



## 1. Τίτλος σπουδών/προσόν <sup>1</sup>

**Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας Εκπαίδευσης και Κατάρτισης Επιπέδου 5. Ειδικότητα Ι.Ε.Κ.:  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**

## 2. Μεταφρασμένος τίτλος <sup>2</sup>

**Vocational Training Diploma Initial Vocational Training (I.E.K.) Level 5. Specialty of I.E.K.:  
WELCOMING AND ACCOMODATION HOST**

## 3. Προφίλ ικανοτήτων και δεξιοτήτων

Μαθησιακά αποτελέσματα : Γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες. Τυπικά, ο κάτοχος του παρόντος τίτλου σπουδών/προσόντος είναι σε θέση να:

### ΓΝΩΣΕΙΣ

- Αναγνωρίζει και παρουσιάζει τις μορφές τουρισμού και τις επιπτώσεις του τουρισμού σε οικονομικό, κοινωνικό, περιβαλλοντικό και ψυχολογικό επίπεδο προσδιορίζοντας τις κύριες αγορές τουριστών τους κύριους τουριστικούς προορισμούς, τουριστικούς πόλους έλξης και αξιοθέατα παγκοσμίως και τοπικά.
- Αναγνωρίζει τις βασικές αρχές δικαίου, την ξενοδοχειακή νομοθεσία, την εργατική νομοθεσία και τη διαμόρφωση των εργασιακών σχέσεων στο ξενοδοχείο.
- Περιγράφει την οργάνωση και τη λειτουργία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
- Περιγράφει την οικονομική εκμετάλλευση του ξενοδοχείου, τις λογιστικές μεθόδους και τις βασικές τεχνικές μάρκετινγκ που αφορούν τον ξενοδοχειακό κλάδο.
- Αναγνωρίζει τις τεχνικές επικοινωνίας και εξυπηρέτησης πελατών και την σύνδεσή τους με την διαχείριση ολική ποιότητας.
- Αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες συντήρησης εγκαταστάσεων και εξοπλισμού. Να παρουσιάζει τις διαδικασίες προμήθειας εξοπλισμού ξενοδοχείου.
- Περιγράφει την οργάνωση και τη λειτουργία της υπηρεσίας υποδοχής και του τμήματος ορόφων στα ξενοδοχεία καθώς επίσης και τη μέθοδο τήρησης λογαριασμού πελατών στο ξενοδοχείο.
- Αναγνωρίζει τις βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας στο ξενοδοχειακό χώρο.
- Αναγνωρίζει την αγγλική και γερμανική τουριστική ορολογία, ως κύριες γλώσσες στο τουρισμό, προφορικά και γραπτά.
- Συνοψίζει τις βασικές αρχές της πληροφορικής και τον τρόπο λειτουργίας των λειτουργικών συστημάτων και εφαρμογών γραφείου καθώς και τη λειτουργία των ξενοδοχειακών εφαρμογών σε Η/Υ.

### ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Επικοινωνεί γραπτά και προφορικά στην Αγγλική και Γερμανική.
- Εφαρμόζει οικονομικές θεωρίες, αρχές διοίκησης επιχειρήσεων και μάρκετινγκ στο ξενοδοχείο, την υπηρεσία υποδοχής και το τμήμα δωματίων.
- Εφαρμόζει την ξενοδοχειακή τεχνική (κρατήσεις δωματίων ή αιθουσών, εξυπηρέτηση πελατών, επίλυση προβλημάτων που παρουσιάζονται κατά την διαμονή στο ξενοδοχείο, παροχή τουριστικών πληροφοριών).
- Τηρεί τους λογαριασμούς πελατών, ασκώντας τον νυκτερινό έλεγχο και εφαρμόζοντας τις λογιστικές μεθόδους του ξενοδοχείου.
- Αναγνωρίζει τις ανάγκες σε ποσότητα και είδος αναλωσίμων και εξοπλισμού του ξενοδοχείου και διαχειρίζεται το σύστημα προμήθειας, αποθήκευσης και διανομής αναλωσίμων και εξοπλισμού του τμήματος δωματίων.
- Αναγνωρίζει τις φθορές και τις ελλείψεις των δωματίων ή των χώρων του ξενοδοχείου.
- Εφαρμόζει μεθόδους ασφάλειας και υγιεινής στο ξενοδοχείο.
- Χρησιμοποιεί πληροφοριακά συστήματα και ξενοδοχειακές εφαρμογές στο ξενοδοχείο.

### ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

- Συνεργάζεται με άλλους εντός και εκτός του ξενοδοχείου.
- Επιδεικνύει υπευθυνότητα στην αποτελεσματική και πελατοκεντρική εξυπηρέτηση τουριστών και πελατών στο ξενοδοχείο.
- Διαχειρίζεται το τμήμα υποδοχής, δωματίων και κρατήσεων του ξενοδοχείου αυτόνομα ή υπό την επίβλεψη άλλων ή εποπτεύοντας άλλους μη καταρτισμένους.

## 4. Φάσμα επαγγελματών στα οποία έχει πρόσβαση ο/η κάτοχος του τίτλου σπουδών/προσόντος <sup>3</sup>

Ο κάτοχος διπλώματος αυτής της ειδικότητας μπορεί να απασχοληθεί σε ξενοδοχεία οποιουδήποτε μεγέθους, κέντρα υποδοχής (ηλικιωμένων, ατόμων με ειδικές ανάγκες, νέων κλπ.), κρουαζιέρες, κάμπινγκ κλπ.

Η αναγνώριση του Διπλώματος ΙΕΚ ως τυπικού προσόντος για διορισμό στο δημόσιο τομέα ρυθμίζεται με το Π.Δ. 50/2001 (Φ.Ε.Κ. 39 / Α' / 5-3-2001), ως ισχύει.

<sup>1</sup> Στη γλώσσα του πρωτοτύπου. | <sup>2</sup> Εφόσον ισχύει. Η παρούσα μετάφραση δεν έχει νομική ισχύ. | <sup>3</sup> Εφόσον ισχύει.

## 5. Επίσημη βάση του τίτλου σπουδών/προσόντος

Φορέας απονομής του τίτλου σπουδών/προσόντος

Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.  
Λεωφ. Εθνικής Αντιστάσεως 41, Τ.Κ. 142 34 Ν. Ιωνία  
<https://www.eoppep.gr/>

Αρχή που είναι αρμόδια για την επικύρωση ή αναγνώριση του τίτλου σπουδών/προσόντος

Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.  
Λεωφ. Εθνικής Αντιστάσεως 41, Τ.Κ. 142 34 Ν. Ιωνία  
<https://www.eoppep.gr/>

Επίπεδο (εθνικό ή ευρωπαϊκό) του τίτλου σπουδών <sup>1</sup>

Επίπεδο 5 Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων.

Κλίμακα βαθμολόγησης / απαιτήσεις επιτυχίας

α) επιτυχής ολοκλήρωση της φοίτησης στο Ι.Ε.Κ. και απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης  
β) επιτυχία στο θεωρητικό μέρος των τελικών εξετάσεων πιστοποίησης (κλίμακα βαθμολόγησης 1-20, με βάση το 10)  
γ) επιτυχία στο πρακτικό μέρος των τελικών εξετάσεων πιστοποίησης (επιτυχών / αποτυχών)

Πρόσβαση σε επόμενη βαθμίδα εκπαίδευσης ή κατάρτισης <sup>1</sup>

Ναι

Διεθνείς συμφωνίες αναγνώρισης των προσόντων <sup>1</sup>

Όχι

Νομική βάση

Νόμος 2009/1992 περί Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης  
Νόμος 4186/2013 περί Αναδιάρθρωσης της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις  
Νόμος 4763/2020 περί Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης και Διά Βίου Μάθησης

## 6. Επίσημα αναγνωρισμένοι τρόποι απόκτησης τίτλου σπουδών/ προσόντος

Επιτυχής συμμετοχή στις εξετάσεις πιστοποίησης απόφοιτων Ι.Ε.Κ..

Συνολική διάρκεια της εκπαίδευσης/κατάρτισης που οδηγεί στο πιστοποιητικό: 4 εξάμηνα (έως τον ν.4186/2013) / 5 εξάμηνα (μετά τον ν.4186/2013)

## 7. Πρόσθετες πληροφορίες

Προϋποθέσεις εισαγωγής <sup>1</sup>

Απολυτήριο ή Πτυχίο Ανώτερης Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης ή Πτυχίο ΕΠΑΣ (Επίπεδο 4 ΕΠΠ/ΕQF) ΣΕΚ ή ισότιμο τίτλο σπουδών (Επίπεδο 3 ΕΠΠ/ΕQF)

Μετά την ψήφιση του Ν 4763/2020, μόνο με Απολυτήριο Ανώτερης Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (ΓΕΛ ή ΕΠΑΛ) ή ισότιμο τίτλο σπουδών (Επίπεδο 4 ΕΠΠ/ΕQF)

Ενδεικτικά Διδασκόμμενα Μαθήματα ειδικότητας:

Εισαγωγή στον τουρισμό, Εργατικό δίκαιο – Εργασιακές σχέσεις στο ξενοδοχείο, Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, Τουριστική γεωγραφία, Γενική λογιστική – Ξενοδοχειακή λογιστική, Οργάνωση και λειτουργία τμήματος υποδοχής, Ξενοδοχειακό μάρκετινγκ, Ξενοδοχειακό δίκαιο, Δημόσιες σχέσεις - Τεχνική επικοινωνίας, Διαδικασίες συντήρησης και προμήθειας εξοπλισμού, Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων, Περιβαλλοντική διαχείριση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, Υγιεινή και ασφάλεια στο ξενοδοχείο, Υπηρεσία ορόφων, Επιχειρηματικότητα, Τήρηση λογαριασμών πελατών, Εξυπηρέτηση πελατών, Διαχείριση ολικής ποιότητας, Πτυχιακή, Χρήση Η/Υ – Ξενοδοχειακές εφαρμογές, Γερμανικά, Αγγλικά.

Περισσότερες πληροφορίες για το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: [www.nqf.gov.gr](http://www.nqf.gov.gr) και <http://proson.eoppep.gr>

**Εθνικό Κέντρο Europass Ελλάδας: Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π- EL/NEC**

Λεωφόρος Εθνικής Αντιστάσεως 41, 142 34, Ν. Ιωνία, Αθήνα Τηλ. (0030) 210 2709000 [europass@eoppep.gr](mailto:europass@eoppep.gr)

<http://europass.eoppep.gr> <https://www.eoppep.gr/>