



SEASON READY



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission

Σύνοψη

Το πρόγραμμα SeasonReady ξεκίνησε με σκοπό τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας μέσω της ενίσχυσης της παραγωγικότητας, του επαγγελματισμού και της αποτελεσματικότητας του εποχικού εργατικού δυναμικού. Για το σκοπό αυτό αναπτύσσεται και υλοποιείται ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης / μάθησης στο χώρο εργασίας (work based learning, WBL) σχεδιασμένο να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των εργοδοτών και των εποχιακών εργαζομένων, με έμφαση στη φροντίδα δωματίων, στην εστίαση και στην υποδοχή, μιας και οι περισσότερες θέσεις εργασίας δημιουργούνται σε αυτούς τους τρεις τομείς της φιλοξενίας. Το έργο υλοποιείται από μια κοινοπραξία έξι εταιρών από την Ελλάδα, την Ιταλία και την Κροατία και συγκροτείται από τέσσερις δέσμες ενεργειών. Το πρώτο βήμα αφορά στη διερεύνηση των συγκεκριμένων εκπαιδευτικών αναγκών των εκπαιδευτών που προέρχονται από τις ίδιες τις επιχειρήσεις και του εποχιακού προσωπικού προκειμένου να αναπτυχθούν:

- Η μεθοδολογία εκπαίδευσης (πνευματικό προϊόν 2)
- Το εκπαιδευτικό υλικό (πνευματικό προϊόν 3)
- Συστάσεις προς τους διαμορφωτές πολιτικής και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη (πνευματικό προϊόν 4)

Η παρούσα έκθεση συγκεντρώνει τα αποτελέσματα από αυτό το πρώτο βήμα υλοποίησης του έργου. Η αξιολόγηση αναγκών περιλαμβάνει μια επισκόπηση του τομέα και της εποχικής απασχόλησης στις χώρες των εταιρών, τον εντοπισμό των κατάλληλων θεωριών για τον σχεδιασμό της εκπαιδευτικής προσέγγισης του SeasonReady, καθώς και την αξιολόγηση του κενού δεξιοτήτων μέσω ενός συνδυασμού μεθόδων πρωτογενούς έρευνας (συνεντεύξεις εις βάθος, ομάδες εστίασης και ερωτηματολόγιο).



SEASON READY



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission

Το προφίλ του τομέα

Οι τρεις χώρες των εταίρων αποτελούν μερικούς από τους σημαντικότερους τουριστικούς προορισμούς στη Μεσόγειο και την Ευρώπη. Οι τρεις χώρες των εταίρων είχαν, συνολικά, 86 εκατομμύρια διεθνείς τουριστικές αφίξεις το 2016, καταλαμβάνοντας ένα ποσοστό της τάξεως του 33% επί των συνολικών αφίξεων στη Μεσόγειο. Τα τελευταία διαθέσιμα στοιχεία (για το 2017) από το Παγκόσμιο Συμβούλιο Τουρισμού και Ταξιδιών δείχνουν ότι η συνεισφορά του τουρισμού στο ΑΕΠ ανέρχεται στο 10,3% για την ΕΕ και κυμαίνεται από 13% για την Ιταλία έως 25% για την Κροατία. Ενώ η απασχόληση στην Ιταλία είναι η λιγότερο εξαρτώμενη από τον τουρισμό, απασχολώντας περίπου το 6,5% του εργατικού δυναμικού άμεσα και περίπου το 15% συνολικά, τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Κροατία ο τουρισμός αποτελεί σημαντικό παράγοντα δημιουργίας θέσεων εργασίας, καθώς υπολογίζεται ότι περίπου το ένα τέταρτο όλων των θέσεων εργασίας δημιουργείται άμεσα ή έμμεσα από τον τουρισμό.

Εκπαίδευση στον τουρισμό και τη φιλοξενία

Μολονότι πολλοί άνθρωποι οι οποίοι εργάζονται στον τομέα του τουρισμού δεν έχουν ειδική κατάρτιση σε τουριστικά θέματα, στις χώρες των εταίρων παρέχεται αρχική επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση για σεφ, σερβιτόρους, υπαλλήλους υποδοχής και διοικητικό προσωπικό φιλοξενίας χαμηλότερου επιπέδου. Σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, πολλά πανεπιστήμια προσφέρουν προγράμματα στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας. Ωστόσο, οι περισσότεροι από εκείνους που ασχολούνται με τον τουρισμό και τη φιλοξενία δε διαθέτουν επίσημη κατάρτιση και αυτό ισχύει ακόμη περισσότερο για τους εποχικούς εργαζόμενους. Μόνον όσοι εργάζονται σε μεγάλα ξενοδοχεία λαμβάνουν οργανωμένη εκπαίδευση. Οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις δε διαθέτουν πόρους για κατάρτιση και θεωρούν ότι η κατάρτιση του εργατικού δυναμικού που χρειάζονται θα πρέπει να παρέχεται από τον δημόσιο τομέα.



SEASON READY



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission

Απασχόληση και εποχιακοί εργαζόμενοι

Οι περισσότερες θέσεις εργασίας δημιουργούνται στους τομείς της διαμονής και της εστίασης. Αυτοί οι δύο τομείς από μόνοι τους παρείχαν το 4,8% όλων των θέσεων εργασίας στην ΕΕ το 2017, στους οποίους και παρατηρήθηκε σταθερή άνοδος της απασχόλησης κατά 12,75% από το 2011 έως το 2016. Η διαμονή και η εστίαση αντιπροσώπευαν το 6,84% της συνολικής απασχόλησης στην Κροατία, το 9,2% στην Ελλάδα και το 6% στην Ιταλία. Ενώ είναι δύσκολο να εκτιμηθεί ο ακριβής αριθμός εποχιακών εργαζομένων, στην Κροατία απασχολούνται περίπου σαράντα χιλιάδες άτομα σε εποχιακή εργασία στον τουρισμό, στην Ιταλία πάνω από εκατό χιλιάδες συμβάσεις εργασίας είναι εποχιακές (το 2015) και περίπου πενήντα χιλιάδες στην Ελλάδα (το 2016). Η εργασία στον τομέα της φιλοξενίας, ανεξάρτητα από τη φύση της σύμβασης εργασίας, είναι χαμηλά αμειβόμενη, με δύσκολο ωράριο εργασίας και συχνά είναι απαιτητική τόσο σωματικά όσο και συναισθηματικά.

Δεξιότητες στον τουρισμό και τη φιλοξενία¹

Σε γενικές γραμμές, οι εργοδότες στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας στην ΕΕ είναι δυσαρεστημένοι από την ποιότητα του εργατικού δυναμικού. Οι εργοδότες ολοένα και συχνότερα αναφέρουν αρκετά προβλήματα όσον αφορά στην πρόσληψη υπαλλήλων – κυρίως λόγω της έλλειψης ατόμων που επιθυμούν να εργαστούν στον τομέα και λόγω της έλλειψης δεξιοτήτων. Γενικά, απαιτούνται οι ακόλουθες δεξιότητες για θέσεις εργασίας στον τομέα:

- Κοινωνικές (soft skills) και γλωσσικές δεξιότητες ζωτικής σημασίας για την παροχή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της γνώσης ξένων γλωσσών, της εξυπηρέτησης πελατών, της πολιτισμικής ενημερότητας, των διαπολιτισμικών δεξιοτήτων, της ποιότητας των υπηρεσιών και των δεξιοτήτων επικοινωνίας.
- Ικανότητες επίλυσης προβλημάτων απαραίτητες σε ένα εργασιακό περιβάλλον που υποστηρίζεται σε μεγάλο βαθμό από την τεχνολογία, ιδίως σε ό, τι αφορά τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, το ηλεκτρονικό μάρκετινγκ και το ηλεκτρονικό εμπόριο.

¹ Centre for Strategy and Evaluation Services (2016). Mapping and performance check of the supply side of tourism education and training. Luxembourg: Publications Office of the European Union.



SEASON READY



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission

- Δεξιότητες διαχείρισης μικρών επιχειρήσεων (χρηματοδότηση, ανθρώπινοι πόροι κ.λπ.), καθώς και ηγετικές ικανότητες, δεξιότητες επιχειρηματικότητας και καινοτομίας.
- Οι αναδυόμενες δεξιότητες που απαιτούνται στον τομέα είναι εκείνες που σχετίζονται με την προσβασιμότητα και τις «πράσινες δεξιότητες» για την αειφορία.

Η εκπαίδευση στο χώρο εργασίας (on-the-job learning, OTJ) είναι ο συνηθέστερος τρόπος κατάρτισης (εποχιακών) εργαζομένων, ωστόσο παρατηρείται συχνά ότι οι εκπαιδευτές δεν έχουν τις δεξιότητες που απαιτούνται για την παροχή κατάλληλης εκπαίδευσης αυτής της μορφής. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα στις πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.

Μάθηση στο χώρο εργασίας

Η μάθηση στο χώρο εργασίας (WBL) ορίζεται ως μια εκπαιδευτική στρατηγική που συνδυάζει την ακαδημαϊκή εκπαίδευση με τις εργασιακές εμπειρίες, όπου μπορούν να εφαρμοστούν και να αναπτυχθούν τόσο οι ακαδημαϊκές όσο και οι τεχνικές δεξιότητες. Περιλαμβάνει διάφορες τυπικές και μη τυπικές μορφές εκπαίδευσης, συμπεριλαμβανομένης της μαθητείας, της τοποθέτησης στην εργασία και της άτυπης μάθησης κατά τη διάρκεια της εργασίας. Γενικότερα, η μάθηση στο χώρο εργασίας (WBL) μπορεί να προσδιοριστεί από τρία βασικά στοιχεία: τη μάθηση μέσω της εργασίας, τη μάθηση για την εργασία και τη μάθηση κατά τη διάρκεια της εργασίας. Η μάθηση στο χώρο εργασίας περιλαμβάνει την αυτοκατευθυνόμενη μάθηση, η οποία ενισχύεται συνήθως μέσω καθοδήγησης, συμβουλευτικής, εξ αποστάσεως εκπαίδευσης ή πιο επίσημης προγραμματισμένης μαθησιακής εμπειρίας. Η εκπαίδευση στην εργασία (OTJ) λαβαίνει χώρα σε κανονικές συνθήκες εργασίας και περιλαμβάνει τη διδασκαλία των δεξιοτήτων, των γνώσεων και των ικανοτήτων που χρειάζονται οι εργαζόμενοι για να εκτελέσουν μια συγκεκριμένη δουλειά στον εργασιακό χώρο και στο εργασιακό περιβάλλον. Το σχέδιο SeasonReady στοχεύει στην κατάρτιση (1) εποχικών υπαλλήλων στον τομέα της φιλοξενίας που δεν έχουν λάβει εξειδικευμένη εκπαίδευση και (2) ιδιοκτητών / διαχειριστών που είναι επιφορτισμένοι με την πρόσληψη, την κατάρτιση και τη διαχείριση ανθρώπινων πόρων. Ως εκ τούτου, η γενική μεθοδολογική προσέγγιση του σχεδίου πρέπει να συνάδει τόσο με την έννοια της κατάρτισης στην εργασία όσο και της μάθησης στο χώρο εργασίας.



SEASON READY



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission

Πρωτογενής έρευνα – Μεθοδολογική προσέγγιση της διερεύνησης αναγκών

Προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της βασικής έρευνας σχετικά με τις ανάγκες εκπαίδευσης των εποχιακών εργαζομένων στον τουρισμό και τη φιλοξενία, χρησιμοποιήθηκαν τρεις μέθοδοι έρευνας - συνεντεύξεις εις βάθος, ομάδες εστίασης και ερωτηματολόγιο. Αυτός ο ερευνητικός σχεδιασμός μας επέτρεψε να αξιοποιήσουμε την άποψη ενός ευρέος φάσματος ενδιαφερομένων μερών που εμπλέκονται στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού στον τουρισμό και τη φιλοξενία, και οι οποίοι ασχολούνται κυρίως με τους εποχικούς εργαζόμενους. Συγκεκριμένα: ιδιοκτήτες / διαχειριστές επιχειρήσεων φιλοξενίας, εκπαιδευτές ΕΕΚ στους τομείς του τουρισμού και της φιλοξενίας, σχετικοί επαγγελματικοί οργανισμοί και υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής.

Δεδομένου ότι ο στόχος ήταν η διερεύνηση των αναγκών κατάρτισης των εποχιακών εργαζομένων, τρεις μέθοδοι συνδυάστηκαν προκειμένου να εξασφαλιστεί η τριγωνοποίηση των αποτελεσμάτων, πράγμα ιδιαίτερα σημαντικό εφόσον, λόγω των χρονικών και οικονομικών περιορισμών, δεν ήταν δυνατό να γίνουν αντιπροσωπευτικές έρευνες μεγάλης κλίμακας σε όλες τις χώρες των εταίρων.

Συνολικά, πραγματοποιήσαμε δεκαπέντε συνεντεύξεις με υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, επαγγελματικές ενώσεις εργοδοτών και εργαζομένων καθώς και υπηρεσίες απασχόλησης. Επίσης, πραγματοποιήθηκαν τρεις ομάδες εστίασης με εκπροσώπους των εργοδοτών, των εκπαιδευτών της ΕΕΚ και των συμβούλων φιλοξενίας - ένα σε κάθε χώρα εταίρο. Τέλος, οι εκπαιδευτικές ανάγκες των εποχικών εργαζομένων αξιολογήθηκαν μέσω μιας έρευνας με ερωτηματολόγιο. Χρησιμοποιώντας την τεχνική δειγματοληψίας χιονοστιβάδας, συλλέξαμε 108 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια.

Πρωτογενής έρευνα – αποτελέσματα

Κοινές απόψεις και στις τρεις χώρες των εταίρων είναι οι εξής:

- Υπάρχει γενικά έλλειψη σε εποχικούς εργαζόμενους, ιδίως στην υποδοχή και στην προώθηση υπηρεσιών στην αγορά. Αυτό συμβαίνει ιδιαίτερα στην περίπτωση της Κροατίας, όπου όλοι οι



SEASON READY



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission

συμμετέχοντες τόνισαν την έλλειψη ατόμων πρόθυμων να αναλάβουν εποχιακή εργασία, καθώς οι περισσότεροι από εκείνους που διαθέτουν αξιόλογη εμπειρία εργάζονται στο εξωτερικό.

- Η εποχικότητα επηρεάζει αρνητικά τα κίνητρα των εποχιακών εργαζομένων να μαθαίνουν και να αναπτύσσουν τις δεξιότητές τους, μιας και εργάζονται στον τομέα της φιλοξενίας εποχιακά περισσότερο από ανάγκη παρά από προσωπική τους επιλογή. Συνακόλουθα δεν αναπτύσσουν επαγγελματισμό, η προσωπική τους ανάπτυξη επιβραδύνεται και οι δεξιότητές τους δεν εξελίσσονται.
- Λόγω του εποχιακού χαρακτήρα της εργασίας που δεν προσφέρει ευκαιρίες για την επιδίωξη σταδιοδρομίας, οι εργαζόμενοι δεν καταβάλλουν προσπάθειες για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους, ενώ για τους εργοδότες είναι υπερβολικά δαπανηρό να παρέχουν πρόσθετη κατάρτιση (είτε μέσω πρόσληψης εκπαιδευτών είτε μέσω ενδοεπιχειρησιακής κατάρτισης λίγες μέρες πριν το άνοιγμα των επιχειρήσεων), με συνέπεια στις περισσότερες περιπτώσεις να καταφεύγουν σε κατάρτιση στο πλαίσιο της εργασίας (ΟΤJ) για την οποία είναι ελάχιστα εκπαιδευμένοι.
- Για τους εργοδότες η επένδυση σε εποχιακά εργαζόμενους ενέχει ρίσκο, δεδομένου ότι αθού του είδους οι εργαζόμενοι σπανίως είναι πιστοί σε μια επιχείρηση, τείνοντας να αλλάζουν εργοδότες από σεζόν σε σεζόν ή ακόμα και μέσα στην ίδια σεζόν.
- Λόγω της κακής εκπαίδευσης και των δεξιοτήτων που αποκτήθηκαν μέσω της εργασίας, οι εργαζόμενοι στερούνται αυτοπεποίθησης και προσαρμοστικότητας σε διαφορετικές περιστάσεις, γεγονός που γίνεται πιο αντιληπτό σε περιόδους αιχμής. Λόγω κακής εκπαίδευσης και έλλειψης επιχειρησιακών διαδικασιών, δεν είναι σε θέση να εργαστούν υπό πίεση και να συμβάλουν στην αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων. Αυτό το πρόβλημα είναι περισσότερο εμφανές στις υπηρεσίες εστίασης.
- Ενώ η φροντίδα δωματίων αποτελεί τον πυρήνα της βιομηχανίας της φιλοξενίας, η εργασία αυτή συχνά υποτιμάται, καθώς δεν απαιτεί ειδικές ικανότητες. Για τον λόγο αυτό, υποτιμώνται συχνά και οι ανάγκες κατάρτισης του σχετικού προσωπικού.



SEASON READY



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission

Η έρευνά μας επίσης διαπίστωσε ότι, ενώ η μάθηση στο χώρο εργασίας (WBL) είναι η προτιμώμενη μέθοδος για τους (εποχιακούς) εργαζόμενους στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας, η έλλειψη κατάλληλης εκπαίδευσης των εκπαιδευτών αποτελεί ένα σημαντικό ζήτημα. Οι εκπαιδευτές που προέρχονται από τις επιχειρήσεις πρέπει να αναπτύξουν τις ακόλουθες δεξιότητες / χαρακτηριστικά:

- Τεχνικές δεξιότητες στην εργασία τους
- Μεταδοτικότητα
- Συναισθηματική νοημοσύνη
- Επικοινωνία
- Ηγετικές ικανότητες
- Ικανότητα παρακίνησης
- Βασικές δεξιότητες οργανωσιακής συμπεριφοράς – ικανότητα διερεύνησης των δυνατοτήτων και αδυναμιών των εργαζομένων
- Ενσυναίσθηση – κατανόηση της άποψης των εργαζομένων
- Υπομονή και εξυπηρετικότητα

Σύμφωνα με την άποψη των εποχιακών εργαζομένων, οι εκπαιδευτές πρέπει να:

- Αφιερώνουν χρόνο ώστε να τους εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο οργανώνεται η εργασία στην επιχείρηση
- Δίνουν σαφείς πληροφορίες για το τι αναμένεται από κάθε υπάλληλο
- Δίνουν αρκετό χρόνο για κατάρτιση και προσαρμογή – η τελευταία είναι σημαντική καθώς πολλοί εποχιακοί εργαζόμενοι, ακόμη και αν έχουν προηγούμενη εμπειρία, είναι πιθανό να βρίσκονται για πρώτη φορά μαζί με τον εργοδότη
- Δείχνουν σεβασμό και κατανόηση
- Κατανοούν ότι οι εργαζόμενοι βρίσκονται κάτω από άγχος και να τους διδάσκουν στρατηγικές διαχείρισης
- Εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο επιθυμούν οι εργαζόμενοι να συμπεριφέρονται προς τους πελάτες – ποια πρότυπα εξυπηρέτησης και βοήθειας αναμένουν



SEASON READY



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission

- Μην υποθέτουν ότι δείχνοντας πώς γίνεται κάτι μία ή δύο φορές είναι αρκετό – να είναι υπομονετικοί και να εξηγούν αργά και όσες φορές απαιτείται
- Να παρέχουν τακτικά ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοση των εργαζομένων
- Να δίνουν στους εργαζόμενους κάποιες πληροφορίες σχετικά με το ποιοι είναι οι πελάτες και τι περιμένουν
- Να παρέχουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εταιρεία

Οι δεξιότητες που χρειάζονται οι εποχιακοί εργαζόμενοι συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα 1. Πρώτον, οι δεξιότητες χωρίζονται σε γενικές και ειδικές επαγγελματικές δεξιότητες που απαιτούνται για όλους, ανεξάρτητα από το είδος της εργασίας που εκτελούν. Στη συνέχεια, απαριθμούνται επιπρόσθετες δεξιότητες (πέραν εκείνων που αφορούν όλες τις θέσεις εργασίας) για τις τρεις εργασίες, εστίαση, υποδοχή, φροντίδα δωματίων.

Πίνακας 1.

Απαιτούμενες δεξιότητες για τους εποχικά εργαζόμενους γενικά και ανά εργασία

Εργασία	Είδος δεξιοτήτων	Δεξιότητες
Για όλες τις εργασίες	Εξυπηρέτηση πελατών	<ul style="list-style-type: none"> ○ Καλωσόρισμα επισκεπτών ○ Προθυμία / ετοιμότητα εξυπηρέτησης πελατών και ανταπόκριση στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους ○ Παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης σε επισκέπτες με ειδικές ανάγκες ○ Συνολική φροντίδα πελατών - χαμόγελο, αίσθηση φιλοξενίας, διάθεση για μάθηση, περιέργεια, φιλοδοξία, σοβαρότητα ○ Δυνατότητα παροχής πληροφοριών σχετικά με τον προορισμό ○ Διαχείριση παραπόνων πελατών
	Δεξιότητες επικοινωνίας	<ul style="list-style-type: none"> ○ Καλές δεξιότητες επικοινωνίας ○ Ικανότητα επικοινωνίας σε ξένες γλώσσες,



SEASON READY



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission

		<ul style="list-style-type: none"> ο Ικανότητα προσαρμογής σε πολιτισμικές διαφορές στην επικοινωνία ο Κατάλληλη μη λεκτική επικοινωνία – φιλική στάση, χαμόγελο, εξυπηρετικότητα, φιλικότητα
	Επαγγελματισμός	<ul style="list-style-type: none"> ο Καλή προσωπική εμφάνιση ο Κίνητρο για εργασία / υπεργλάνεια για καλή δουλειά ο Επαγγελματική δεοντολογία ο Ομαδική εργασία ο Ικανότητα εργασίας υπό πίεση ο Ευελιξία / multitasking
Εστίαση	Ειδικές επαγγελματικές δεξιότητες	<ul style="list-style-type: none"> ο Τεχνικές δεξιότητες <ul style="list-style-type: none"> ▪ γενικές δεξιότητες μαγειρικής ▪ νέες τεχνικές (π.χ. κοκτέιλ) ▪ μαγειρική και ζαχαροπλαστική ▪ οινογνωσία ▪ πωλήσεις ▪ δεξιότητες για μπάρμαν ο Νέες μέθοδοι παρασκευής φαγητού και τάσεις στο σερβίρισμα φαγητού ο Υγιεινή στο χειρισμό τροφίμων (αποθήκευση, προετοιμασία, καθαρισμός) ο Δεξιότητες εξυπηρέτησης ο Γνώσεις προϊόντων
	Γενικές δεξιότητες	<ul style="list-style-type: none"> ο Προσωπική υγιεινή ο Επαγγελματισμός, ευγένεια και καλοί τρόποι για σερβιτόρους
Φροντίδα Δωματίων	Ειδικές επαγγελματικές δεξιότητες	<ul style="list-style-type: none"> ο Γνώση και κατανόηση του προτύπου εργασίας ο Ποιοτικός έλεγχος ο Φροντίδα απογραφής / αναφορά βλαβών και επισκευών ο Κατανόηση και τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας
	Γενικές δεξιότητες	<ul style="list-style-type: none"> ο Ακρίβεια ο Ταχύτητα στην επιτέλεση εργασιών



SEASON READY



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Υγιεινή ○ Υπομονή ○ Βασικά στοιχεία της ξένης γλώσσας – χαιρετισμοί ○ Διαπροσωπικές δεξιότητες
Υποδοχή	Ειδικές επαγγελματικές δεξιότητες	<ul style="list-style-type: none"> ○ Τεχνικές δεξιότητες <ul style="list-style-type: none"> ▪ Διαχείριση αρχικών κρατήσεων ▪ Τιμολόγηση ▪ Διαχείριση τελικών κρατήσεων ○ Δεξιότητες ΤΠΕ / γνώση των συστημάτων κρατήσεων ○ Γνώση σχετικά με τον προορισμό – αξιοθέατα, εστιατόρια, διασκέδαση, εκδρομές
	Γενικές δεξιότητες	<ul style="list-style-type: none"> ○ Multitasking ○ Εξυπηρέτηση πελατών – ευγένεια, χαιρετισμοί, ενσυναίσθηση, χαμόγελο, θετική στάση ○ Επίλυση προβλημάτων ○ Οργανωτικές δεξιότητες ○ Δεξιότητες πωλήσεων ○ Διαχείριση χρόνου