εφαρμογή προγραμμάτων κατάρτισης που αφορούν στις βασικές ειδικότητες του τομέα (Οροφοκομίας, Υποδοχής, Εστιατορίου και Κουζίνας) προτρέπονται τα ξενοδοχεία και εστιατόρια να αξιοποιούν τα Πρότυπα Επαγγελματικών Προσόντων. Για τον σχεδιασμό των προγραμμάτων καθώς και για διευκόλυνση των ενδιαφερόμενων επιχειρήσεων, παρέχονται από τις υπηρεσίες της ΑνΑΔ τεχνικά βοηθήματα που αξιοποιούν τα Πρότυπα. Τα τεχνικά βοηθήματα τα οποία καλύπτουν τις βασικές ειδικότητες στα τμήματα Οροφοκομίας, Υποδοχής, Εστιατορίου και Κουζίνας επισυνάπτονται στο **Προσάρτημα Ι** και μπορούν να αξιοποιηθούν για να διαμορφωθούν προγράμματα κατάρτισης ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε επιχείρησης. Με τη συμπλήρωση των προγραμμάτων θα είναι δυνατή η εξέταση και πιστοποίηση των επαγγελματικών προσόντων των ατόμων. Περισσότερες πληροφορίες για το Σχέδιο καθώς και έντυπα για υποβολή αίτησης για έγκριση Μονοεπιχειρησιακού Προγράμματος Κατάρτισης είναι διαθέσιμα στον σύνδεσμο [http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p\\_id/181/pc\\_id/17139](http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p_id/181/pc_id/17139).

Η ΑνΑΔ για να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να υπολογίσουν το ύψος της επιχορήγησης, παραθέτει στο **Προσάρτημα ΙΙ** δύο παραδείγματα υπολογισμού του χορηγήματος για το Σχέδιο Μονοεπιχειρησιακών Προγραμμάτων Κατάρτισης στην Κύπρο (De Minimis).

1.2 Πρόσθετα, τα ξενοδοχεία και εστιατόρια έχουν τη δυνατότητα να δηλώσουν εργοδοτούμενους τους για συμμετοχή σε επιχορηγημένα από την ΑνΑΔ προγράμματα κατάρτισης που οργανώνονται από πιστοποιημένα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) μέσω του **Σχεδίου Πολυεπιχειρησιακών Προγραμμάτων Κατάρτισης-Συνήθη**. Η ΑνΑΔ επιχορηγεί το δικαίωμα συμμετοχής εργοδοτούμενων οργανισμών/επιχειρήσεων σε

εγκριμένα προγράμματα κατάρτισης. Τα ξενοδοχεία και εστιατόρια έχουν τη δυνατότητα επιλογής προγραμμάτων για κάλυψη των αναγκών τους μέσα από ένα ευρύ φάσμα εγκριμένων προγραμμάτων τα οποία είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της ΑνΑΔ στη διεύθυνση: [http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p\\_id/228/pc\\_id/17139](http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p_id/228/pc_id/17139). Καλούνται οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις όπως επικοινωνούν με το ΚΕΚ που προσφέρει το πρόγραμμα της επιλογής τους για υποβολή αίτησης συμμετοχής.

1.3 Παράλληλα, τα ξενοδοχεία και εστιατόρια μπορούν να συμμετάσχουν με διευθυντικό και άλλο εξειδικευμένο προσωπικό τους σε επιχορηγημένα από την ΑνΑΔ προγράμματα κατάρτισης που οργανώνονται από πιστοποιημένα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) μέσω του **Σχεδίου Πολυεπιχειρησιακών Προγραμμάτων Κατάρτισης-Ζωτικής Σημασίας**. Τα προγράμματα αυτά στοχεύουν στην κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών κατάρτισης οι οποίες είναι ζωτικής σημασίας και προκύπτουν λόγω ελλείψεων στις γνώσεις και δεξιότητες των εργοδοτούμενων και λόγω τεχνολογικών, οργανωτικών, οικονομικών και άλλων αλλαγών, με απώτερο στόχο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων μέσα από την αναβάθμιση της οργάνωσής τους, την αύξηση της παραγωγικότητας και τη βελτίωση της ποιότητας των παραγομένων προϊόντων και προσφερόμενων υπηρεσιών τους.

Ανάμεσα στα εγκριμένα αυτά προγράμματα υπάρχουν καινοτομικά ή/και εξειδικευμένα θέματα που ενδιαφέρουν άμεσα τα ξενοδοχεία και εστιατόρια. Τα θέματα προτεραιότητας για ανάπτυξη του τομέα της Τουριστικής Βιομηχανίας είναι τα ακόλουθα:

- Ξενοδοχεία, Βελτιώνοντας το τουριστικό προϊόν της Κύπρου μέσω οργανωσιακής κουλτούρας
- Εστιατόρια, Εισαγωγή στην περιβαλλοντική διεύθυνση και αειφόρο ανάπτυξη
- Εστιατόρια, Βελτιώνοντας το τουριστικό προϊόν της Κύπρου μέσω οργανωσιακής κουλτούρας
- Αναλύσεις και επιχειρηματική ευφυΐα στην ξενοδοχειακή βιομηχανία

Τα εγκριμένα προγράμματα βρίσκονται στην ιστοσελίδα της ΑνΑΔ στη διεύθυνση: [http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p\\_id/228/pc\\_id/17139](http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p_id/228/pc_id/17139).

## **2. Στελέγωση του Τομέα με Κατάλληλα Καταρτισμένο Προσωπικό**

2.1 Τα ξενοδοχεία και εστιατόρια που ενδιαφέρονται να προσλάβουν πτυχιούχους σε κατάλληλες υπεύθυνες θέσεις, μπορούν να αξιοποιήσουν το **Σχέδιο Στελέγωσης Επιχειρήσεων με Απόφοιτους Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης** και να επιχορηγηθούν για την εξάμηνη περίοδο πρακτικής κατάρτισής τους στην εργασία. Το ανώτατο ποσό επιχορήγησης είναι €1.100 μηνιαία. Με την αξιοποίηση του Σχεδίου αυτού, η επιχείρηση βελτιώνει την οργάνωση και λειτουργία της μέσα από τη στελέγωσή της με άτομα που έχουν κατάλληλο ακαδημαϊκό υπόβαθρο. Περισσότερες πληροφορίες καθώς και αιτήσεις για συμμετοχή στο Σχέδιο υπάρχουν στον σύνδεσμο: [http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p\\_id/180/pc\\_id/17178](http://www.hrdauth.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p_id/180/pc_id/17178).

2.2 Πρόσθετα, τα ξενοδοχεία και εστιατόρια, μπορούν να αξιοποιήσουν το **Σχέδιο Κατάρτισης Μακροχρόνια Ανέργων σε Επιχειρήσεις / Οργανισμούς** και να επιχορηγηθούν για την τετράμηνη περίοδο πρακτικής κατάρτισής τους στην εργασία. Το ανώτατο ποσό επιχορήγησης είναι €1.000 μηνιαία. Οι υποψήφιοι πρέπει να είναι μακροχρόνια άνεργοι, εγγεγραμμένοι στη Δημόσια Υπηρεσία Απασχόλησης (ΔΥΑ) για πάνω από 6 συνεχόμενους

μήνες μέχρι την ημερομηνία εργοδότησής τους από την επιχείρηση/οργανισμό που αιτείται συμμετοχή στο Σχέδιο και ηλικίας κάτω των 60 ετών. Στην περίπτωση που ο μακροχρόνια άνεργος έχει συμπληρώσει με επιτυχία πρόγραμμα σπουδών τριτοβάθμιας εκπαίδευσης διάρκειας τουλάχιστον τριών (3) ετών και είναι κάτοχος διπλώματος ανώτερης εκπαίδευσης, τότε πρέπει να είναι ηλικίας από τριάντα (30) ετών μέχρι και κάτω των εξήντα (60) ετών κατά την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης για έγκριση από την ΑνΑΔ. Περισσότερες πληροφορίες καθώς και αιτήσεις για συμμετοχή στο Σχέδιο υπάρχουν στον σύνδεσμο: [http://www.anad.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p\\_id/306/pc\\_id/17178](http://www.anad.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p_id/306/pc_id/17178)

2.3 Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τα εστιατόρια έχουν τη δυνατότητα να στελεχωθούν με κατάλληλα καταρτισμένο προσωπικό το οποίο έχει παρακολουθήσει τα **Προγράμματα Κατάρτισης Ανέργων**. Στο πλαίσιο του Σχεδίου αυτού εφαρμόζονται προγράμματα αρχικής ή συνεχιζόμενης κατάρτισης σε διάφορα θέματα ή/και ειδικότητες, στα οποία υπάρχουν σημαντικές ανάγκες στην αγορά εργασίας. Το Σχέδιο στοχεύει στην παροχή ευκαιριών κατάρτισης στους άνεργους για απόκτηση, εμπλουτισμό ή/και αναβάθμιση των γνώσεων και δεξιοτήτων τους, σύμφωνα με τις ανάγκες που παρατηρούνται στις επιχειρήσεις και στην καλύτερη ενσωμάτωσή τους στην απασχόληση.

Ειδικά για τον τομέα των ξενοδοχείων και εστιατορίων, προσφέρονται μέσω του Σχεδίου αυτού, για τις ειδικότητες του Τραπεζοκόμου, Μπάρμαν, Καμαριέρας και Υπάλληλου Υποδοχής. Τα προγράμματα στοχεύουν στην πιστοποίηση των ικανοτήτων και των επαγγελματικών προσόντων των καταρτισθέντων βάσει των Προτύπων Επαγγελματικών Προσόντων. Τα προγράμματα περιλαμβάνουν θεωρητική και πρακτική κατάρτιση στο Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης καθώς και απόκτηση εργασιακής εμπειρίας και πρακτική κατάρτιση σε επιχείρηση/οργανισμό. Τα προγράμματα συμπεριλαμβάνουν και κατάρτιση σε επαγγελματική επικοινωνία, σε ξένες γλώσσες.

### **3. Απόκτηση Επαγγελματικών Προσόντων**

Τα Σύστημα Επαγγελματικών Προσόντων (ΣΕΠ) βοηθά τα ξενοδοχεία και εστιατόρια να βελτιώσουν το προσωπικό τους και να μεγιστοποιήσουν την απόδοση του στην εργασία χωρίς να έχουν οποιαδήποτε οικονομική επιβάρυνση. Το Σχέδιο είναι συγχρηματοδοτούμενο από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και στόχο έχει την αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού μέσα από την αξιολόγηση των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων του ατόμου και την πιστοποίηση των επαγγελματικών του προσόντων.

Το ΣΕΠ παρέχει την ευκαιρία σε ενδιαφερόμενα άτομα να αποκτήσουν Επαγγελματικό Προσόν, ανεξάρτητα από το είδος και το επίπεδο προηγούμενης μάθησης, εκπαίδευσης και εμπειρίας, μετά από αξιολόγηση στα μαθησιακά αποτελέσματα που απαιτούνται από το συγκεκριμένο Επαγγελματικό Προσόν. Σημειώνεται ότι, από την αξιοποίηση του ΣΕΠ προκύπτουν πολύ σημαντικά οφέλη τόσο για τους εργοδότες όσο και για τους εργοδοτούμενους.

Τα Πρότυπα Επαγγελματικών Προσόντων (ΠΕΠ) για τον τομέα των ξενοδοχείων και εστιατορίων που έχουν αναπτυχθεί στο πλαίσιο του ΣΕΠ είναι στην Υποδοχή, Παράθεση Φαγητών και Ποτών, Προετοιμασία και Μαγείρεμα Τροφίμων, Οροφοκομία, Λειτουργίες Τουριστικού Γραφείου, Αρτοποιία, Ζαχαροπλαστική και Παρασκευή και Παράθεση Ποτών και είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα της ΑνΑΔ στη διεύθυνση: [http://www.anad.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p\\_id/267](http://www.anad.org.cy/easyconsole.cfm/page/project/p_id/267) για οποιονδήποτε επιθυμεί να μελετήσει και αξιοποιήσει το περιεχόμενό τους. Οι ενδιαφερόμενοι για πιστοποίηση μπορούν

να αποταθούν για υποβολή αίτησης στις επιχειρήσεις/οργανισμούς που έχουν εγκριθεί ως Κέντρα Αξιολόγησης Επαγγελματικών Προσόντων (ΚΑΕΠ) (Προσάρτημα ΙΙΙ).

Τα οφέλη που θα προκύψουν για τα ξενοδοχεία και εστιατόρια που θα αξιοποιήσουν το ΣΕΠ είναι:

- Ποιοτικά αναβαθμισμένο ανθρώπινο δυναμικό.
- Καλύτερη αξιοποίηση των γνώσεων, δεξιοτήτων και γενικά της απόδοσης των εργοδοτούμενων.
- Αποδοτικότερη κατάρτιση που να ανταποκρίνεται στις πραγματικές ανάγκες του επαγγέλματος και της αγοράς εργασίας.
- Διευκόλυνση της διαδικασίας επιλογής, πρόσληψης και αξιολόγησης προσωπικού.
- Κίνητρο για συνεχή επιμόρφωση.
- Αύξηση παραγωγικότητας και βελτίωση της ποιότητας και της εργασίας του προσωπικού και παράλληλα μείωση του κόστους.

\* \* \*

Η ΑνΑΔ καλεί τις επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν την Πρωτοβουλία της για στήριξη του τομέα των ξενοδοχείων και εστιατορίων με στόχο την ποιοτική κατάρτιση του προσωπικού, τη στελέχωση του τομέα με κατάλληλα καταρτισμένο προσωπικό και την απόκτηση Επαγγελματικών Προσόντων.

ΕΣτ/...

# **ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Ι**

## Μονοεπιχειρησιακό Πρόγραμμα Κατάρτισης για Μάγειρες

### ΑΝΑΓΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:

Το πρόγραμμα κατάρτισης προτίθεται να καλύψει τις ανάγκες εργοδοτούμενων σε ξενοδοχεία και εστιατόρια στη θέση του Μάγειρα. Για το σχεδιασμό του προγράμματος, έχουν αξιοποιηθεί τα Πρότυπα Επαγγελματικών Προσόντων, τα οποία έχουν ετοιμασθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΑνΑΔ σε συνεργασία με τους κοινωνικούς εταίρους και ειδικούς του επαγγέλματος.

Σκοπός του προγράμματος είναι να παρασχεθούν γνώσεις, να αναπτυχθούν ικανότητες και δεξιότητες με στόχο οι εργοδοτούμενοι στα τμήματα της κουζίνας σε ξενοδοχεία και εστιατόρια να καταστούν πιο παραγωγικοί. Πρόσθετα, σκοπός είναι η προσφορά ψηλού επιπέδου ποιοτικής εξυπηρέτησης, η προβολή θετικής εικόνας του ξενοδοχείου/εστιατορίου, η ποιότητα στην προσφερόμενη εξυπηρέτηση των πελατών και η διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

### ΣΤΟΧΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

- Να γίνει κατανοητός ο ρόλος του επαγγέλματος του Μάγειρα και η σημασία της Μαγειρικής Τέχνης
- Να καλλιεργηθεί πνεύμα επαγγελματικής συμπεριφοράς και να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαιτήσεις του επαγγέλματος του Μάγειρα
- Να γνωρίζουν τις βασικές αρχές υγιεινής
- Να γνωρίζουν τις βασικές λειτουργίες της Κουζίνας
- Να γνωρίζουν το εδεσματολόγιο και τα προσφερόμενα είδη που εμπεριέχονται σε αυτό
- Να γνωρίζουν τη διαδικασία εκτέλεσης των παραγγελιών
- Να γνωρίζουν τους τρόπους προετοιμασίας, μαγειρέματος και παρουσίασης των φαγητών/πιάτων
- Να γίνει κατανοητή η ανάγκη προσφοράς ποιοτικής εξυπηρέτησης
- Να υπάρξει ομοιομορφία στην προετοιμασία και παρουσίαση των πιάτων
- Να ενδυναμωθεί η ικανότητα των εργοδοτούμενων στο τμήμα της Κουζίνας με απώτερο σκοπό την υπέρβαση των προσδοκιών του πελάτη
- Να δημιουργηθούν ψηλά επίπεδα επαγγελματισμού για διαμόρφωση θετικής εικόνας του ξενοδοχείου/εστιατορίου

**ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ:** Ελληνική

**ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:** 40 Ώρες

**ΑΡ. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ:** .....

**ΧΩΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ:** .....

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ/ΩΡΕΣ:** ....., 2018, ώρες από: ..... μέχρι: .....



<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ:</b>	Για το θεωρητικό μέρος: αίθουσα χωρητικότητας ..... ατόμων, τραπέζια, καρέκλες, πίνακας, κλπ (σύντομη περιγραφή του χώρου). Για το πρακτικό μέρος: κατάλληλα διαμορφωμένος χώρος στην κουζίνα με απαραίτητο εξοπλισμό.
<b>ΕΠΟΠΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Σημειώσεις, βιβλία, ηλεκτρονικά μέσα (ταινίες, powerpoint presentations), flip chart, πανί προβολής κλπ.
<b>ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ:</b>	Το πρόγραμμα συνδέεται με το Πρότυπο Επαγγελματικού Προσόντος «Προετοιμασία και Μαγείρεμα Τροφίμων - Επίπεδο 2».
<b>ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ:</b>	Το πρόγραμμα απευθύνεται σε προσωπικό (Μάγειρες) στο Τμήμα της Κουζίνας.
<b>ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Κατά πρόσωπο εκπαίδευση.
<b>ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Διάλεξη, συζήτηση, υπόδυση ρόλων, ομαδική εργασία, πρακτική εργασία.
<b>ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΡΗΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:</b>	Θα τηρηθεί το παρουσιολόγιο ΑνΑΔ (οι συμμετέχοντες υπογράφουν μετά την λήξη κάθε συνάντησης). Θα δοθεί ερωτηματολόγιο στους καταρτιζόμενους για αξιολόγηση του προγράμματος.
<b>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Θα δοθεί πιστοποιητικό παρακολούθησης του προγράμματος.
<b>ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ:</b>	Δεν επισυνάπτεται σε περίπτωση που υποβλήθηκε στην ΑνΑΔ μέσα στους προηγούμενους 12 μήνες.

### Τίτλος Προγράμματος: Εκπαίδευση στη Μαγειρική

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας. Εφαρμογή του συστήματος HACCP στην κουζίνα, έλεγχοι HACCP και συμπλήρωση κατάλληλων εντύπων.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας, κανόνες υγιεινής. Σύστημα ασφάλειας και υγείας. Καθαρισμός χώρου, εξοπλισμού και σκευών προετοιμασίας και μαγειρέματος τροφίμων. Πρακτική εξάσκηση και παραδείγματα.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Εφαρμογή κανόνων υγιεινής και διαχείρισης τροφίμων. Χειρισμός, αποθήκευση και διατήρηση προμηθειών τροφίμων. Παραλαβή και αποθήκευση ποτών και άλλων προμηθειών.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Καταγραφή των προϊόντων που έχουν λιγοστέψει και δημιουργία νέας παραγγελίας. Χειρισμός, αποθήκευση και διατήρηση προμηθειών τροφίμων. Παραδείγματα και πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Βασικοί ζωμοί, κοψίματα. Μέθοδοι προετοιμασίας και κατηγορίες ζωμών.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Προετοιμασία, μαγείρεμα και σερβίρισμα βασικών σουπών. Κατηγορίες σουπών (διαυγείς, εθνικές, βελουτέ κλπ). Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ώρες Εφαρμογής	Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ώρες Εφαρμογής	Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ώρες Εφαρμογής	Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Είδη και τύπος προγεύματος. Μαγείρεμα και σερβίρισμα βασικών ειδών προγεύματος.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Προετοιμασία, μαγείρεμα και σερβίρισμα βασικών πιάτων αυγών. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Προετοιμασία, μαγείρεμα και σερβίρισμα βασικών πιάτων ψαριών θαλασσινών. Είδη ψαριών θαλασσινών και ενδείξεις καλής ποιότητας.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Προετοιμασία, ψήσιμο και σερβίρισμα βασικών προϊόντων ζύμης και φυλλαρικών. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Προετοιμασία, μαγείρεμα και σερβίρισμα πουλερικών-κυνηγιών. Κατηγορίες, μέθοδοι προετοιμασίας, μέθοδοι μαγειρέματος, κύριες απειλές μόλυνσης.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Προετοιμασία, μαγείρεμα και σερβίρισμα βασικών πιάτων κρεάτων. Κατηγορίες, μέθοδοι προετοιμασίας, μέθοδοι μαγειρέματος, κύριες απειλές μόλυνσης. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Ετοιμασία, ψήσιμο και σερβίρισμα κρύων και ζεστών επιδορπίων. Είδη επιδορπίων, μέθοδοι προετοιμασίας, μέθοδοι ψησίματος, υλικά γαρνιρίσματος και κύριες απειλές μόλυνσης. Πρακτική Εξάσκηση και παραδείγματα.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Προετοιμασία, ψήσιμο, γέμισμα και διακόσμηση βασικών γλυκισμάτων. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

**Συνολική καθαρή διάρκεια προγράμματος: 40 ώρες**

## Μονοεπιχειρησιακό Πρόγραμμα Κατάρτισης για Τραπεζοκόμους

### ΑΝΑΓΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:

Το πρόγραμμα κατάρτισης προτίθεται να καλύψει τις ανάγκες εργοδοτούμενων σε ξενοδοχεία και εστιατόρια στη θέση του Τραπεζοκόμου. Για το σχεδιασμό του προγράμματος, έχουν αξιοποιηθεί τα Πρότυπα Επαγγελματικών Προσόντων, τα οποία έχουν ετοιμασθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΑνΑΔ σε συνεργασία με τους κοινωνικούς εταίρους και ειδικούς του επαγγέλματος.

Σκοπός του προγράμματος είναι να παρασχεθούν γνώσεις, να αναπτυχθούν ικανότητες και δεξιότητες με στόχο οι εργοδοτούμενοι στα τμήματα της τραπεζοκομίας σε ξενοδοχεία και εστιατόρια να καταστούν πιο παραγωγικοί. Πρόσθετα, σκοπός είναι η προσφορά ψηλού επιπέδου ποιοτικής εξυπηρέτησης, η προβολή θετικής εικόνας του ξενοδοχείου/εστιατορίου, η ποιότητα στην προσφερόμενη εξυπηρέτηση των πελατών και η διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

### ΣΤΟΧΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

- Να γίνει κατανοητός ο ρόλος του επαγγέλματος του Τραπεζοκόμου και η σημασία του τμήματος Εστιατορίων
- Να καλλιεργηθεί πνεύμα επαγγελματικής συμπεριφοράς και να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαιτήσεις του επαγγέλματος του Τραπεζοκόμου
- Να γνωρίζουν τη διαδικασία λήψης παραγγελίας από τον πελάτη
- Να γνωρίζουν το εδεσματολόγιο και να είναι σε θέση να προτείνει προϊόντα/υπηρεσίες για αύξηση των πωλήσεων
- Να γνωρίζουν τους τρόπους σερβιρίσματος και παρουσίασης των φαγητών
- Να είναι σε θέση να σερβίρουν φαγητά και ποτά στο τραπέζι
- Να είναι σε θέση να παρουσιάζουν και να σερβίρουν κρασί σε πελάτη
- Να εξυπηρετούν σωστά τους πελάτες και να χειρίζονται ορθά τα παράπονά τους
- Να γίνει κατανοητή η ανάγκη προσφοράς ποιοτικής εξυπηρέτησης
- Να υπάρξει ομοιομορφία στην εξυπηρέτηση πελατών που να αντανακλά την εικόνα του ξενοδοχείου
- Να ενδυναμωθεί η ικανότητα των εργοδοτούμενων του Τμήματος Εστιατορίων με απώτερο σκοπό την υπέρβαση των προσδοκιών του πελάτη
- Να δημιουργηθούν ψηλά επίπεδα επαγγελματισμού των υπαλλήλων πρώτης γραμμής που εκπροσωπούν το ξενοδοχείο/εστιατόριο σε διάφορα είδη επαφών με τον πελάτη

**ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ:** Ελληνική

**ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:** 40 Ώρες

**ΑΡ. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ:** .....

**ΧΩΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ:** .....

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ/ΩΡΕΣ:** ..... 2018, ώρες από: ..... μέχρι: .....

<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ:</b>	Για το θεωρητικό μέρος: αίθουσα χωρητικότητας ..... ατόμων, τραπέζια, καρέκλες, πίνακας, κλπ (σύντομη περιγραφή του χώρου). Για το πρακτικό μέρος: κατάλληλα διαμορφωμένος χώρος στο εστιατόριο με απαραίτητο εξοπλισμό.
<b>ΕΠΟΠΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Σημειώσεις, βιβλία, ηλεκτρονικά μέσα (ταινίες, powerpoint presentations), flip chart, πανί προβολής κλπ.
<b>ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ:</b>	Το πρόγραμμα συνδέεται με το Πρότυπο Επαγγελματικού Προσόντος «Παράθεση Φαγητών και Ποτών – Επίπεδο 2».
<b>ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ:</b>	Το πρόγραμμα απευθύνεται σε προσωπικό (τραπεζοκόμοι) στο Τμήμα Εστιατορίων.
<b>ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Κατά πρόσωπο εκπαίδευση.
<b>ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Διάλεξη, συζήτηση, υπόδυση ρόλων, ομαδική εργασία, πρακτική εργασία.
<b>ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΡΗΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:</b>	Θα τηρηθεί το παρουσιολόγιο ΑνΑΔ (οι <u>συμμετέχοντες υπογράφουν μετά την λήξη κάθε συνάντησης</u> ). Θα δοθεί ερωτηματολόγιο στους καταρτιζόμενους για αξιολόγηση του προγράμματος.
<b>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Θα δοθεί πιστοποιητικό παρακολούθησης του προγράμματος.
<b>ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ:</b>	Δεν επισυνάπτεται σε περίπτωση που υποβλήθηκε στην ΑνΑΔ μέσα στους προηγούμενους 12 μήνες.

### Τίτλος Προγράμματος: Εκπαίδευση στο Τμήμα Εστιατορίου

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας. Προσέγγιση και εξυπηρέτηση πελατών.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους. Χειρισμός παραπόνων. Χειρισμός δύσκολων πελατών. Παραδείγματα.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Διατήρηση ασφαλούς και υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Σύστημα ασφάλειας και υγείας. Πρακτική εξάσκηση και παραδείγματα.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Παράθεση μερίδας φαγητού σε πιάτο. Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση φαγητού. Παράθεση φαγητού από μπουφέ.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Διαρρύθμιση, παρουσίαση και διατήρηση μπουφέ. Είδος και τύπος μπουφέ. Είδος και τύπος μπουφέ και μέθοδος εξυπηρέτησης. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Προετοιμασία και παράθεση κρασιού. Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση κρασιού.	



10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Είδη κρασιού, εξοικείωση με μενού, κανόνες ασφάλειας και υγιεινής. Πρακτική εξάσκηση και παραδείγματα.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Προετοιμασία και παράθεση ποτών. Μεταφορά, παρουσίαση και παράθεση ποτών.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Είδη ποτών (αλκοολούχα, μη αλκοολούχα κλπ). Εξοπλισμός, συσκευές και συντήρηση συσκευών. Πρακτική εξάσκηση και παραδείγματα.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Στρώσιμο τραπεζιών και αποκόμιση επιτραπέζιων σκευών. Τύπος εδεσματολογίου. Επιτραπέζια σκεύη, εξοπλισμός και υλικά.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Λήψη παραγγελιών και εξοικείωση με μενού. Πρακτική εξάσκηση και παραδείγματα.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Σωστός χειρισμός πληρωμής. Αριθμός τραπέζιου, δελτίου παραγγελίας, όροι διατροφής κλπ.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Τρόπος πληρωμής και επίδοση απόδειξης, χειρισμός tips. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Κλείσιμο των χώρων εργασίας. Συντήρηση, τακτοποίηση, αποθήκευση εξοπλισμού και σκευών. Συμπλήρωση εντύπων και «requisition slips». Πρακτική εξάσκηση.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Προετοιμασία και παρουσίαση δίσκου ή/και καρτοσιού.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Παράδοση φαγητού στο τραπέζι με λαβίδα. Προετοιμασία του εξοπλισμού.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Μεταφορά και παρουσίαση φαγητού στο πιάτο. Παράθεση φαγητού και εξοικείωση με τα μενού. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Υπηρεσία δωματίων. Λήψη παραγγελίας και εξοικείωση με μενού. Προετοιμασία εξοπλισμού.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Μεταφορά στα δωμάτια και παράθεση. Αποκόμιση από τα δωμάτια. Συμπλήρωση εντύπων και χρεώσεις. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

**Συνολική καθαρή διάρκεια: 40 ώρες**

## Μονοεπιχειρησιακό Πρόγραμμα Κατάρτισης για Καμαριέρες

### ΑΝΑΓΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:

Το πρόγραμμα κατάρτισης προτίθεται να καλύψει τις ανάγκες εργοδοτούμενων στη θέση της Καμαριέρας στο Τμήμα Οροφοκομίας. Για το σχεδιασμό του προγράμματος, έχουν αξιοποιηθεί τα Πρότυπα Επαγγελματικών Προσόντων, τα οποία έχουν ετοιμασθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΑνΑΔ σε συνεργασία με τους κοινωνικούς εταίρους και ειδικούς του επαγγέλματος.

Σκοπός του προγράμματος είναι να παρασχεθούν γνώσεις, να αναπτυχθούν ικανότητες και δεξιότητες με στόχο οι εργοδοτούμενοι στο τμήμα οροφοκομίας να καταστούν πιο παραγωγικοί. Πρόσθετα, σκοπός είναι η προσφορά ψηλού επιπέδου ποιοτικής εξυπηρέτησης, η προβολή θετικής εικόνας του ξενοδοχείου, η ποιότητα στην προσφερόμενη εξυπηρέτηση των πελατών και η διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματός μας στην Ξενοδοχειακή Βιομηχανία.

### ΣΤΟΧΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

- Να γίνει κατανοητός ο ρόλος του επαγγέλματος της Καμαριέρας και η σημασία του τμήματος της Οροφοκομίας
- Να καλλιεργηθεί πνεύμα επαγγελματικής συμπεριφοράς και να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαιτήσεις του επαγγέλματος της Καμαριέρας
- Να είναι σε θέση να διενεργούν γενικό καθαρισμό δωματίων, να γνωρίζουν τα υλικά καθαρισμού και την ασφαλή χρήση τους, καθώς και τη σειρά εργασιών
- Να γίνει κατανοητή η ανάγκη προσφοράς ποιοτικής εξυπηρέτησης και αναβάθμισης των γνώσεων του προσωπικού
- Να υπάρξει ομοιομορφία στην εξυπηρέτηση πελατών που να αντανakλά την εικόνα του ξενοδοχείου
- Να ενδυναμωθεί η ικανότητα των εργοδοτούμενων του τμήματος Οροφοκομίας με απώτερο σκοπό την υπέρβαση των προσδοκιών του πελάτη
- Να δημιουργηθούν ψηλά επίπεδα επαγγελματισμού των υπαλλήλων πρώτης γραμμής που εκπροσωπούν το ξενοδοχείο σε διάφορα είδη επαφών με τον πελάτη

**ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ:** Ελληνική

**ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:** 40 Ώρες

**ΑΡ. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ:** .....

**ΧΩΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ:** .....

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ/ΩΡΕΣ:** ...., 2018, ώρες από: ..... μέχρι: .....

<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ:</b>	Για το θεωρητικό μέρος: αίθουσα χωρητικότητας ..... ατόμων, τραπέζια, καρέκλες, πίνακας, κλπ (σύντομη περιγραφή του χώρου). Για το πρακτικό μέρος: κατάλληλα διαμορφωμένος χώρος σε δωμάτιο με απαραίτητο εξοπλισμό.
<b>ΕΠΟΠΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Σημειώσεις, βιβλία, ηλεκτρονικά μέσα (ταινίες, powerpoint presentations), flip chart, πανί προβολής κλπ.
<b>ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ:</b>	Το πρόγραμμα συνδέεται με το Πρότυπο Επαγγελματικού Προσόντος «Οροφοκομία – Επίπεδο 2».
<b>ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ:</b>	Το πρόγραμμα απευθύνεται σε προσωπικό (καμαριέρες) στο Τμήμα Οροφοκομίας.
<b>ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Κατά πρόσωπο εκπαίδευση.
<b>ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Διάλεξη, συζήτηση, υπόδυση ρόλων, ομαδική εργασία, πρακτική εργασία.
<b>ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΡΗΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:</b>	Θα τηρηθεί το παρουσιολόγιο ΑνΑΔ (οι συμμετέχοντες υπογράφουν μετά την λήξη κάθε συνάντησης). Θα δοθεί ερωτηματολόγιο στους καταρτιζόμενους για αξιολόγηση του προγράμματος.
<b>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Θα δοθεί πιστοποιητικό παρακολούθησης του προγράμματος.
<b>ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ:</b>	Δεν επισυνάπτεται σε περίπτωση που υποβλήθηκε στην ΑνΑΔ μέσα στους προηγούμενους 12 μήνες.

## Τίτλος Προγράμματος: Εκπαίδευση στο Τμήμα Οροφοκομίας

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Ο ρόλος της καμαριέρας και σωστή διαχείριση του εργασιακού χρόνου. Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας και εξυπηρέτηση Πελατών. Επίλυση προβλημάτων με συναδέλφους και πελάτες.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς και σεισμού. Διατήρηση ατομικής ασφάλειας στο χώρο εργασίας.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες. Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων. Χειρισμός παραπόνων.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Διατήρηση υγιεινής και ασφάλειας στο περιβάλλον εργασίας. Καθημερινά έντυπα και συμπλήρωσή τους.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Προετοιμασία και διατήρηση τρόλεϊ με τα λινά, τα υλικά καθαρισμού και εξοπλισμού.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Διαχείριση και προετοιμασία προμηθειών δωματίου. Πρακτική Εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Χειρισμός υλικών καθαρισμού, εξοπλισμού και μηχανών με ασφάλεια.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Κατηγορίες και η χρήση υλικών καθαρισμού. Ασφαλής χρήση υλικών καθαρισμού. Πρακτική Εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Στρώσιμο κρεβατιών και αλλαγή σεντονιών και πετσετών.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Προετοιμασία λινών, διαχωρισμός πελατών, αναχωρήσεων και αφίξεων. Σωστή διαχείριση λερωμένων και καθαρών λινών. Πρακτική Εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Βραδινή υπηρεσία δωματίου. Διαδικασία turn down service. Προετοιμασία λινών, διαχωρισμός πελατών, αναχωρήσεων και αφίξεων κατά την βραδινή βάρδια.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Συμπλήρωση απαιτούμενων εντύπων βραδινής υπηρεσίας. Πρακτική Εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Καθαρισμός παραθύρων και εξωτερικών βεραντών δωματίων και ορόφων.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Τρόπος και διαδικασία καθαρισμού χαλιών και πατωμάτων δωματίων και ορόφων. Σειρά εργασιών. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Καθαρισμός Μπάνιου (αποχωρητήριο, ντουζιέρα, μπάνιο, νιπτήρας, επιφάνειες).	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Προετοιμασία για καθαρισμό (υλικά καθαρισμού, εξοπλισμός και μηχανές) και Διαδικασία καθαρισμού. Σειρά εργασιών. Πρακτική Εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Γενικός καθαρισμός δωματίου και διευθέτηση επίπλων και αντικειμένων.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Προετοιμασία υλικών καθαρισμού, εξοπλισμού, μηχανών και σειρά εργασιών. Κατηγορίες καθαρισμού δωματίων. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων, τραπεζαρίας προσωπικού, κοινόχρηστων τουαλετών, τουαλετών προσωπικού και αποθηκών και σειρά εργασιών. Πρακτική εξάσκηση.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Χειρισμός απολεσθέντων αντικειμένων. Εντοπισμός και καταγραφή τεχνικών προβλημάτων.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

**Συνολική καθαρή διάρκεια: 40 ώρες**

## Μονοεπιχειρησιακό Πρόγραμμα Κατάρτισης για εργοδοτούμενους στο Τμήμα Υποδοχής

### ΑΝΑΓΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:

Το πρόγραμμα κατάρτισης προτίθεται να καλύψει τις ανάγκες εργοδοτούμενων στη θέση του Υπαλλήλου Υποδοχής. Για το σχεδιασμό του προγράμματος, έχουν αξιοποιηθεί τα Πρότυπα Επαγγελματικών Προσόντων, τα οποία έχουν ετοιμασθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες της ΑνΑΔ σε συνεργασία με τους κοινωνικούς εταίρους και ειδικούς του επαγγέλματος.

Σκοπός του προγράμματος είναι να παρασχεθούν γνώσεις, να αναπτυχθούν ικανότητες και δεξιότητες με στόχο οι εργοδοτούμενοι στα τμήματα Υποδοχής σε ξενοδοχεία να καταστούν πιο παραγωγικοί. Πρόσθετα, σκοπός είναι η προσφορά ψηλού επιπέδου ποιοτικής εξυπηρέτησης, η προβολή θετικής εικόνας του ξενοδοχείου, η ποιότητα στην προσφερόμενη εξυπηρέτηση των πελατών και η διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στην Ξενοδοχειακή Βιομηχανία.

### ΣΤΟΧΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

- Να γίνει κατανοητός ο ρόλος του επαγγέλματος του Υπαλλήλου Υποδοχής και η σημασία του τμήματος Υποδοχής
- Να καλλιεργηθεί πνεύμα επαγγελματικής συμπεριφοράς και να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαιτήσεις του επαγγέλματος του Υπαλλήλου Υποδοχής
- Να γνωρίζουν τα διάφορα είδη κρατήσεων και τους τρόπους αναβάθμισής τους
- Να γνωρίζουν τη διαδικασία προετοιμασίας των αφίξεων και αναχωρήσεων
- Να γνωρίζουν τη διαδικασία υποδοχής των πελατών, καταχώρησής τους στο σύστημα, τη διαδικασία αποχώρησης των πελατών και τη δημιουργία ιστορικού πελατών για μελλοντική χρήση
- Να γνωρίζουν να χειρίζονται λογιστικές καταχωρήσεις και πληρωμές
- Να εξυπηρετούν σωστά τους πελάτες και να χειρίζονται ορθά τα παράπονά τους
- Να γίνει κατανοητή η ανάγκη προσφοράς ποιοτικής εξυπηρέτησης
- Να υπάρξει ομοιομορφία στην εξυπηρέτηση πελατών που να αντανακλά την εικόνα του ξενοδοχείου
- Να ενδυναμωθεί η ικανότητα των εργοδοτούμενων του Τμήματος Υποδοχής με απώτερο σκοπό την υπέρβαση των προσδοκιών του πελάτη
- Να δημιουργηθούν ψηλά επίπεδα επαγγελματισμού των υπαλλήλων πρώτης γραμμής που εκπροσωπούν το ξενοδοχείο

**ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ:** Ελληνική

**ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:** 40 Ώρες

**ΑΡ. ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ:** .....

**ΧΩΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ:** .....

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ/ΩΡΕΣ:** ..... 2018, ώρες από: ..... μέχρι: .....



<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΟΔΟΜΗΣ:</b>	Για το θεωρητικό μέρος: αίθουσα χωρητικότητας ..... ατόμων, τραπέζια, καρέκλες, πίνακας, κλπ (σύντομη περιγραφή του χώρου). Για το πρακτικό μέρος: κατάλληλα διαμορφωμένος χώρος στο Τμήμα Υποδοχής με απαραίτητο εξοπλισμό.
<b>ΕΠΟΠΤΙΚΑ ΜΕΣΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Σημειώσεις, βιβλία, ηλεκτρονικά μέσα (ταινίες, powerpoint presentations), flip chart, πανί προβολής κλπ.
<b>ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ:</b>	Το πρόγραμμα συνδέεται με το Πρότυπο Επαγγελματικού Προσόντος «Υποδοχή – Επίπεδο 2».
<b>ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ:</b>	Το πρόγραμμα απευθύνεται σε προσωπικό (υπάλληλοι υποδοχής) στο Τμήμα Υποδοχής.
<b>ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Κατά πρόσωπο εκπαίδευση.
<b>ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Διάλεξη, συζήτηση, υπόδυση ρόλων, ομαδική εργασία, πρακτική εργασία.
<b>ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΡΗΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:</b>	Θα τηρηθεί το παρουσιολόγιο ΑνΑΔ (οι συμμετέχοντες υπογράφουν μετά την λήξη κάθε συνάντησης). Θα δοθεί ερωτηματολόγιο στους καταρτιζόμενους για αξιολόγηση του προγράμματος.
<b>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ:</b>	Θα δοθεί πιστοποιητικό παρακολούθησης του προγράμματος.
<b>ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ:</b>	Δεν επισυνάπτεται σε περίπτωση που υποβλήθηκε στην ΑνΑΔ μέσα στους προηγούμενους 12 μήνες.

### Τίτλος Προγράμματος: Εκπαίδευση στο Τμήμα Υποδοχής

Ημέρα:

Ώρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Δημιουργία και διατήρηση αποτελεσματικών σχέσεων εργασίας. Προσέγγιση και εξυπηρέτηση πελατών.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους. Χειρισμός παραπόνων. Χειρισμός δύσκολων πελατών. Παραδείγματα.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ώρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Διατήρηση Ασφαλούς και Υγιεινού Περιβάλλοντος Εργασίας.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Σύστημα Ασφάλειας και Υγείας. Διαδικασία σε περίπτωση φωτιάς και σεισμού. Πρακτική εξάσκηση και παραδείγματα.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ώρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Δημιουργία και διατήρηση καλής επικοινωνίας. Προβολή θετικής εικόνας στους πελάτες.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων. Σωστή επικοινωνία στα ελληνικά. Σωστή επικοινωνία στα αγγλικά. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ώρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Χειρισμός εισερχόμενων και εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων.	

10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Χειρισμός κλήσεων ραδιοεπικοινωνίας και τηλεειδοποίησης. Πρακτική εξάσκηση και παραδείγματα.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Χειρισμός εισερχόμενης και εξερχόμενης γραπτής επικοινωνίας.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Χειρισμός μηνυμάτων και ξυπνημάτων. Πρακτική εξάσκηση και παραδείγματα.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Χειρισμός αιτήσεων κράτησης. Χειρισμός ακυρώσεων κράτησης. Προετοιμασία και οργάνωση αφίξεων. Ειδική προετοιμασία για την άφιξη οργανωμένων συνόλων.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Υποδοχή πελατών με κράτηση. Υποδοχή οργανωμένων συνόλων. Υποδοχή και χειρισμός πελατών χωρίς κράτηση. Πρακτική εξάσκηση και παραδείγματα.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Προώθηση των προσφερόμενων υπηρεσιών στους πελάτες.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Χειρισμός κρατήσεων εσωτερικών και εξωτερικών υπηρεσιών. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Χειρισμός προπληρωμών και προκαταβολών. Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από το τμήμα υποδοχής.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Χειρισμός χρέωσης, πίστωσης και είσπραξης από άλλα τμήματα. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Χειρισμός αλλαγής συναλλάγματος.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Διατήρηση, κλείσιμο και παράδοση ταμείου. Πρακτική εξάσκηση.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

Ημέρα:

Ωρες Εφαρμογής		Διάρκεια	Ανάλυση Διδακτέας Ύλης	Εκπαιδευτής
8:00πμ	10:00πμ	2 ώρες	Χειρισμός προγραμματισμένων και απρόοπτων αναχωρήσεων. Χειρισμός αναχωρήσεων οργανωμένων συνόλων. Πρακτική εξάσκηση.	
10:00πμ	10:15πμ	15 λεπτά	<b>ΔΙΑΛΕΙΜΜΑ</b>	
10:15πμ	12:15μμ	2 ώρες	Ερωτήσεις-Απαντήσεις. Επίλυση αποριών.	

Σύνολο Καθαρής Διάρκειας: 4 ώρες

**Συνολική καθαρή διάρκεια: 40 ώρες**

ΕΣτ/...

## **ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ ΙΙ**

**ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΧΟΡΗΓΗΜΑΤΟΣ  
ΜΟΝΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ (De Minimis)**

ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ:

ΚΟΣΤΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ (€):	<input type="text" value="600"/>	(εσωτερ. εκπαιδευτής)
ΕΞΟΔΑ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ (€):	<input type="text" value="0"/>	
ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟ	<input type="text" value="0"/>	
ΕΞΟΔΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	<input type="text" value="0"/>	
ΑΛΛΕΣ ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ(€):	<input type="text" value="630"/>	
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΒΟΗΘΗΜΑΤΑ	<input type="text" value="280"/>	
ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΕΦΟΔΙΑ	<input type="text" value="350"/>	
ΕΝΟΙΚΙΟ ΑΙΘΟΥΣΑΣ	<input type="text" value="0"/>	
ΕΝΟΙΚΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	<input type="text" value="0"/>	
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ (€):	<input type="text" value="300"/>	
ΚΟΣΤΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ (€):	<input type="text" value="2.560"/>	
ΚΑΘΑΡΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ (ΩΡΕΣ)	<input type="text" value="40"/>	ελάχ. 6
ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	<input type="text" value="1"/>	(βασικό προσωπικό)
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ	<input type="text" value="8"/>	
ΕΝΤΑΣΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ (%)	<input type="text" value="80%"/>	
ΚΑΤΩΤΑΤΟ ΧΟΡΗΓΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ (€)	<input type="text" value="1.440"/>	
ΑΝΩΤΑΤΟ ΠΟΣΟ ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΗΣ (€)	<input type="text" value="3.840"/>	
ΑΝΩΤΑΤΟ ΟΡΙΟ ΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΒΟΗΘΗΜΑΤΑ (€)	<input type="text" value="15"/>	ανά καταρτιζόμενο
ΑΝΩΤΑΤΟ ΟΡΙΟ ΓΙΑ ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΕΦΟΔΙΑ (€)	<input type="text" value="25"/>	ανά καταρτιζόμενο
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ (€)	<input type="text" value="20"/>	ανά ώρα

ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΟΡΗΓΗΜΑΤΟΣ (ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ):					
Επιλέξιμες Δαπάνες	Δηλωθείσα Δαπάνη( €)	Αριθμός Μονάδων	Μέγιστο Ποσό	Συνολική Δαπάνη (€)	Αποδεκτή Δαπάνη (€)
Κόστος Εκπαιδευτών				600,00	<b>600,00</b>
Έξοδα Μετακίνησης Εκπαιδευτών				0,00	<b>0,00</b>
Άλλες Τρέχουσες Δαπάνες:					
Εκπαιδευτικά Βοηθήματα	280,00	8 x 15		120,00	<b>120,00</b>
Αναλώσιμα Υλικά	350,00	8 x 25		200,00	<b>200,00</b>
Ενοίκιο Αίθουσας	0,00			0,00	<b>0,00</b>
Ενοίκιο Εκπαιδευτικού Εξοπλισμού	0,00			0,00	<b>0,00</b>
Διοικητικές Δαπάνες	300,00	40 x 20		800,00	<b>300,00</b>
Κόστος Προσωπικού Καταρτιζομένων	2.560,00			2.560,00	<b>2.560,00</b>
				<b>Σύνολο Αποδεκτών Επιλέξιμων Δαπανών</b>	<b>3.780,00</b>
ΕΠΙΤΡΕΠΟΜΕΝΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ	80%	X	3.780,00	=	<input type="text" value="3.024,00"/> (α)
ΑΝΩΤΑΤΟ ΠΟΣΟ ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΗΣ		40 x 8 x 12		=	<input type="text" value="3.840,00"/> (β)
<b>ΥΠΟΛΟΓΙΖΟΜΕΝΟ ΧΟΡΗΓΗΜΑ* (ΕΝΙΣΧΥΣΗ)</b>		<b>Μικρότερο ποσό μεταξύ (α) και (β)</b>		=	<input type="text" value="€ 3.024,00"/>

**ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΧΟΡΗΓΗΜΑΤΟΣ  
ΜΟΝΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΣΤΗΝ ΚΥΠΡΟ (De Minimis)**

ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ:

ΚΟΣΤΟΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ (€):	2500	
ΕΞΟΔΑ ΜΕΤΑΚΙΝΗΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ (€):	0	
ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟ	0	
ΕΞΟΔΑ ΔΙΑΜΟΝΗΣ	0	
ΑΛΛΕΣ ΤΡΕΧΟΥΣΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ(€):	800	
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΒΟΗΘΗΜΑΤΑ	350	
ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΕΦΟΔΙΑ	200	
ΕΝΟΙΚΙΟ ΑΙΘΟΥΣΑΣ	250	
ΕΝΟΙΚΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	0	
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ (€):	250	
ΚΟΣΤΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ (€):	2.750	
ΚΑΘΑΡΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ (ΩΡΕΣ)	14	ελάχ. 6
ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	2	(διευθυντικό/εποπτικό προσωπικό)
ΑΡΙΘΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ	12	
ΕΝΤΑΣΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ (%)	80%	
ΚΑΤΩΤΑΤΟ ΧΟΡΗΓΗΜΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ (€)	714	
ΑΝΩΤΑΤΟ ΠΟΣΟ ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΗΣ (€)	2.856	
ΑΝΩΤΑΤΟ ΟΡΙΟ ΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΒΟΗΘΗΜΑΤΑ (€)	15	ανά καταρτιζόμενο
ΑΝΩΤΑΤΟ ΟΡΙΟ ΓΙΑ ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ ΥΛΙΚΑ ΚΑΙ ΕΦΟΔΙΑ (€)	25	ανά καταρτιζόμενο
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΑΠΑΝΕΣ (€)	20	ανά ώρα

ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΧΟΡΗΓΗΜΑΤΟΣ (ΕΝΙΣΧΥΣΗΣ):					
Επιλέξιμες Δαπάνες	Δηλωθείσα Δαπάνη( €)	Αριθμός Μονάδων	Μέγιστο Ποσό	Συνολική Δαπάνη (€)	Αποδεκτή Δαπάνη (€)
Κόστος Εκπαιδευτών				2500,00	<b>2.500,00</b>
Έξοδα Μετακίνησης Εκπαιδευτών				0,00	<b>0,00</b>
Άλλες Τρέχουσες Δαπάνες:					
Εκπαιδευτικά Βοηθήματα	350,00	12 x 15		180,00	<b>180,00</b>
Αναλώσιμα Υλικά	200,00	12 x 25		300,00	<b>0,00</b>
Ενοίκιο Αίθουσας	250,00			250,00	<b>250,00</b>
Ενοίκιο Εκπαιδευτικού Εξοπλισμού	0,00			0,00	<b>0,00</b>
Διοικητικές Δαπάνες	250,00	14 x 20		280,00	<b>250,00</b>
Κόστος Προσωπικού Καταρτιζομένων	2.750,00			2.750,00	<b>2.750,00</b>
<b>Σύνολο Αποδεκτών Επιλέξιμων Δαπανών</b>					<b>5.930,00</b>
ΕΠΙΤΡΕΠΟΜΕΝΗ ΕΝΙΣΧΥΣΗ	80%	X	5.930,00	=	4.744,00 (α)
ΑΝΩΤΑΤΟ ΠΟΣΟ ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΗΣ		14 x 12 x 17		=	2.856,00 (β)
<b>ΥΠΟΛΟΓΙΖΟΜΕΝΟ ΧΟΡΗΓΗΜΑ* (ΕΝΙΣΧΥΣΗ)</b>		<b>Μικρότερο ποσό μεταξύ (α) και (β)</b>		=	<b>€ 2.856,00</b>

\*Νοουμένου ότι δεν υπερβαίνει το μέγιστο επιτρεπόμενο ποσό που προνοεί ο Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1407/2013.

## **ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ**



**ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ (ΣΕΠ)  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΚΗ ΠΕΡΙΟΔΟΣ 2014-2020**

**ΤΟΜΕΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ**

**ΕΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΚΕΝΤΡΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ (ΚΑΕΠ)**

ΛΕΥΚΩΣΙΑ												
α/α	ΚΑΕΠ	ΟΝΟΜΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΕΠ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΧΩΡΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ – ΔΕΚ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ*						
						ΥΠΑ	ΠΦΠ	ΠΜΤ	ΟΡΦ	ΛΤΓ	ΑΡΤ	ΖΑΧ
1	EDEX	Γιώργος Σιεκκερής	Τηλ: 22842575 Φαξ: 22842555 Email: <a href="mailto:siekkeris.g@intercollege.ac.cy">siekkeris.g@intercollege.ac.cy</a>	Μάρκου Δράκου 8 1700 Λευκωσία	Μάρκου Δράκου 8 1700 Λευκωσία		✓	✓	✓		✓	✓
2	ANAPLISIS	Αντώνης Γεωργίου	Τηλ: 25736999 Φαξ: 25730763 Email: <a href="mailto:info@anaplasia.com">info@anaplasia.com</a>	Νίκου Παττίχη 110, Μπλόκ Β. 2 <sup>ος</sup> Όροφος, Γραφείο 8, 3070 Λεμεσός	Hilton Park Hotel, Λεωφ. Γρίβα Διγενή 2413 Λευκωσία	✓	✓	✓	✓		✓	✓

ΛΕΜΕΣΟΣ												
α/α	ΚΑΕΠ	ΟΝΟΜΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΕΠ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΧΩΡΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ – ΔΕΚ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ*						
						ΥΠΑ	ΠΦΠ	ΠΜΤ	ΟΡΦ	ΛΤΓ	ΑΡΤ	ΖΑΧ
1	I. C. Intertutorial Centre	Μαρία Δημητρίου	Τηλ. 26948513 Φαξ: 26931067 itcpafos@spidernet.com.cy	Μεσόγης 11 8020 Πάφος	502 Αμαθούντος 4520 Λεμεσός			✓	✓			
2	ANAPLISIS	Αντώνης Γεωργίου	Τηλ: 25736999 Φαξ: 25730763 Email: <a href="mailto:info@anaplasia.com">info@anaplasia.com</a>	Νίκου Παττίχη 110, Μπλόκ Β. 2 <sup>ος</sup> Όροφος, Γραφείο 8, 3070 Λεμεσός	Louis Apollonia Beach, Γεωργίου Α, Ποταμός Γερμασόγειας Λεμεσός	✓	✓	✓	✓		✓	✓

\* **ΥΠΑ:** ΥΠΟΔΟΧΗ, **ΠΦΠ:** ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΦΑΓΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ, **ΠΜΤ:** ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΜΑΓΕΙΡΕΜΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ, **ΟΡΦ:** ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ, **ΛΤΓ:** ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ, **ΑΡΤ:** ΑΡΤΟΠΟΙΙΑ, **ΖΑΧ:** ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗ, **ΠΠΠ:** ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΠΟΤΩΝ

ΛΑΡΝΑΚΑ												
α/α	ΚΑΕΠ	ΟΝΟΜΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΕΠ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΧΩΡΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ – ΔΕΚ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ*						
						ΥΠΔ	ΠΦΠ	ΠΜΤ	ΟΡΦ	ΛΤΓ	ΑΡΤ	ΖΑΧ
1	CYPRUS AIRPORTS LTD F&B	Οδυσσέας Γεωργίου	Τηλ. 24742068 Φαξ: 24008745 email: contactus@cyairports.com	Αεροδρόμιο Λάρνακας	Αεροδρόμιο Λάρνακας		✓	✓				✓
2	EDEX	Γιώργος Σιεκκερής	Τηλ: 22842575 Φαξ: 22842555 Email: <a href="mailto:siekkeris.g@intercollege.ac.cy">siekkeris.g@intercollege.ac.cy</a>	Μάρκου Δράκου 8 1700 Λευκωσία	Aldiana Hotel, Αλαμινός		✓	✓	✓		✓	✓

ΠΑΦΟΣ													
α/α	ΚΑΕΠ	ΟΝΟΜΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΕΠ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΧΩΡΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ – ΔΕΚ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ*							
						ΥΠΔ	ΠΦΠ	ΠΜΤ	ΟΡΦ	ΛΤΓ	ΑΡΤ	ΖΑΧ	ΠΠΠ
1	I. C. Intertutorial Centre	Μαρία Δημητρίου	Τηλ. 26948513 Φαξ: 26931067 itcpafos@spidernet.com.cy	Μεσόγης 11 8020 Πάφος	Ποσειδώνος 10 8042 Πάφος	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
					Αλέκου Μιχαηλίδη 40 Νέο Χωριό, 8852 Πάφος	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
					Κικέρωνος 8102 Πάφος	✓	✓	✓	✓				✓
					Τάφοι των Βασιλέων 69 8046 Πάφος	✓	✓	✓	✓				✓

\* **ΥΠΔ:** ΥΠΟΔΟΧΗ, **ΠΦΠ:** ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΦΑΓΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ, **ΠΜΤ:** ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΜΑΓΕΙΡΕΜΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ, **ΟΡΦ:** ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ, **ΛΤΓ:** ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ, **ΑΡΤ:** ΑΡΤΟΠΟΙΙΑ, **ΖΑΧ:** ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗ, **ΠΠΠ:** ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΠΟΤΩΝ

ΠΑΦΟΣ													
α/α	ΚΑΕΠ	ΟΝΟΜΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΕΠ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΧΩΡΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ – ΔΕΚ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ*							
						ΥΠΑ	ΠΦΠ	ΠΜΤ	ΟΡΦ	ΛΤΓ	ΑΡΤ	ΖΑΧ	ΠΠΠ
2	ANAPLISIS	Αντώνης Γεωργίου	Τηλ: 25736999 Φαξ: 25730763 Email: <a href="mailto:info@anaplasis.com">info@anaplasis.com</a>	Νίκου Παττίχη 110, Μπλόκ Β. 2 <sup>ος</sup> Όροφος, Γραφείο 8, 3070 Λεμεσός	Louis Ledra Beach Louis Imperial Beach Louis Phaethosn Beach Louis King Jason	√	√	√	√			√	√

ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ													
α/α	ΚΑΕΠ	ΟΝΟΜΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΕΠ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΧΩΡΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ – ΔΕΚ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ*							
						ΥΠΑ	ΠΦΠ	ΠΜΤ	ΟΡΦ	ΛΤΓ	ΑΡΤ	ΖΑΧ	ΠΠΠ
1	ALASIA LAND DEVELOPMENTS LTD (NAPA PLAZA HOTEL)	Σταύρη Αττούνη	Τηλ. 23816555 Φαξ: 23816565 email: <a href="mailto:info@napaplaza.com">info@napaplaza.com</a>	Μακαρίου 12, 5330 Αγία Νάπα	Μακαρίου 123, 5330 Αγία Νάπα	√	√		√				√
2	ADAMOS IOANNOU AND SONS LTD (ADAMS HOTEL)	Μαρία Ιωάννου	Τηλ: 23840000 Φαξ: 23721274 <a href="mailto:hrm@adams.com.cy">hrm@adams.com.cy</a>	Λεωφόρος Νησι, 5330 Αγία Νάπα	Λεωφόρος Νησι, 5330 Αγία Νάπα	√	√		√			√	√
3	AENEAS HOTEL	Μαρία Παύλου	Τηλ: 23724000 Φαξ: 23723677 Email: <a href="mailto:personnel2@aeneas.com.cy">personnel2@aeneas.com.cy</a>	Λεωφόρος Νησι, 5330 Αγία Νάπα	Λεωφόρος Νησι, 5330 Αγία Νάπα	√	√	√	√			√	√
4	ANAPLISIS	Αντώνης Γεωργίου	Τηλ: 25736999 Φαξ: 25730763 Email: <a href="mailto:info@anaplasis.com">info@anaplasis.com</a>	Νίκου Παττίχη 110, Μπλόκ Β. 2 <sup>ος</sup> Όροφος, Γραφείο 8, 3070 Λεμεσός	Louis Althea Beach Louis Nausicaa Beach	√	√	√	√			√	√

\* **ΥΠΑ:** ΥΠΟΔΟΧΗ, **ΠΦΠ:** ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΦΑΓΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ, **ΠΜΤ:** ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΜΑΓΕΙΡΕΜΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ, **ΟΡΦ:** ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ, **ΛΤΓ:** ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ, **ΑΡΤ:** ΑΡΤΟΠΟΙΙΑ, **ΖΑΧ:** ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗ, **ΠΠΠ:** ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΠΟΤΩΝ

**ΑΜΜΟΧΩΣΤΟΣ**

α/α	ΚΑΕΠ	ΟΝΟΜΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΚΑΕΠ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΧΩΡΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (ΔΟΜΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ – ΔΕΚ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΕΔΙΑ*							
						ΥΠΔ	ΠΦΠ	ΠΜΤ	ΟΡΦ	ΛΙΤ	ΑΡΤ	ΖΑΧ	ΠΠΠ
5	CYPRUS BARTENDERS ASSOCIATION	Κώστας Πισιήας	Τηλ: 23742494 Φαξ: 23742494 Email: adm.cyba@cytanet.com.cy	25 <sup>ης</sup> Μαρτίου 26 5392 Παραλίμνι	25 <sup>ης</sup> Μαρτίου 26 5392 Παραλίμνι								√

\* **ΥΠΔ:** ΥΠΟΔΟΧΗ, **ΠΦΠ:** ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΦΑΓΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ, **ΠΜΤ:** ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΚΑΙ ΜΑΓΕΙΡΕΜΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ, **ΟΡΦ:** ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ, **ΛΙΤ:** ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ, **ΑΡΤ:** ΑΡΤΟΠΟΙΙΑ, **ΖΑΧ:** ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗ, **ΠΠΠ:** ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΠΟΤΩΝ