



ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ -
ΚΕΝΤΡΟ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗΣ & ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ



● www.kek10.gr ●

Επανεπίκτευση και αναβάθμιση δεξιοτήτων στον τομέα του Τουρισμού

Υπηρεσίες υποδοχής
&
ψηφιακές δεξιότητες



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ελλάδα 2.0
ΕΘΝΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΚΑΜΨΗΣ
ΚΑΙ ΑΝΘΕΚΤΙΚΟΤΗΤΑΣ



Με τη χρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης
NextGenerationEU

Θεματικές Ενότητες

Ξενοδοχειακή Τεχνική και Ανάπτυξη Ψηφιακών Δεξιοτήτων
Ώρες κατάρτισης: 103

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τη συγκρότηση μίας σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης και να μπορούν να εκτελούν τις εργασίες του τμήματος υποδοχής κατά την άφιξη, παραμονή και αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Γνωριμία με βασικούς ορισμούς:
Τουρισμός - Ταξίδι - Ξενοδοχειακό προϊόν.
2. Ιστορική εξέλιξη των καταλυμάτων.
3. Τα τουριστικά καταλύματα στον 21ο αιώνα.
4. Τα τουριστικά καταλύματα στην Ελλάδα.
5. Λειτουργική και οργανωτική διάρθρωση
6. Διεύθυνση Δωματίων (Rooms Division)
7. Τμήμα Υποδοχής
8. Ανάλυση Ξενοδοχειακής Ορολογίας
9. Τμήμα Κρατήσεων:
10. Ξενοδοχειακές συμβάσεις - όροι συνεργασίας μεταξύ ξενοδοχείων και τουριστικών πρακτόρων - Χρονομεριστική μίσθωση
11. Υπηρεσία Υποδοχής
12. Παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας
13. Εργασίες Τμήματος Υποδοχής κατά την παραμονή
14. Τήρηση λογαριασμών πελατών
15. Συστήματα Η/Υ και εφαρμογές λογισμικού Front and Back office για την ηλεκτρονική διαχείριση των κρατήσεων
16. Τηλεφωνικό κέντρο
17. Αρχές Φιλοξενίας
18. Θέματα ασφάλειας

Εξυπηρέτηση πελατών -Επικοινωνία -Πωλήσεις Ώρες κατάρτισης: 35

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι καταρτιζόμενοι τη έννοια της εξυπηρέτησης και επικοινωνίας για κάθε τύπο πελατών καθώς και την εφαρμογή διαφόρων τεχνικών πώλησης σύμφωνα με τους στόχους της επιχείρησης.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Βελτιστοποίηση εμπειρίας πελάτη.
2. Στρατηγική Εξυπηρέτησης Πελατών.
3. Ποιότητα-Ικανοποίηση-Πιστότητα.
4. Το προφίλ του ιδανικού εργαζόμενου στις υπηρεσίες.
5. Πηγές και Διαχείριση παραπόνων.
6. Επικοινωνία.
7. Δεξιότητες Πωλήσεων.
8. Χαρακτηριστικά του καλού πωλητή.

Εργασιακές Σχέσεις Ώρες κατάρτισης: 20

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι η απόκτηση γνώσεων σχετικά με τις θεμελιώδεις έννοιες για τις σύγχρονες Εργασιακές Σχέσεις (εργοδοτικές και εργατικές οργανώσεις, αμοιβές, συμβάσεις εργασίας).

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Θεμελιώδεις αρχές εργασιακών σχέσεων.
2. Οργάνωση εργασίας και Εργασιακές Σχέσεις.
3. Χαρακτηριστικά ατόμου και οργανωσιακή συμπεριφορά.
4. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού.
5. Εξελίξεις και συνέπειες στο πλαίσιο της εργασίας.
6. Η αναζήτηση εργασίας και η επιλογή προσωπικού.

Υγιεινή και Ασφάλεια εργαζομένων

Ώρες κατάρτισης: 20

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια του προσωπικού και των χώρων μιας επισιτιστικής ή ξενοδοχειακής επιχείρησης. Επιπλέον, να εφαρμόζουν τους γενικούς κανόνες υγιεινής μιας ξενοδοχειακής ή επισιτιστικής επιχείρησης.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Η σημασία της Υγιεινής.
2. Οι μικροοργανισμοί.
3. Ατομική Υγιεινή σε συνάρτηση με το επάγγελμα.
4. Υγιεινή των χώρων.
5. Υγιεινή τροφίμων.
6. Υγειονομικός έλεγχος και εφαρμογή του κανονισμού.
Ποινικές και αστικές ευθύνες.
7. Κοινωνική Υγιεινή και κρατική μέριμνα.
8. Μόλυνση και προστασία περιβάλλοντος.
9. Ασφάλεια εργαζομένων.
10. Σήμανση χώρων εργασίας.
11. Συστήματα πυρασφάλειας.
12. Πρώτες βοήθειες.

Εξυπηρέτηση/συναλλαγή με άτομα με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις

Ώρες κατάρτισης: 12

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να αποκτήσουν οι καταρτιζόμενοι τις απαραίτητες γνώσεις σχετικά με την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Από το ιατρικό μοντέλο στη δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας
2. Ορολογία για την αναπηρία βάσει της δικαιωματικής προσέγγισης
3. Εξυπηρέτηση/συναλλαγή στην πράξη
4. Εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία

Αγγλικά

Ώρες κατάρτισης: 60

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της θεματικής ενότητας είναι να κατανοήσουν και να εφαρμόζουν οι καταρτιζόμενοι την ορολογία των βασικών εργασιών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης στην αγγλική γλώσσα.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Hotel F and B/Front Office/ Housekeeping Organization Chart.
2. Making a Room Reservation -Confirming a Reservation.
3. Checking in.
4. Concierge-Airport Transfers.
5. Checking out.
6. Reservation Problems/Dealing with complaints
7. Cleaning Guest Rooms
8. Turndown.
9. Dealing with complaints in Housekeeping/Special requests.
10. Job Interviews.