

**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (Ν.Π.Δ.Δ.)**

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΜΑΘΗΤΩΝ ΕΠΑ.Σ

Σκοπός της πρακτικής άσκησης είναι να δοθεί στους ασκούμενους η ευκαιρία για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών και την ανάληψη ευθυνών. Για το λόγο αυτό οι Διευθυντές των Ξενοδοχείων και οι υπεύθυνοι των Τμημάτων να παρακολουθούν με ακρίβεια τους ασκούμενους. Δεν θα πρέπει να χρησιμοποιούν τα Ξενοδοχεία τους ασκούμενους μόνο για την κάλυψη των αναγκών, αλλά να εποπτεύουν τη σωστή εκπαίδευσή τους. Δεν θα πρέπει επίσης να απασχολούνται οι ασκούμενοι σε άσχετες με το αντικείμενό τους δραστηριότητες.

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Α΄ ΕΤΟΣ ΕΠΑ.Σ.

Μαθητές-τριες

60 ημέρες βοηθητικές εργασίες στα
Επισιτιστικά Τμήματα

30 ημέρες απασχόληση στο Buffet

10 ημέρες βοηθητικές εργασίες στο Tableau

Β΄ ΕΤΟΣ ΕΠΑ.Σ.

Μαθητές-τριες

Κύριες εργασίες στα Επισιτιστικά Τμήματα 1)
για 30 ημέρες.

Κύριες και βοηθητικές εργασίες για 40 2)
ημέρες σε τμήματα Κρατήσεων, Front
Office (Υποδοχή-Θυρωρείο- Information
Desk, Τηλεφωνικό Κέντρο)

Επισιτιστικά Τμήματα :

Θέση απασχόλησης : ως βοηθός σερβιτόρου

Επισιτιστικά Τμήματα:

Θέσεις απασχόλησης:

1. Βοηθός σερβιτόρου:

Εστιατόριο, Bar, Υπηρεσία δωματίων (Room Service), Τμήμα Δεξιώσεων (Banquet), Mini bar δωματίων.

2. Βοηθητικές εργασίες:

Ταμεία επισιτιστικών τμημάτων-Point Of Sales (P.O.S.), Έλεγχο Λογαριασμών.

Υποδοχή:

Θέσεις απασχόλησης:

- Κρατήσεις

1. Ενημέρωση-συμμετοχή σε κρατήσεις που αφορούν τουριστικά γραφεία και πρακτορειακούς πελάτες.

2. Λήψη παραγγελίας κράτησης μέσω τηλ., φαξ, internet, κλπ. (advance reservation) μεμονωμένου πελάτη.

3. Έλεγχος διαθεσιμότητας (δωματίων).

4. Διαδικασία καταχώρησης των κρατήσεων μέσω πληροφοριακών συστημάτων.

5. Πολιτική τιμών δωματίων (Room rates policy).

- Front Office

1. Εξοικείωση στη χρήση Η/Υ στο Front Office (Λογισμικά προγράμματα ξενοδοχείου).

2. Εξοικείωση στη χρήση και λειτουργία συσκευών μηχανικού και ηλεκτρονικού τύπου (fax, ταμειακές μηχανές, συσκευές πιστωτικών καρτών).

3. Ενημέρωση και συμμετοχή στην έκδοση:

▪ Δελτίων Προβλέψεων (Forecasts)

▪ Διαθεσιμότητας δωματίων

. / .

- 2 -

- Λίστας Αφίξεων-Αναχωρήσεων Μεμονωμένων πελατών ή Groups
- Παραμενόντων
- Δελτίου Πληρότητας, κ.α.

- Συμμετοχή στις διαδικασίες προετοιμασίας πριν από την άφιξη του πελάτη στο ξενοδοχείο

1. Έκδοση Forecast
2. Προετοιμασία των Registration Cards
3. Δημιουργία Ηλεκτρονικών Κλειδιών, κ.α.

- Συμμετοχή στη διαδικασία Αφίξης (check-in) του πελάτη

1. Υποδοχή του πελάτη και διερεύνηση της κράτησης.
2. Συμπλήρωση της Registration Card.
3. Επιλογή και διάθεση δωματίου.
4. Παράδοση του κλειδιού δωματίου.
5. Ενημέρωση Βιβλίου Πόρτας (H/Y).

- Εξυπηρέτηση πελατών κατά την παραμονή τους στο ξενοδοχείο

1. Αλλαγή δωματίου ή όρων διατροφής.
2. Διαχείριση Παραπόνων Πελατών.
3. Παροχή πληροφοριών (για το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον του ξενοδοχείου) και υπηρεσιών διευκόλυνσης.
4. Ενημέρωση-διαδικασίες του Guest Relation Desk.
5. Υπηρεσία μηνυμάτων (λήψη-επίδοση).

- Συμμετοχή στη διαδικασία Αναχώρησης (check-out) του πελάτη

1. Έκδοση (Εκτύπωση) λίστας αναχωρήσεων.
2. Επαλήθευση των χρεώσεων (συμφωνηθέντα-extras).
3. Έλεγχος Safe deposit box.
4. Εξόφληση λογαριασμού.
5. Ελευθέρωση δωματίου.
6. Αναχώρηση Πελάτη.
7. Διαχείριση ερωτηματολογίων πελατών.

Όροφοι-Λινοθήκη:

Θέσεις απασχόλησης:

1. Βοηθός προϊσταμένης ορόφων.
2. Βοηθός προϊσταμένης λινοθήκης - πλυντηρίου ξενοδοχείου.

Επισιτιστικά Τμήματα:

Θέσεις απασχόλησης:

Βοηθός σερβιτόρου σε :

Εστιατόριο, Bar, Υπηρεσία δωματίων (Room Service), Τμήμα Δεξιώσεων (Banquet), Mini bar δωματίων.

Κύριες εργασίες για 30 ημέρες στα Τμήματα 3) Ορόφων-Λινοθήκης (κορίτσια)

Κύριες εργασίες για 30 ημέρες στα Επισιτιστικά Τμήματα (αγόρια)

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ

Α΄ ΕΤΟΣ ΕΠΑ.Σ.

Μαθητές-τριες

Συνολική διάρκεια πρακτικής άσκησης 1) 100 ημέρες.

Βοηθητικές Υπηρεσίες: Με την ανάθεση

Συμμετοχή σε παρασκευές : Λαχανικών, αυγών, ζυμαρικών, ορεκτικών (ζεστών & κρύων), σαλτσών, σούπας, πίτες.

. / .

απλών παρασκευών και αναλόγων υπηρεσιών θα πρέπει να επιτυγχάνεται η εξοικείωση των μαθητών με το Τμήμα του Μαγειρείου.

Ενημέρωση των μαθητών από τους υπευθύνους για τις εγκαταστάσεις, σκεύη και μηχανήματα του Μαγειρείου.

Σημειώνεται ότι η χρονική διάρκεια για την ανωτέρω ενημέρωση δεν θα πρέπει να είναι λιγότερη από 10 μέρες και περισσότερη από 30 ημέρες.

Β΄ ΕΤΟΣ ΕΠΑ.Σ.

Μαθητές-τριες

Συνολική διάρκεια πρακτικής άσκησης 100 ημέρες.

- 2) Παρασκευή διαφόρων απλών παρασκευασμάτων πάντα με την καθοδήγηση των υπευθύνων.
- 3) Συμμετοχή σε παρασκευές επιδορπίων - ζαχαροπλαστείου.

- 1) Παρακολούθηση και συμμετοχή στη διαδικασία κοπής και μεριδοποίησης κρεάτων-ψαριών στα Τμήματα Κοπής, καθώς και ενημέρωση σχετικά με τρόπους συντήρησης αυτών, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες υγιεινής.
- 2) Ενεργή συμμετοχή στην παραγωγή ζεστών εδεσμάτων κρεάτων-ψαριών-σαλτσών-σουπών και γαρνιτούρων στη ζεστή κουζίνα.
- 3) Παρακολούθηση και συμμετοχή στην παρασκευή διαφόρων επιδορπίων και γαρνιρίσματος αυτών.
- 4) Ενημέρωση - Παρακολούθηση διαδικασίας των βασικών σταδίων σύνθεσης ενός μενού.
- 5) Ενημέρωση - Συμμετοχή στην παραλαβή και τον έλεγχο/ποιότητα εμπορευμάτων και πρώτων υλών.
- 6) Εκμάθηση των διαδικασιών στησίματος-οργάνωσης των διαφορετικών - ιδιαίτερων τεχνικών δεξιώσεων / εκδηλώσεων ενός μενού α λα καρτ και ενός μενού μπουφέ.
- 7) Όπου προσφέρεται η δυνατότητα, συμμετοχή σε διαδικασίες (Show Kitchen Action-παρουσία πελάτη).
- 8) Ενεργή συμμετοχή και παρασκευή διαφόρων κρύων παρασκευασμάτων και τεχνικών διακόσμησης στην κρύα κουζίνα.

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΙΚΗΣ ΤΕΧΝΗΣ

Α΄ ΕΤΟΣ ΕΠΑ.Σ.

Μαθητές-τριες

Συνολική διάρκεια πρακτικής άσκησης 100 ημέρες.

Βοηθητικές υπηρεσίες: Με την ανάθεση απλών παρασκευών και αναλόγων υπηρεσιών θα πρέπει να επιτυγχάνεται η εξοικείωση των μαθητών με το τμήμα του Ζαχαροπλαστείου.

Ενημέρωση των μαθητών από τους υπευθύνους για τις εγκαταστάσεις, σκεύη και μηχανήματα του Ζαχαροπλαστείου, χρονικής διάρκειας όχι λιγότερη από 10 ημέρες και περισσότερη από 30 ημέρες.

Προετοιμασία υλικών και συμμετοχή στις παρακάτω παρασκευές :

- 1) Σιρόπια
- 2) Μαρέγκες
- 3) Βασικές κρέμες ζαχαροπλαστικής
- 4) Απλές ζύμες διάφορες
- 5) Βουτήματα - κουλούρια
- 6) Παραδοσιακά - εορταστικά παρασκευάσματα
- 7) Γλυκά σιροπιαστά - νηστίσιμα
- 8) Παρασκευές με βάση τα φρέσκα φρούτα
- 9) Απλές ή σύνθετες σάλτσες

Β' ΕΤΟΣ ΕΠΑ.Σ.

Μαθητές-τριες

Συνολική διάρκεια πρακτικής άσκησης
100 ημέρες.

- 1) Εξοικείωση με το αντικείμενο (βοηθητικές εργασίες) και στη συνέχεια συμμετοχή στους τρόπους συντήρησης των παρασκευασμάτων, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες υγιεινής.
- 2) Ανάθεση εκτέλεσης βασικών συνταγών για κρέμες, ζύμες και απλά παρασκευάσματα.
- 3) Εξοικείωση με το αντικείμενο (βοηθητικές εργασίες) και στη συνέχεια συμμετοχή στην παρασκευή διαφόρων ειδών τούρτας και πάστας.
- 4) Εξοικείωση με το αντικείμενο (βοηθητικές εργασίες) και στη συνέχεια συμμετοχή στην παρασκευή διαφόρων ειδών παγωτού, γρανίτας και σορμπέ.
- 5) Εξοικείωση με το αντικείμενο (βοηθητικές εργασίες) και στη συνέχεια συμμετοχή στην παρασκευή σοκολατοειδών.
- 6) Εξοικείωση με το αντικείμενο (βοηθητικές εργασίες) και στη συνέχεια συμμετοχή στην παρασκευή διεθνών γλυκισμάτων αλλά και μικρών γλυκών για μπουφέ.
- 7) Εξοικείωση με το αντικείμενο (βοηθητικές εργασίες) και στη συνέχεια συμμετοχή στην παρασκευή τόσο αλμυρών όσο και ζεστών ζυμών.
- 8) Εξοικείωση με το αντικείμενο (βοηθητικές εργασίες) και στη συνέχεια συμμετοχή στην παρασκευή διαιτητικών γλυκισμάτων.
- 9) Εξοικείωση με το αντικείμενο (βοηθητικές εργασίες) και στη συνέχεια συμμετοχή στην παρασκευή αρτοποιημάτων και συναφών προϊόντων.
- 10) Εξοικείωση με το αντικείμενο (βοηθητικές εργασίες) και στη συνέχεια συμμετοχή σε καλλιτεχνικές δημιουργίες.
- 11) Συμμετοχή στη δημιουργία γαρνιρίσματος γλυκισμάτων για μπουφέ και στη σύνθεση πιάτων.
- 12) Συμμετοχή στην οργάνωση των εκδηλώσεων ενός ξενοδοχείου μέσω του ζαχαροπλαστέιου.

Πρέπει να δοθεί σημασία στη σύνθεση, δημιουργία, φαντασία, κριτικό πνεύμα καθώς και στην ανάπτυξη πρωτοβουλιών από την πλευρά των μαθητευομένων, της ειδικότητας Μαγειρικής και Ζαχαροπλαστικής Τέχνης κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης. Η συμμετοχή σε σύνθετες παρασκευές όλου του φάσματος της Μαγειρικής και Ζαχαροπλαστικής Τέχνης θα πρέπει να γίνεται με την καθοδήγηση των υπευθύνων.

ΑΘΗΝΑ, ΜΑΡΤΙΟΣ 2012