

B. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

B.1. Σύνομη Περιγραφή Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (προφίλ επαγγέλματος).

Το εν λόγω "επάγγελμα" στοχεύει στην διασφάλιση της απρόσκοπτης και αποτελεσματικής λειτουργίας των υπηρεσιών φιλοξενίας σύμφωνα πάντα με τους κανονισμούς, την πολιτική και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στις εγκαταστάσεις διαμονής και φιλοξενίας, καθώς και το σύστημα ποιότητας που αποσκοπεί στην ικανοποίηση του πελάτη.

Το "επάγγελμα" αυτό μπορεί να ασκηθεί σε διαφορετικά επαγγελματικά περιβάλλοντα : ξενοδοχεία οποιουδήποτε μεγέθους, κέντρα υποδοχής (ηλικιωμένων, ατόμων με ειδικές ανάγκες, νέων κλπ.), κρουαζιέρες, κάμπινγκ κλπ., χωρίς ιδιαίτερες δυσκολίες, συμπεριλαμβανομένων των ξενοδοχείων πολυτελείας. Το επαγγελματικό περιβάλλον καλύπτει επομένως πολλούς τύπους εργασιακών χώρων προσφέροντας τη δυνατότητα απασχόλησης σε ποικίλες δραστηριότητες ή θέσεις εργασίας.

Στο πλαίσιο οργάνωσης της υποδοχής και φιλοξενίας, επικοινωνίας με τον πελάτη μετά την αναχώρησή του, ο υπεύθυνος διαμονής προβαίνει στους αναγκαίους διακανονισμούς, τόσο όσον αφορά το δικό του πόστο όσο και τις λοιπές υπηρεσίες των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας, προκειμένου η διαμονή του πελάτη να ανταποκρίνεται με τον καλύτερο τρόπο στις προσδοκίες του. Συντονίζει τις ενέργειες διαχείρισης που αφορούν την έκδοση τιμολογίων, επιβλέπει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, βασίζεται στις υπηρεσίες υποδοχής για την προβολή της εικόνας της επιχείρησης και παρακολουθεί ο ίδιος τον φάκελο του πελάτη προκειμένου να εξασφαλίσει την αφοσίωσή του.

Στο πλαίσιο της στρατηγικής αξιοποίησης της επιχείρησης, εμπλέκεται στην καθοδήγηση της εμπορικής πολιτικής, συμμετέχει στην δρομολόγηση προωθητικών δράσεων και συμβάλλει στην εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας.

B.1.1. Τομέας Δραστηριοτήτων.

Ένας Υπάλληλος Υποδοχής και Φιλοξενίας καλείται να είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τις πολυποικίλες ανάγκες των πελατών του, όπως και να μπορεί να παρέχει τις απαραίτητες για τον πελάτη πληροφορίες. Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει να είναι σε θέση να:

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ B.1.1.1 : ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΦΙΞΗΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ B.1.1.2 : ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΦΙΞΗ ΤΟΥ

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ B.1.1.3 : ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ B.1.1.4 : ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ B.1.1.5 : ΚΑΘΕΤΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

B.1.2. Επαγγελματικά Καθήκοντα.

Ένας Υπάλληλος Υποδοχής και Φιλοξενίας θα πρέπει να είναι σε θέση να προετοιμάζεται και να ενημερώνεται με τις απαραίτητες νεότερες πληροφορίες για τη δραστηριότητα που έχει αναλάβει σε ένα τουριστικό κατάλυμα.

Πιο συγκεκριμένα, οι κύριες Επαγγελματικές Δραστηριότητες (main tasks) τις οποίες θα πρέπει να είναι σε θέση ένας Υπάλληλος Υποδοχής και Φιλοξενίας να εκτελέσει και ειδικότερα τα στοιχεία που επιμερίζονται στην κάθε μια από αυτές είναι:

B.1.2.1 Οργάνωση της άφιξης των πελατών

B.1.2.2 Εφαρμογή των διαδικασιών κράτησης

B.1.2.3 Διασφάλιση της καταχώρισης του πελάτη και του ανοίγματος του λογαριασμού του

B.1.2.4 Διευκόλυνση της εγκατάστασης του πελάτη, διασφάλιση της πρόσβασής του στις υπηρεσίες των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας

B.1.2.5 Λήψη μέτρων για την ασφάλεια του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων

B.1.2.6 Διασφάλιση της ικανοποίησης των προσδοκιών του πελάτη

B.1.2.7 Αντιμετώπιση των αιτημάτων ή των παραπόνων σχετικά με τη λειτουργία των υπηρεσιών της επιχείρησης και υποβολή, εν είδει απάντησης, προτάσεων επίλυσης των προβλημάτων που να ανταποκρίνονται στις δυνατότητές της

B.1.2.8 Παροχή συμβουλών στον πελάτη, καθώς και πληροφοριών τουριστικού, πολιτιστικού και πρακτικού χαρακτήρα

B.1.2.9 Διευκόλυνση των συναλλαγών σε συνάλλαγμα και της πρόσβασης του πελάτη στη διοίκηση

B.1.2.10 Διευκόλυνση της επικοινωνίας του πελάτη και της πρόσβασης στα διαθέσιμα μέσα εντός των εγκαταστάσεων (τηλέφωνο, τηλεομοιοτυπία, παραδοσιακό ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο...)

B.1.2.11 Ενημέρωση του καταλόγου των παρεχόμενων υπηρεσιών που χρησιμοποιεί ο πελάτης με σκοπό την έκδοση τιμολογίων

B.1.2.12 Διασφαλίζεται ότι έγιναν οι αναγκαίες ενέργειες για την οργάνωση της αναχώρησης

B.1.2.13 Εφαρμογή των διαδικασιών αναχώρησης και παρακολούθησης του φακέλου του πελάτη μετά την αναχώρησή του

B.1.2.14 Οργάνωση των πόρων που τελούν υπό την ευθύνη του

B.1.2.15 Συνεργασία με τα άλλα τμήματα

B.1.2.16 Διασφάλιση της ολοκλήρωσης των εργασιών πρόληψης, συντήρησης και επισκευής (υλικών και εξοπλισμού)

B.1.2.17 Διενέργεια απογραφής στον τομέα ευθύνης του και διατήρηση των αποθεμάτων σε προϊόντα υποδοχής, προμήθειες για το mini-bar και εξοπλισμό φιλοξενίας

B.1.2.18 Ανάπτυξη προωθητικών δράσεων και συμμετοχή στα σχέδια εμπορικής εκμετάλλευσης και μάρκετινγκ της επιχείρησης

B.1.2.19 Συμμετοχή στην εμπορική στρατηγική της επιχείρησης (έλεγχος των πωλήσεων, του κόστους και της απόδοσης των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης)

B.1.2.20 Οργάνωση συναντήσεων με τα μέλη της ομάδας του

B.1.2.21 Αντιμετώπιση των αστάθμητων παραγόντων

B.1.2.22 Διαχείριση πληροφοριών

B.2. Αναλυτική Περιγραφή των απαραίτητων Γνώσεων και Δεξιοτήτων για τη συγκεκριμένη Ειδικότητα.

B.2.1. Περιγραφή Γενικών Γνώσεων και Δεξιοτήτων.

Ο Απόφοιτος της Ειδικότητας Υπάλληλος Υποδοχής και Φιλοξενίας, πρέπει να είναι κατάλληλα καταρτισμένος ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται με άνεση στα ακόλουθα εργασιακά καθήκοντα :

B1-1 Προσδιορισμός των απαραίτητων μέσων για την διασφάλιση των κρατήσεων και επαλήθευση της διαθεσιμότητάς τους

B1-2 Κοινοποίηση στο προσωπικό των ημερήσιων οδηγιών και επαλήθευση της πλήρους κατανόησής τους

B2-1 Διασφαλίζεται ότι οι εμπλεκόμενοι υπάλληλοι εκπληρώνουν τα καθήκοντά τους τηρώντας τις προβλεπόμενες διαδικασίες και λαμβάνονται μέτρα σε περίπτωση μη τήρησης των διαδικασιών

B2-2 Εντοπισμός των προβληματικών καταστάσεων που θα μπορούσαν να επηρεάσουν τον εν λόγω τομέα υπηρεσιών και αντιμετώπιση της καθεμιάς ξεχωριστά

B2-3 Ενημέρωση του προσωπικού και των πελατών σχετικά με οποιαδήποτε τροποποίηση αφορά την υπηρεσία

B2-4 Διασφάλιση της ορθής συμπλήρωσης / διανομής των εντύπων ή εγγράφων που απαιτούνται για την πραγματοποίηση των κρατήσεων

B2-5 Λαμβάνεται μέριμνα ώστε το προσωπικό να προωθεί σε τακτική βάση τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχονται από την επιχείρηση

B3-1 Εφαρμογή των διαδικασιών καταχώρισης και ανοίγματος λογαριασμού σε συνάρτηση με το πελατολόγιο

B3-2 Επεξήγηση και δικαιολόγηση των απαιτήσεων της διεύθυνσης και εξυπηρέτηση του πελάτη με αποτελεσματικό και ευγενικό τρόπο

B3-3 Αντιμετώπιση έκτακτων ή απροσδόκητων περιστατικών κατά την άφιξη του πελάτη, λήψη των επιβεβλημένων αποφάσεων και ανάληψη ευθυνών

B3-4 Αποτελεσματική και ταχεία επικοινωνία με όλα τα άλλα τμήματα της επιχείρησης ούτως ώστε να διασφαλίζεται η δρομολόγηση όλων των διαδικασιών για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη

B4-1 Λαμβάνεται μέριμνα για την ευχάριστη διαμονή του πελάτη : εντοπίζονται και κατευθύνονται ανάλογα οι προσδοκίες του

B4-2 Κοινοποίηση των απαιτούμενων οδηγιών στο αρμόδιο προσωπικό

B4-3 Ενημέρωση του πελάτη σχετικά με τη λειτουργία και τα ωράρια εξυπηρέτησης πελατών της επιχείρησης και λεπτομερής επεξήγηση της λειτουργίας της επιχείρησης

B4-4 Παροχή στον πελάτη πληροφοριών πρακτικού χαρακτήρα προκειμένου να οργανώσει τη διαμονή του

B5-1 Ελέγχεται και διασφαλίζεται ότι τα μέτρα που λαμβάνονται για την ασφάλεια του πελάτη και των προσωπικών του αντικειμένων τηρούνται από όλα τα τμήματα υπη-

ρεσιών του ξενοδοχείου, γίνεται ενημέρωση σχετικά με τα κατά περίπτωση μέτρα ασφαλείας και παρέχονται στον πελάτη, κατόπιν αιτήσεώς του, με πλήρη εχεμύθεια πληροφορίες σχετικά με την ασφάλεια εκτός του ξενοδοχείου

B5-2 Ενημέρωση του πελάτη σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει το ξενοδοχείο, προκειμένου να του δοθεί ένα αίσθημα ασφαλείας

B6-1 Κατανόηση των αναγκών του πελάτη, εντοπισμός των προσδοκιών του και εκδήλωση ενδιαφέροντος για την περίπτωση του

B6-2 Υποβολή προτάσεων και εφαρμογή μέτρων δράσης που να ανταποκρίνονται στις προσδοκίες του πελάτη, παροχή των πληροφοριών που επιθυμεί, καταγραφή των αιτημάτων του και ανταλλαγή χρησिमων πληροφοριών με τα άλλα τμήματα υπηρεσιών

B7-1 Συνεχής ενημέρωση του υπευθύνου φιλοξενίας σχετικά με τυχόν δυσλειτουργίες των υπηρεσιών και λήψη των απαιτούμενων μέτρων

B7-2 Ανάλυση της κατάστασης (αναζήτηση στοιχείων στον φάκελο του πελάτη, στα δεδομένα διαχείρισης, αναζήτηση πληροφοριών στους υπόλοιπους τομείς των υπηρεσιών της επιχείρησης)

B7-3 Πρόληψη διενέξεων, καθορισμός της διαδικασίας επίλυσης του προβλήματος ή εφαρμογή διαδικασιών διαχείρισης της διένεξης, προσπάθεια διευθέτησής της και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, ενημέρωση της ιεραρχίας και των λοιπών υπηρεσιών της επιχείρησης

B7-4 Προσφυγή, σε περίπτωση προβλήματος, στην ανώτερη βαθμίδα της ιεραρχίας προκειμένου να βρεθεί λύση και επισήμανση κάθε προβλήματος, συμπεριλαμβανομένων των περιοδικά επαναλαμβανόμενων προβλημάτων

B8-1 Καταγραφή και διαρκής διαχείριση των πηγών εσωτερικών και εξωτερικών πληροφοριών, δημιουργία και ενημέρωση βάσης εσωτερικών και εξωτερικών πληροφοριακών δεδομένων

B8-2 Εκτίμηση των αναγκών του πελάτη και καταγραφή των δυνατοτήτων ενασχόλησης με δραστηριότητες αναψυχής σε συνάρτηση με τα χαρακτηριστικά και τη διάρκεια της διαμονής, παροχή των προσδοκώμενων πληροφοριών

B8-3 Προβολή, προώθηση, πώληση των προϊόντων και των υπηρεσιών της επιχείρησης

B8-4 Προβολή, προώθηση και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, πώληση των προσαρμοσμένων στις ανάγκες του πελάτη τουριστικών και πολιτισμικών προϊόντων

B8-5 Αποστολή χρήσιμου πληροφοριακού υλικού με σχολιασμό, κράτηση θέσεων, κλείσιμο ραντεβού

B9-1 Ενημέρωση του πελάτη προκειμένου να απευθυνθεί στην αρμόδια εσωτερική υπηρεσία ή σε εξωτερικούς οργανισμούς

B9-2 Παροχή συναλλάγματος

B9-3 Παροχή έγκυρων πληροφοριών ή γνώση των διαδικασιών λήψης τους από διοικητικούς φορείς, δημόσιες υπηρεσίες ή επιχειρήσεις

B9-4 Διευκόλυνση του πελάτη για την τηλεφωνική επικοινωνία του με τον αρμόδιο συνομιλητή

B10-1 Ενημέρωση του πελάτη σχετικά με τα προσαρμοσμένα στις ανάγκες του διαθέσιμα μέσα επικοινωνίας

B10-2 Επεξήγηση της λειτουργίας και του τρόπου χρήσης των μέσων επικοινωνίας και ενδεχόμενη παροχή βοήθειας για την πραγματοποίηση των εν λόγω ενεργειών

B11-1 Χρήση χειροκίνητων και/ή μηχανογραφημένων συστημάτων – αρχείων σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή – καταγραφής των παρεχόμενων υπηρεσιών

B11-2 Εξακρίβωση της έγκαιρης καταγραφής των υπηρεσιών που παρέχονται στους πελάτες σύμφωνα με τις διαδικασίες που ακολουθούνται στο ξενοδοχείο και αναλόγως προς τα χαρακτηριστικά της διαμονής

B11-3 Διαχείριση του φακέλου του πελάτη

B12-1 Λαμβάνεται μέριμνα για την έκδοση του λογαριασμού σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες όρους και συνθήκες

B12-2 Διασφάλιση της ενημέρωσης των λογιστικών/διοικητικών εγγράφων

B13-1 Παρουσίαση του λογαριασμού στον πελάτη, διενέργεια των διαδικασιών είσπραξης

B13-2 Διασφάλιση της λήψης των αναγκαίων πληροφοριών κατά την αναχώρηση (τρόπος αποστολής του τιμολογίου, καταγραφή εντυπώσεων που συνιστούν ενδείξεις αφοσίωσης του πελάτη κλπ.) ή της παροχής των προβλεπόμενων υπηρεσιών (μεταφορά αποσκευών, κλήση ταξί)

B13-3 Ζητούνται οι αντιδράσεις/παρατηρήσεις του πελάτη και αντιμετωπίζονται τα αιτήματα/παράπονά του

B13-4 Ζητείται από τον πελάτη να συμπληρώσει το ερωτηματολόγιο ικανοποίησης

B13-5 Διαχείριση των αντικειμένων που έχουν ξεχάσει οι πελάτες

B13-6 Εποπτεία της αλληλογραφίας, των μηνυμάτων, των δεμάτων που αποστέλλονται ή παραλαμβάνονται για λογαριασμό του πελάτη κατόπιν της αναχώρησής του, διασφάλιση της παραλαβής από τον πελάτη των αντικειμένων που ξέχασε κατά την αναχώρησή του

B13-7 Αποχαιρετισμός του πελάτη και εξασφάλιση της αφοσίωσής του ενόψει μιας μελλοντικής διαμονής

B14-1 Συμμετοχή στην εξασφάλιση ανθρώπινου δυναμικού, υλικών και χρηματοοικονομικών πόρων

B14-2 Καθορισμός της οργάνωσης του τομέα υπηρεσιών στον οποίο εμπλέκεται ο υπεύθυνος φιλοξενίας και βελτιστοποίηση της απόδοσής του

B14-3 Αξιολόγηση και βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από το τμήμα του

B14-4 Διασφάλιση της διαρκούς τήρησης των διατάξεων σε θέματα πρόληψης ατυχημάτων, προστασίας της υγείας και του περιβάλλοντος

B14-5 Εποπτεία και αξιολόγηση των εργασιών καθαριότητας με σκοπό τη διασφάλιση του βέλτιστου επιπέδου εκτέλεσής τους

B14-6 Διασφαλίζεται ότι η παρουσία και η συμπεριφορά των μελών της ομάδας του συμμορφώνεται με τις αρχές της επιχείρησης

B14-7 Επεξηγείται στον πελάτη ο ρόλος του υπευθύνου φιλοξενίας με όλα τα κατάλληλα μέσα και υιοθετείται η αρμόζουσα επικοινωνιακή συμπεριφορά (ευγένεια, αβρότητα, υπομονή, διακριτικότητα, εμφάνιση και συμπεριφορά κλπ.)

B15-1 Συντονισμός των δραστηριοτήτων του με τις δραστηριότητες των άλλων τμημάτων

B 15-2 Ανατροφοδότηση πληροφοριών προς το προσωπικό και τα εμπλεκόμενα τμήματα

B16-1 Προγραμματισμός των εργασιών συντήρησης και επισκευής του εξοπλισμού σε κάθε τομέα υπηρεσιών, έναρξη των αναγκαίων εργασιών και διασφάλιση της εποπτείας τους

B16-2 Εντοπισμός των αναγκών ανανέωσης υλικών και εξοπλισμών

B16-3 Επίβλεψη και κοινοποίηση στους ανώτερους των δυσλειτουργιών που εντοπίζονται στα συστήματα και τον εξοπλισμό πρόληψης πυρκαγιών

B17-1 Λαμβάνεται μέριμνα για τη διαχείριση των αποθεμάτων ούτως ώστε να διασφαλιστεί η συνεχής παροχή υπηρεσιών

B17-2 Επίβλεψη και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, έλεγχος της καθημερινής ανανέωσης των προϊόντων ευρείας κατανάλωσης, καθώς και οργάνωση της συντήρησης των αλλοιώσιμων προϊόντων

B17-3 Λήψη αποτελεσματικών μέτρων ασφαλείας προς αποφυγή της αλόγιστης και άσκοπης χρήσης, καθώς και της απώλειας υλικών και προϊόντων

B17-4 Συμμετοχή στη διαμόρφωση των εσωτερικών χώρων μέσω επιλογών που ανταποκρίνονται στο ύψος των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας και παράλληλα πληρούν τα κριτήρια άνεσης, λειτουργικότητας και αποδοτικότητας

B17-5 Διατύπωση απόψεων ενώπιον των ανωτέρων του σχετικά με την διευθέτηση των χώρων και τον εξοπλισμό: έπιπλα, πληροφοριακό και επικοινωνιακό εξοπλισμό κλπ.

B17-6 Λαμβάνεται μέριμνα για τον προγραμματισμό της συχνότητας καθαρισμού και την ανανέωση των διακοσμητικών αντικειμένων

B18-1 Ανάλυση των παραγόντων διαμόρφωσης της τουριστικής προσφοράς και ζήτησης σε διεθνές, εθνικό και τοπικό επίπεδο

B18-2 Εντοπισμός και επιλογή των άμεσων (συνεντεύξεις, συνεδριάσεις) και έμμεσων (οργανισμοί, δημοσιεύματα κλπ.) πηγών πληροφόρησης

B18-3 Συμμετοχή στην επιλογή των διαφόρων στρατηγικών εμπορικής επικοινωνίας σε σχέση με τις εταιρίες παροχής τουριστικών υπηρεσιών

B18-4 Οργάνωση, προετοιμασία και έλεγχος των προωθητικών δράσεων που εμπίπτουν στον τομέα υπηρεσιών και ευθύνης του υπευθύνου διαμονής

B19-1 Σύνταξη προϋπολογισμών για την κατάρτιση προγραμμάτων βραχυπρόθεσμης, μεσοπρόθεσμης και μακροπρόθεσμης υλοποίησης

B19-2 Ανάλυση της αποδοτικότητας των εγκαταστάσεων διαμονής και φιλοξενίας μέσω του ελέγχου των δαπανών και των περιθωρίων κέρδους

B19-3 Συμμετοχή στη διαμόρφωση της εμπορικής στρατηγικής της επιχείρησης με τη βοήθεια δεικτών

B19-4 Ανάλυση των συστημάτων και των διαδικασιών διαχείρισης

B19-5 Συμμετοχή στη διαμόρφωση της πολιτικής τιμολόγησης και έλεγχος των τιμών των παρεχόμενων υπηρεσιών

B19-6 Έλεγχος της αποδοτικότητας των προωθητικών δράσεων μέσω πληροφοριών που προέρχονται από εξωτερικούς παροχείς υπηρεσιών

B20-1 Αποτελεσματική χρήση των τεχνικών επικοινωνίας στο περιβάλλον εργασίας

B20-2 Λήψη και παροχή οδηγιών, ανταλλαγή ιδεών και απόψεων, ανάθεση καθηκόντων και συντονισμός των έργων

B20-3 Λήψη αποφάσεων κατόπιν διερεύνησης του συνόλου των ενδεχόμενων λύσεων

B20-4 Συμμετοχή στη διαδικασία στελέχωσης της ομάδας

B20-5 Συντονισμός, οργάνωση και συμμετοχή σε συνεδριάσεις

B20-6 Δημιουργία ενός εργασιακού κλίματος που παρέχει κίνητρα και ευνοεί τη διαμόρφωση ομαδικού πνεύματος μεταξύ των συνεργατών, καθώς και τη συμμετοχή τους στην επίτευξη των στόχων της επιχείρησης

B20-7 Οργάνωση της διαβίβασης των οδηγιών κατά την αλλαγή βάρδιας με σκοπό τη διασφάλιση της συνεχούς παροχής υπηρεσιών στους πελάτες

B21-1 Αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών και ανάληψη των ανάλογων ευθυνών

B21-2 Αντιμετώπιση περιστατικών που λαμβάνουν χώρα ταυτόχρονα

B22-1 Χρήση των τεχνικών πληροφόρησης και επικοινωνίας

B22-2 Επιλογή των πλέον κατάλληλων μέσων για την περίπτωση

Να σημειωθεί ότι οι παραπάνω υπηρεσίες θα πρέπει να προσφέρονται με βάση την τήρηση των εκάστοτε προδιαγραφών ασφάλειας και υγιεινής εργασίας, ποιότητας υλικών. Η ποιότητα των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, θα πρέπει να διασφαλίζεται με τη μέγιστη δυνατή επικοινωνία και συνεργασία ανάμεσα σε πελάτη και τουριστικό κατάλυμα.

Επίσης, θα πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια της εμπέδωσης από τους υπαλλήλους υποδοχής και φιλοξενίας στον πελάτη των εννοιών της εξοικονόμησης πόρων ενέργειας και υδάτων. Είναι εξίσου σημαντική και η διάδοση της προστασίας του περιβάλλοντος, που σχετίζεται άμεσα με το τουριστικό προϊόν.

B.2.2. Περιγραφή Βασικών Επαγγελματικών Γνώσεων και Δεξιοτήτων.

Η Επαγγελματική Κατάρτιση ενός Υπαλλήλου Υποδοχής και Φιλοξενίας είναι ιδιαίτερα σημαντική. Υπάρχουν δε γνώσεις επάνω σε θέματα που θεμελιώνουν βασικές, αλλά εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες, οι οποίες όμως δεν αλλάζουν με την εξέλιξη του επαγγέλματος. Τέτοιες γνώσεις που κρίνονται ως απαραίτητες για την ειδικότητα είναι:

- ❖ Αγγλικά, Αγγλική Τουριστική Ορολογία. Είναι απαραίτητη η γνώση των Αγγλικών σε (τουλάχιστον) επίπεδο Lower, ώστε να καθίσταται δυνατή η επικοινωνία με πελάτες και πράκτορες άλλων εθνικοτήτων και χωρών. Εξίσου απαραίτητη είναι και η εξοικείωση και γνώση της αντίστοιχης Αγγλικής Τουριστικής Ορολογίας.
- ❖ Γερμανικά. Είναι απαραίτητη η βασική γνώση των Γερμανικών.
- ❖ Πληροφορική. Είναι απαραίτητες οι βασικές γνώσεις πληροφορικής σε θέματα επεξεργασίας κειμένου, επεξεργασίας λογιστικών φύλλων, επεξεργασίας παρουσιάσεων, και χρήσης διαδικτύου.
- ❖ Οργάνωση και Διοίκηση Ξεν/χειακών Επιχειρήσεων.
- ❖ Εισαγωγή στον Τουρισμό.
- ❖ Τουριστική Γεωγραφία.
- ❖ Εργατικό Δίκαιο & Εργασιακές Σχέσεις στο Ξεν/χείο.
- ❖ Γενική και Ξεν/χειακή Λογιστική
- ❖ Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων
- ❖ Ξενοδοχειακό Marketing.
- ❖ Υγιεινή και Ασφάλεια στο Ξεν/χείο.

B.2.3. Περιγραφή Ειδικών Επαγγελματικών Προσόντων.

Η Επαγγελματική Κατάρτιση ενός Υπαλλήλου Τουριστικού Γραφείου είναι ιδιαίτερα σημαντική. Υπάρχουν δε γνώσεις επάνω σε θέματα που θεμελιώνουν εξειδικευμένες επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες, οι οποίες όμως αλλάζουν με την εξέλιξη του επαγγέλματος. Τέτοιες γνώσεις για τη συγκεκριμένη ειδικότητα είναι:

- ❖ Πληροφορική. Είναι απαραίτητη η παρακολούθηση των εξελίξεων της πληροφορικής αναφορικά με ξενοδοχειακά προγράμματα.
- ❖ Οργάνωση και Λειτουργία Τμήματος Υποδοχής. Είναι απαραίτητη η παρακολούθηση των εξελίξεων στα θέματα οργάνωσης και λειτουργίας των τουριστικών καταλυμάτων.
- ❖ Ξενοδοχειακό Δίκαιο. Είναι απαραίτητη η παρακολούθηση των εξελίξεων στα θέματα του ξενοδοχειακού δικαίου στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- ❖ Διαδικασίες συντήρησης και προμήθειας εξοπλισμού
- ❖ Τήρηση Λογαριασμών Πελατών.
- ❖ Εξυπηρέτηση Πελατών.
- ❖ Περιβαλλοντική Διαχείριση Ξεν/χειακών Επιχειρήσεων.
- ❖ Επιχειρηματικότητα
- ❖ Διαχείριση Ολικής Ποιότητας
- ❖ Υπηρεσία Ορόφων.

ΟΔΗΓΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ
«Υπεύθυνος Υποδοχής και Φιλοξενίας»

Β.3. Πρόγραμμα Κατάρτισης.

Β.3.1. Ωρολόγιο Πρόγραμμα Ειδικότητας : «Υπεύθυνος Υποδοχής και Φιλοξενίας»

Α/Α	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Α'ΕΞΑΜΗΝΟ			Β'ΕΞΑΜΗΝΟ			Γ'ΕΞΑΜΗΝΟ			Δ'ΕΞΑΜΗΝΟ		
		Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ	Θ	Ε	Σ
1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	2		2									
2	ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ-ΕΡΓΑΣ.ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧ.										2		2
3	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔ.ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	2		2	2		2	2		2			
4	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3
5	ΑΓΓΛΙΚΑ	3	1	4	3	1	4	3	1	4	3	1	4
6	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	3		3									
7	ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ-ΞΕΝΟΔ.ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	2	1	3	2	1	3						
8	ΧΡΗΣΗ Η/Υ -ΞΕΝΟΔ.ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ		3	3		3	3		3	3		3	3
9	ΟΡΓΑΝΩΣΗ &ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜ.ΥΠΟΔΟΧΗΣ	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3
10	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ							3		3			
11	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΔΙΚΑΙΟ										2		2
12	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ-ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ							2		2	2		2
13	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ & ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΕΞΟ-ΠΛΙΣΜΟΥ										1		1
14	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ.							2		2	2		2
15	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΞΕΝΟΔ.ΕΠΙΧΕΙΡ.				2		2						
16	ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ	2		2	2		2						
17	ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΩΝ	2		2	2		2						
18	ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ							1		1			
19	ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ							1	2	3			
20	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ				2		2						
21	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ										1	1	2
22	ΠΤΥΧΙΑΚΗ											2	2
	ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ	20	7	27	19	7	26	18	8	26	17	9	26

Θ = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ
Ε = ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΑ
Σ = ΣΥΝΟΛΟ ΩΡΩΝ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Α' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

1. ΜΑΘΗΜΑ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

1. Ιστορική Ανάπτυξη
2. Ανατομία του Τουρισμού
3. Στατιστική του Τουρισμού
4. Διαμονή
5. Ταξίδια και Πρακτορεία
6. Οργάνωση και Χρηματοδότηση
7. Το μέλλον του τουρισμού

2. ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

- 1) Η διαχρονική εξέλιξη του τουρισμού
- 2) Η τουριστική κατανάλωση και η τουριστική αγορά
- 3) Η κοινωνικοοικονομική διάσταση του τουρισμού
- 4) Οι κυριότερες σχολές διοικητικής επιστήμης
- 5) Το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- 6) Μορφές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- 7) Ίδρυση μιας ξενοδοχειακής μονάδας
- 8) Επιλογή τοποθεσίας ξενοδοχειακής επιχείρησης
- 9) Τεχνική και οικονομική μελέτη ξενοδοχειακής επιχείρησης

3. ΜΑΘΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

1. Η έννοια και το περιεχόμενο της Τουριστικής Γεωγραφίας.
2. Τα γεωγραφικά στοιχεία του Τουρισμού.
3. Η γεωγραφική κατανομή του παγκόσμιου τουρισμού
4. Πρότυπες τουριστικές περιοχές στην Ευρώπη.
5. Τουριστικές περιοχές στην Ελλάδα και η χαρτογράφησή τους.
6. Διάρθρωση συγκοινωνιακών μέσων
7. Τόποι προσέλκυσης πολιτιστικού τουρισμού.
8. Η ανάπτυξη του Οικοτουρισμού στην Ελλάδα.
9. Θρησκευτικός τουρισμός.
10. Ιαματικός τουρισμός και οι σπουδαιότερες περιοχές στην Ελλάδα (Κυλλήνη, Αιδηψός, Μέθανα).
11. Κρατικοί και λοιποί φορείς παροχής τουριστικών υπηρεσιών στην Ελλάδα.

4. ΜΑΘΗΜΑ: ΓΕΝΙΚΗ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ (ΜΙΚΤΟ)

1. Εισαγωγή στην έννοια της επιχείρησης και της λειτουργίας της
2. Έννοια και σκοποί της λογιστικής
3. Λογιστικές καταστάσεις
4. Θεμελιώδης λογιστικές αρχές
5. Βασικές διακρίσεις λογαριασμών
6. Ανάλυση λογαριασμών λογιστικού κύκλου
7. Γενικό καθολικό
8. Ισοζύγια
9. Απογραφή
10. Αποσβέσεις
11. Αποτίμηση
12. Επενδύσεις
13. Ισολογισμός
14. Λογιστική επιχειρήσεων περισσοτέρων του ενός κλάδου εκμεταλλεύσεις

15. Αντικείμενο της ξενοδοχειακής λογιστικής

5. ΜΑΘΗΜΑ: ΧΡΗΣΗ Η/Υ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ (ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ)

1. Η Υποδοχή, το Ηλεκτρονικό κέντρο του ξενοδοχείου.
2. Οι ηλεκτρονικοί Υπολογιστές
3. Το λογισμικό
4. Τα WINDOWS

6. ΜΑΘΗΜΑ: ΩΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (ΜΙΚΤΟ)

- Αντικείμενο, δομή και οργάνωση του τμήματος της RECEPTION του ξενοδοχείου.
- Οι πελάτες
- Τιμολόγηση και πολιτική τιμών
- Το Θυρωρείο
- Τα Τηλέφωνα

7. ΜΑΘΗΜΑ: ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

1. Η σημασία για μια σωστή εμφάνιση και οι βασικοί κανόνες καθαριότητας του ξενοδοχοῦ-παλλήλου.
2. Τα πλέον συνηθισμένες μεταδιδόμενες ασθένειες σε χώρους κοινωνικής συνάθροισης .
3. Απαραίτητοι κανόνες υγιεινής και εργονομίας των εργαζόμενων που πρέπει να τηρούνται σε :
 - ☐ Γραφεία
 - ☐ Δωμάτια και κοινόχρηστους χώρους
 - ☐ Χώρους μαζικής εστίασης.
 - ☐ Χώρους άθλησης και ψυχαγωγίας
4. Έλεγχος ξενοδοχειακών μονάδων από κρατικούς φορείς, σε θέματα Υγιεινής και ασφάλειας και επιβολή κυρώσεων.

8. ΜΑΘΗΜΑ: ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΩΝ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

- 1) Ο ρόλος της οροφοκομικής στο ξενοδοχείο
- 2) Οι υπευθυνότητες της οροφοκομικής
- 3) Η οργάνωση του τμήματος
- 4) Το προσωπικό
- 5) Εξοπλισμός
- 6) Συντονισμός και προγραμματισμός εργασίας
- 7) Τα καθήκοντα της προϊστάμενης ορόφων

9. ΜΑΘΗΜΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

Καθορίζεται από τον Ο.Ε.Ε.Κ.

10. ΜΑΘΗΜΑ: ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

Σε γενικό πλαίσιο θα ακολουθηθεί το κοινό πρόγραμμα των Γερμανικών που ισχύει για όλο τον Τομέα Τουρισμού και Μεταφορών με την προϋπόθεση ότι ο εκπαιδευόμενος θα εισαχθεί στο αντίστοιχο τμήμα για αρχάριους ή μέτριους ή προχωρημένους ανάλογα με τις δυνατότητες του. Στο πρώτο εξάμηνο θα εστιάσουν την εκπαίδευση τους στην προφορική επικοινωνία και ανάπτυξη γραμματικής, γραφής και ανάγνωσης.

Β' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

11. ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

- 1) Οι στόχοι μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης
- 2) Ξενοδοχειακό προϊόν
- 3) Βασικές μέθοδοι εκμεταλλεύσεις ξενοδοχείου
- 4) Διατήρηση ποιότητας του ξενοδοχειακού προϊόντος
- 5) Η ολική ικανοποίηση του πελάτη
- 6) Ο έλεγχος λειτουργιών μιας ξενοδοχειακής μονάδας
- 7) Διοίκηση προσωπικού του ξενοδοχείου
- 8) Αξιολόγηση αποτελεσμάτων

12. ΜΑΘΗΜΑ: ΓΕΝΙΚΗ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ (ΜΙΚΤΟ)

- 1) Τα τηρούμενα από τα ξενοδοχεία λογιστικά βιβλία και στοιχεία
- 2) Λογαριασμοί εσόδων – εξόδων
- 3) Πηγές και χρήσεις κεφαλαίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- 4) Η λειτουργία του κεφαλαίου κίνησης στα ξενοδοχεία και η σχέση του με τη λογιστική
- 5) Θέσεις ξενοδοχειακού κόστους
- 6) Τα παραστατικά στοιχεία των τμημάτων, η διαδικασία έκδοσής τους και ο τρόπος ενημέρωσης των λογαριασμών από τον ταμία
- 7) Προβλέψεις και προϋπολογισμοί
- 8) Εγγραφές κατάρτισης ισολογισμού και αποτελεσμάτων χρήσης

13. ΜΑΘΗΜΑ: ΧΡΗΣΗ Η/Υ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ (ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ)

- Η επεξεργασία κειμένων (WORD-PROCESSING).
- Τα λογιστικά φύλλα (SPREADSHEETS)
- Λοιπές εφαρμογές Γραφείου.

14. ΜΑΘΗΜΑ: ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

- Διάκριση μεταξύ διαφόρων ειδών πελατών
- Η σημασία των πελατών, των προσδοκιών και των αναγκών τους
- Δημιουργία καλών σχέσεων ανάμεσα σε πελάτες και τουριστικό γραφείο
- Βασικές αρχές τουριστικής ψυχολογίας

15. ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (ΜΙΚΤΟ)

- Περί κρατήσεων.
- Τεχνική παρακολούθησης των κρατήσεων
- Το σύστημα αρχειοθέτησης της αλληλογραφίας των κρατήσεων.

- Εργασίες του τμήματος κρατήσεων πριν την άφιξη των πελατών (FORECASTS, ALLOCATION) .

Ασκήσεις και πρακτική εφαρμογή από τους καταρτιζόμενους, στις διαδικασίες και τη τεχνική των κρατήσεων.

16. ΜΑΘΗΜΑ: ΠΕΡΙΒΑΝΤΟΛΟΓΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

- Ποιότητα και περιβάλλον
- Τουρισμός και περιβάλλον
- Περιβαλλοντική διαχείριση της ξενοδοχειακής επιχείρησης
- Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και εφαρμογές τους

17. ΜΑΘΗΜΑ: ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

Πρόληψη Εργατικών Ατυχημάτων (Hazards Analysis, Safety Plans)

Η ασφαλής χρήση των μηχανημάτων και των εγκαταστάσεων του ξενοδοχείου.

Πυροπροστασία ξενοδοχείων, έξοδοι διαφυγής, κλιμακοστάσιο, ανελκυστήρες.

18. ΜΑΘΗΜΑ:ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΩΝ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

- 1) Καθαρισμός δωματίων και λουτρών
- 2) Λινοθήκη
- 3) Πλυντήριο
- 4) Μέτρα ασφαλείας
- 5) Έλεγχος λειτουργιών της οροφοκομικής
- 6) Εξυπηρέτηση πελατών
- 7) Συνεργασία της οροφοκομικής με το τμήμα της υποδοχής

19. ΜΑΘΗΜΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

Το μάθημα αυτό καλύπτει συνοπτικά τους βασικούς κανόνες γραμματικής και εστιάζει στη δομή των προτάσεων, στο σωστό συνειρμό αλλά και στις διαφορετικές λειτουργίες του λεξιλογίου που χρησιμοποιείται στις βασικότερες επιχειρήσεις.

20. ΜΑΘΗΜΑ: ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

Σε γενικό πλαίσιο θα ακολουθηθεί το κοινό πρόγραμμα των Γερμανικών που ισχύει για όλο τον Τομέα Τουρισμού και Μεταφορών με την προϋπόθεση ότι ο εκπαιδευόμενος θα εισαχθεί στο αντίστοιχο τμήμα για αρχάριους ή μέτριους ή προχωρημένους ανάλογα με της δυνατότητες του. Στο πρώτο εξάμηνο θα εστιάσουν την εκπαίδευση τους στην προφορική επικοινωνία και ανάπτυξη γραμματικής, γραφής και ανάγνωσης.

Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

21. ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

- 1) Το έργο του Γενικού Διευθυντή του ξενοδοχείου
- 2) Οργάνωση και διοίκηση του τμήματος υποδοχής
- 3) Οργάνωση και διοίκηση του τμήματος ορόφων
- 4) Οργάνωση και διοίκηση των επισιτιστικών τμημάτων των ξενοδοχειακών μονάδων
- 5) Οργάνωση και διοίκηση των εστιατορίων μιας ξενοδοχειακής μονάδας
- 6) Οργάνωση και διοίκηση bars μια ξενοδοχειακής μονάδας
- 7) Οργάνωση και λειτουργία τμήματος προμηθειών
- 8) Οργάνωση και διοίκηση του τμήματος ελέγχου μιας ξενοδοχειακής μονάδας

22. ΜΑΘΗΜΑ: ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΜΙΚΤΟ)

Σκοπός του μαθήματος αυτού είναι η εξοικείωση του καταρτιζόμενου στις έννοιες και τεχνικές της τήρησης λογαριασμών πελατών (main courante). Η μέθοδος που θα πρέπει να εφαρμοστεί είναι η χειρόγραφη ώστε να επιτευχθεί η μέγιστη δυνατή εμπέδωση στο αντικείμενο.

Μέρος Α : Εισαγωγή και εξοικείωση στις έννοιες και στα έντυπα

Μέρος Β : Εφαρμογή με Ασκήσεις (case studies)

23. ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (ΜΙΚΤΟ)

1. Κυρίως Υποδοχή
2. Η προετοιμασία του τμήματος της Υποδοχής για την άφιξη πελατών στο ξενοδοχείο.
3. Η υποδοχή των πελατών κατά την άφιξη τους στο ξενοδοχείο και η σημασία της.
4. Η διαδικασία της άφιξης των πελατών και οι εργασίες που εκτελούνται από την Υποδοχή (CHECK IN , REGISTRATION).
5. Η παρακολούθηση της κατάστασης των δωματίων (ROOM STATUS)
6. Η συνεργασία του τμήματος της Υποδοχής με τούς ορόφους και τα λοιπά τμήματα της επιχείρησης.
7. Αλλαγές (δωματίων, όρων συμφωνίας).
8. Αναφορές (REPORTS)
9. Αντιμετώπιση προβλημάτων (CASE STUDIES) .

Επίδειξη και πρακτική εφαρμογή με ασκήσεις και παίξιμο ρόλων από τους καταρτιζόμενους, όλων των διαδικασιών που συμβαίνουν κατά την άφιξη και παραμονή των πελατών στο ξενοδοχείο και ειδικά σε θέματα που αφορούν τη στάση και συμπεριφορά τους.

24. ΜΑΘΗΜΑ: ΧΡΗΣΗ Η/Υ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ (ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ)

1. Ξενοδοχειακές εφαρμογές με τη χρήση προγραμμάτων επεξεργαστή κειμένου και λογιστικών φύλλων.
2. Η εξερεύνηση του Κυβερνοχώρου.
3. Δημιουργία σελίδων WEB και η παρουσίαση του ξενοδοχείου στο INTERNET.
4. Ε – επιχειρείν (Πωλήσεις ξενοδοχειακών υπηρεσιών μέσω INTERNET).
5. Ε – MAIL

25. ΜΑΘΗΜΑ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

1. Η Φιλοσοφία του Marketing
2. Η ειδική περίπτωση του Marketing της φιλοξενίας
3. Ο πελάτης του Ξενοδοχείου
4. Διαφοροποιημένο, ομαδοποιημένο και εύστοχο Marketing
5. Ομαδοποιήσεις της αγοράς και καθορισμός στόχων των αγορών
6. Τοποθέτηση της αγοράς (positioning)
7. Το Marketing Mix στα ξενοδοχεία
8. Η σχέση Προϊόντος/Υπηρεσίας
9. Η παρουσίαση του Ξενοδοχειακού μίγματος
10. Το μίγμα της επικοινωνίας
11. Κανάλια διανομής
12. Η διοίκηση του συστήματος Marketing
13. Το Marketing Plan
14. Τεχνικές Εμπορίας Ξενοδοχειακού Προϊόντος

26. ΜΑΘΗΜΑ: ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ-ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

- Η έννοια της επικοινωνίας
- Τα κυριότερα εμπόδια
- Η επίδραση της αντίληψης
- Το μυαλό και η επικοινωνία
- Η μη λεκτική επικοινωνία
- Η αμοιβαία κατανόηση και εμπιστοσύνη
- Η αναγνώριση των αναγκών και επιθυμιών των πελατών
- Η θετική και αρνητική παρακίνηση των πελατών
- Πότε και πως αποκτάται η εμπιστοσύνη των πελατών
- Χειρισμός αντιρρήσεων, αντιστάσεων και παραπόνων πελατών
- Εμπορική αλληλογραφία

27. ΜΑΘΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

1. Στοιχεία Περιγραφής Εργασίας
2. Εντοπισμός, Προσέλκυση & Επιλογή Προσωπικού
3. Αξιολόγηση Θέσης – Καθορισμός Κλίμακας Αμοιβών
4. Εκπαίδευση & Ανάπτυξη ως Παράγοντες Παραγωγικότητας
5. Μέτρα Απόδοσης

28. ΜΑΘΗΜΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

Με την ολοκλήρωση των μαθημάτων, οι σπουδαστές είναι ικανοί να οργανώνουν τη σκέψη τους, να χειρίζονται σωστές εκφράσεις στην Αγγλική Γλώσσα καθώς και να χειρίζονται το γραπτό λόγο και το ύφος του γραπτού κειμένου με αποτελεσματικό τρόπο.
Έμφαση δίνεται στην ξενοδοχειακή ορολογία και την προφορική επικοινωνία.

29. ΜΑΘΗΜΑ: ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

Το μάθημα αυτό καλύπτει συνοπτικά τους βασικούς κανόνες γραμματικής και εστιάζει στη δομή των προτάσεων, στο σωστό συνειρμό αλλά και στις διαφορετικές λειτουργίες του λεξιλογίου που χρησιμοποιείται στις βασικότερες επιχειρήσεις.

Δίνεται η δυνατότητα στους σπουδαστές να αναπτύξουν τον προφορικό και γραπτό λόγο αλλά και να αναπτύξουν τη μέγιστη δυνατή δεξιότητα στην έκθεση ιδεών σε περιπτώσεις ακαδημαϊκού περιεχομένου.

Στο τρίτο εξάμηνο έμφαση δίνεται στην ξενοδοχειακή ορολογία και την προφορική επικοινωνία.

30. ΜΑΘΗΜΑ: ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

1. Ανάλυση των ισχυρών και αδύνατων σημείων ευκαιριών και κινδύνων κατά το «επιχειρύν».
2. Οι εξωτερικοί παράγοντες, η αγορά ,το προϊόν και ο ανταγωνισμός των επιχειρήσεων.
3. Τα βασικά χαρακτηριστικά της αγοράς
4. Οι νέες επιχειρηματικές ιδέες.
5. Επιχειρησιακός σχεδιασμός. Το επιχειρησιακό σχέδιο.
6. Η ίδρυση μικρής ξενοδοχειακής επιχείρησης.
7. Το πρόγραμμα δράσης και οι στόχοι της επιχείρησης.
8. Ο χρηματοοικονομικός σχεδιασμός
9. Η απόδοση της επιχείρησης.
10. Δείκτες.
11. Απλή εφαρμοσμένη στατιστική

ΕΞΕΥΡΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

1. Ανάπτυξη και απασχόληση στην Ευρώπη
2. Η ανεργία στην Ευρωπαϊκή Ένωση . Τάσεις και προοπτικές.
3. Η ανεργία στην Ελλάδα.
4. Προγράμματα για την καταπολέμηση από τον αποκλεισμό των νέων και άλλων κοινωνικών ομάδων.
5. Πηγές ανεύρεσης εργασίας.
6. Ιδιαιτερότητες της ξενοδοχειακής αγοράς εργασίας.
7. Επιλογή προσωπικού στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
8. Η πρόσληψη των υπαλλήλων.
9. Η αξιολόγηση της θέσης εργασίας
10. Συστήματα αμοιβών.
11. Πολιτική των επιχειρήσεων σε θέματα που αφορούν τα ζητήματα προσλήψεων.

Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

31. ΜΑΘΗΜΑ: ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ-ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

- 1) -Ατομικό και Συλλογικό εργατικό δίκαιο
- 2) -Βασικές έννοιες εργατικού δικαίου
- 3) -Πηγές του ελληνικού εργατικού δικαίου- Ιεραρχία κανόνων εργατικού δικαίου
- 4) Η επίδραση του κοινοτικού δικαίου στο ελληνικό εργατικό δίκαιο
- 5) -Έννοια της σύμβασης εξαρτημένης εργασίας και διάκρισή της από συγγενείς έννοιες
- 6) -Ορισμός της έννοιας « εργοδότης » , « μισθωτός » και « επιχείρηση »
- 7) -Ατομική σύμβαση εργασίας και διευθυντικό δικαίωμα του εργοδότη.
- 8) Η λειτουργία της σχέσεως εργασίας
- 9) Υποχρεώσεις εργαζομένου και εργοδότη από την ατομική σύμβαση εργασίας
- 10) Τα χρονικά όρια εργασίας
- 11) Πλήρης και μερική απασχόληση
- 12) Νόμιμο ωράριο , συμβατικό ωράριο , συνεχές , διακεκομμένο , ελαστικό κ.λ.π.
- 13) Η έννοια της υπερωρίας και υπερεργασίας .Νόμιμη και παράνομη υπερωρία.
- 14) Μισθός , άδειες , δώρα , επιδόματα.
- 15) Ειδικές ρυθμίσεις της νομοθεσίας για τους ξενοδοχοϋπαλλήλους
- 16) Οι υποχρεώσεις του μισθωτού κατά την λειτουργία της εργασιακής σχέσεως.
- 17) Υποχρέωση παροχής εργασίας , πίστεως και εχεμύθειας
- 18) Αναστολή και λήξη της σύμβασης εργασίας
- 19) Καταγγελία – υποχρέωση αποζημίωσης
- 20) Κατάχρηση δικαιώματος – ακυρότητα καταγγελίας
- 21) Περιορισμοί απολύσεων – ομαδικές απολύσεις
- 22) Σωματεία εργοδοτών και εργαζομένων
- 23) Δομή και λειτουργία συνδικαλιστικών οργανώσεων
- 24) Συλλογική διαπραγμάτευση και συλλογικές συμβάσεις εργασίας
- 25) Το δικαίωμα της απεργίας
- 26) Μεσολάβηση και διαιτησία στις εργασιακές σχέσεις
- 27) Η συμμετοχή των εργαζομένων στις επιχειρήσεις

32. ΜΑΘΗΜΑ: ΧΡΗΣΗ Η/Υ –ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ (ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ)

- Παραμετροποίηση συστήματος.
- Δημιουργία επιμέρους βάσεων δεδομένων.
- Κρατήσεις.
- Ιστορικό πελατών.
- RECEPTION.
- POINT OF SALES
- CASHIER
- M.I.S. (MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM)
- Συντήρηση.
- Κλείσιμο ημέρας.
- Εκτυπώσεις- εμφανίσεις.

33. ΜΑΘΗΜΑ:ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ & ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ (ΘΕΩΡΙΑ)

Σκοπός του μαθήματος είναι να εξοικειώσει τον κατάρτιζόμενο με τις διαδικασίες συντήρησης και προμήθειας εξοπλισμού της τουριστικής μονάδας.

Μέρος Α: Συντήρηση Εξοπλισμού

Εγκατάσταση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης: τύποι, χαρακτηριστικά και συνθήκες.

Τμήμα συντήρησης: αντικειμενικοί στόχοι και λειτουργία.

Γενικό σχέδιο συντήρησης της οικοσκευής και του εξοπλισμού ανάλογα με τον βαθμό συντήρησης και σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας και υγιεινής.

Μερος Β:

Παρακολούθηση αποθεμάτων αναλωσίμων
Διαδικασίες Προμήθειας
Παραλαβή εξοπλισμού

34. ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (ΜΙΚΤΟ)

- 1.1. Η ταμιακή διάρθρωση του ξενοδοχείου
- 1.2. Σύστημα και ιδιαιτερότητες του τρόπου χρέωσης των καταναλώσεων των πελατών .
- 1.3. Η ενημέρωση των λογαριασμών των πελατών και του αναλυτικού καθολικού των πελατών (MAIN COURANTE) .
- 1.4. Ο διακανονισμός των λογαριασμών των πελατών
- 1.5. Συναλλαγές
- 1.6. Συνάλλαγμα
- 1.7. Η φύλαξη των τιμαλφών των πελατών.
- 1.8. Η παρακολούθηση των χρεωστών.
2. Αναχωρήσεις πελατών
3. NIGHT AUDIT
4. Αναφορές (REPORTS).

35. ΜΑΘΗΜΑ: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΔΙΚΑΙΟ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

- 1) -Έννοια του Τουριστικού Δικαίου και ένταξή του στο ελληνικό δικαϊκό σύστημα.
- 2) -Πηγές του Τουριστικού δικαίου
- 3) -Είδη και κατηγορίες των κυρίων ξενοδοχειακών καταλυμάτων. Χαρακτηριστικά, ομοιότητες, διαφορές κατά την ίδρυση και λειτουργία τους
- 4) -Ξενοδοχεία ,ενοικιαζόμενα δωμάτια, επιπλωμένες επαύλεις, Motels και Campings
- 5) Διαδικασία ίδρυσης και τεχνικές προδιαγραφές για τα ξενοδοχεία κλασσικού τύπου, τα Motels και τα ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων.
- 6) -Προϋποθέσεις και διαδικασία χορήγησης σήματος λειτουργίας ξενοδοχείου.
- 7) Το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του Ξενοδοχείου
- 8) -Η επίδραση του Κοινοτικού Δικαίου και της κοινοτικής πολιτικής στη διαμόρφωση του σύγχρονου Ελληνικού Τουριστικού Δικαίου. Κοινοτικές δράσεις υπέρ του Τουρισμού και των Τουριστικών επιχειρήσεων.
- 9) -Προσόντα ξενοδόχου, ευθύνη και υποχρεώσεις του ξενοδόχου και του υπευθύνου ξενοδοχειακής μονάδας.
- 10) -Υποχρεώσεις του ξενοδόχου προς την επιχείρηση, τους πελάτες και τους εμπλεκόμενους φορείς και αρχές.

36. ΜΑΘΗΜΑ: ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ- ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

- Η χρήση του τηλεφώνου σαν μέσο επικοινωνίας
- Εμπόδια στη τηλεφωνική επικοινωνία
- Το τηλέφωνο σαν επαγγελματικό εργαλείο
- παράγοντες που επηρεάζουν την τηλεφωνική επικοινωνία
- Σωστή τηλεφωνική συμπεριφορά
- Οι δυνατότητες που προσφέρει η τηλεφωνική επικοινωνία
- Η σημασία της οργάνωσης στις δημόσιες σχέσεις
- Οι βασικές αρχές της οργάνωσης
- Μορφές οργάνωσης-αποτελεσματικότητα-σχετικότητα
- Βασικές αρχές κατάρτισης προγράμματος δημοσίων σχέσεων

- Εξαρτημένη οργάνωση δημοσίων σχέσεων
- Ανεξάρτητη οργάνωση δημοσίων σχέσεων.

37. ΜΑΘΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

- Αξιολόγηση Αποτελεσμάτων
- Ο ρόλος των ανθρώπινων πόρων στις λειτουργίες της διοίκησης
- Η υποκίνηση με βάση τις ανθρώπινες ανάγκες
- Διοικητική Λειτουργία – Ηγετικά Πρότυπα
- Ο Συμβουλευτικός Ρόλος Της Διοίκησης
- Πρακτικές Εφαρμογές για την αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού

38. ΜΑΘΗΜΑ: ΑΓΓΛΙΚΑ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

Με την ολοκλήρωση των μαθημάτων, οι σπουδαστές είναι ικανοί να οργανώνουν τη σκέψη τους, να χειρίζονται σωστές εκφράσεις στην Αγγλική Γλώσσα καθώς και να χειρίζονται το γραπτό λόγο και το ύφος του γραπτού κειμένου με αποτελεσματικό τρόπο.

Στο τέταρτο εξάμηνο οι καταρτιζόμενοι θα διδαχθούν την Αγγλική ορολογία όπως αυτή χρησιμοποιείται στις τουριστικές επιχειρήσεις.

Έμφαση δίνεται στην ξενοδοχειακή ορολογία και την προφορική επικοινωνία.

39. ΜΑΘΗΜΑ: ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ (ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ)

Το μάθημα αυτό καλύπτει συνοπτικά τους βασικούς κανόνες γραμματικής και εστιάζει στη δομή των προτάσεων, στο σωστό συνειρμό αλλά και στις διαφορετικές λειτουργίες του λεξιλογίου που χρησιμοποιείται στις βασικότερες επιχειρήσεις.

Δίνεται η δυνατότητα στους σπουδαστές να αναπτύξουν τον προφορικό και γραπτό λόγο αλλά και να αναπτύξουν τη μέγιστη δυνατή δεξιότητα στην έκθεση ιδεών σε περιπτώσεις ακαδημαϊκού περιεχομένου.

Στο τέταρτο εξάμηνο έμφαση δίνεται στην ξενοδοχειακή ορολογία και την προφορική επικοινωνία.

40. ΜΑΘΗΜΑ: ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΜΙΚΤΟ)

Σκοπός του μαθήματος αυτού είναι να εισαγάγει τον καταρτιζόμενο στην έννοια και τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας.

- Εννότητες:
- Α) Έννοια και συστήματα διαχείρισης ολικής ποιότητας
 - Β) Παρουσίαση ενός συστήματος ποιότητας
 - Γ) Εφαρμογή και έλεγχοι ενός συστήματος ποιότητας

41. ΜΑΘΗΜΑ: ΠΤΥΧΙΑΚΗ (ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟ)

Προτείνουμε οι καταρτιζόμενοι να πραγματοποιήσουν μια Εργασία σε ομάδες (από 1 μέχρι 3 ατόμων). Ως πηγές αυτής μπορούν να χρησιμοποιούν βιβλία ή επισκέψεις ανά ομάδα, εκ περιτροπής, σε φορείς ή επιχειρήσεις. Κατά την επίσκεψη οι καταρτιζόμενοι θα συνοδεύονται από έναν εκπαιδευτή, ενώ ο άλλος εκπαιδευτής υποχρεούται να βρίσκεται στο εργαστήριο, όπου θα είναι οι υπόλοιποι καταρτιζόμενοι.

Αν ο αριθμός των καταρτιζομένων είναι κάτω του προβλεπόμενου ορίου για Β! Εκπαιδευτή, οι επισκέψεις θα προγραμματίζονται με το σύνολο των καταρτιζομένων.

Οι καταρτιζόμενοι θα κρατούν σημειώσεις ή άλλο υλικό, που θα τους βοηθήσει για τυχόν απορίες προς τον εκπαιδευτή, ώστε να παρουσιάσουν εργασία στο τέλος του εξαμήνου. Το θέμα της εργασίας θα καθορίσει ο εκπαιδευτής σε συνενόηση με τους καταρτιζομένους. Η εργασία αυτή, θα έχει θέση τελικής βαθμολογίας του μαθήματος.

Η Εργασία θα επιθυμούσαμε, να οργανωθεί σε ηλεκτρονικό φάκελλο, να παραδοθεί σε μαγνητικό μέσο και να παρουσιαστεί με την βοήθεια προγράμματος παρουσί-
ασης (Power Point). Τα πνευματικά δικαιώματα των εργασιών αυτών υπόκεινται στη
σχετική νομοθεσία περί πνευματικών δικαιωμάτων.