

ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Vellum Certified front Office Agent

SYLLABUS

Vellum Global Educational Services

Έκδοση 3.0



Πνευματικά Δικαιώματα

Το παρόν έγγραφο αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία της Vellum Global Educational Services και όλα τα δικαιώματα είναι κατοχυρωμένα και προστατευμένα από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του σχετικού εγγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη έγκριση της Vellum Global Educational Services. Η διάθεσή του επιτρέπεται μόνο ως αυτούσιου και για ενημερωτικούς σκοπούς.

Αποκήρυξη Ευθυνών

Η Vellum Global Educational Services προετοιμάζοντας το παρόν σχήμα πιστοποίησης και διενεργώντας συστηματικούς ελέγχους ώστε να καλύπτει την εγκυρότητα του περιεχόμενου του, καμία ευθύνη ωστόσο δεν φέρει για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο.

Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

Εξεταστέα Ύλη

Η εξεταστέα ύλη ανακοινώνεται στο δικτυακό τόπο της Vellum Global Educational Services, www.vellum.org.gr, ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την εταιρεία ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

Περιεχόμενα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
1.1 Πιστοποίηση στο Αντικείμενο “ Vellum Certified front Office Agent”	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ.....	5
2.1 Σκοπός	5
2.2 Ομάδα στόχος.....	5
2.3 Δομή του πιστοποιητικού	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ	8
3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης	8
3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	15

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πιστοποίηση «Vellum Certified front Office Agent»

Οι τουριστικές εγκαταστάσεις αποτελούν ένα από τα σημαντικότερα συστατικά στοιχεία της τουριστικής μετακίνησης, καθώς το σύνολο σχεδόν των τουριστών καταλύουν στη διάρκεια των διακοπών τους σε αυτές. Σε όλες τις τουριστικές εγκαταστάσεις παρέχονται υπηρεσίες, το σύνολο των οποίων θα καθορίσει και την ικανοποίηση των πελατών.

Σημαντικό παράγοντα ικανοποίησης αποτελεί το προσωπικό που απασχολείται σε αυτές τις επιχειρήσεις, το οποίο οφείλει να είναι άρτια εκπαιδευμένο, τόσο σε λειτουργικά ζητήματα, όσο και στο πολύ σημαντικό κομμάτι της εξυπηρέτησης των πελατών. Στον κεντρικό άξονα του ξενοδοχείου βρίσκεται η Υποδοχή και το προσωπικό της, η εκπαίδευση του οποίου παίζει καθοριστικό ρόλο στην παροχή των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών.

Ο τουρισμός υπολογίζεται ότι θα δημιουργήσει τουλάχιστον 220.000 θέσεις εργασίας -τις περισσότερες από κάθε άλλο κλάδο- μέσα στην επόμενη 10ετία (έρευνα ΣΕΒ - McKinsey). Το αρνητικό στοιχείο της «εποχικότητας» υπάρχουν πιθανότητες να ξεπεραστεί, καθώς βασικός στόχος της ακολουθούμενης πολιτικής είναι να διευρυνθεί η σεζόν και να διαφοροποιηθεί το προϊόν (ιατρικός, θρησκευτικός τουρισμός, αγροτουρισμός κ.λ.π).

Η ανάπτυξη έχει ήδη ξεκινήσει σε έναν κλάδο ο οποίος είναι «εντάσεως εργασίας», δηλαδή, όσο αυξάνει η ζήτηση για το ελληνικό τουριστικό προϊόν, τόσο περισσότερες είναι και οι θέσεις που δημιουργούνται.

Ο κομβικός ρόλος του Στελέχους στον χώρο της υποδοχής στον ευρύτερο τομέα της φιλοξενίας, είναι αυτός που θα καθορίσει την πρώτη εντύπωση του πελάτη για τις υπηρεσίες που θα απολαύσει. Είναι το καλωσόρισμα, η ενίσχυση του αισθήματος της ικανοποίησης των πελατών, η «βιτρίνα» του ξενοδοχείου. Και είναι δεδομένο πόσο δύσκολα αλλάζει η πρώτη εντύπωση!

Το πιστοποιητικό «**Vellum Certified front Office Agent**» της **Vellum**, στοχεύει όχι απλά στην πιστοποίηση των απαραίτητων εργασιών για την υποδοχή των πελατών σε κάποιο τουριστικό κατάλυμα, αλλά στην πλήρη ενημέρωση, εξοικείωση και προσομοίωση των καθημερινών εργασιών που έχει να διαχειριστεί το Στέλεχος σ' αυτή τη θέση.

Οι κάτοχοι του πιστοποιητικού «**Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου**» της **Vellum**, θα είναι σε θέση:

- Να γνωρίζουν τη θεωρία που αφορά στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
- Να διακρίνουν τα είδη των επιχειρήσεων, των παροχών, των συνεργασιών.
- Να περιγράφουν τις εργασίες των υπαλλήλων της υποδοχής.

- Να ερμηνεύουν τη νομοθεσία που αφορά στο θέμα σχέσεων ξενοδόχων πελατών.
- Να εφαρμόζουν στις ξενοδοχειακές μονάδες τα συστήματα λειτουργίας της Υποδοχής.
- Να σχεδιάζουν την πολιτική κρατήσεων- πωλήσεων.
- Να υλοποιούν τις απαραίτητες σε κάθε στάδιο εξυπηρέτησης διαδικασίες.
- Να υιοθετήσουν την τουριστική συνείδηση και τη σημασία της άρτιας εξυπηρέτησης.
- Να προτιμούν ανάλογα με τις συνθήκες που επικρατούν στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις τη χρήση των συστημάτων και διαδικασιών που αφορούν στην εξυπηρέτηση των πελατών.
- Να υποστηρίξουν τη σημαντικότητα του τμήματος της Υποδοχής στην λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων.

Το συγκεκριμένο πιστοποιητικό, αποτελεί μία ολοκληρωμένη πρόταση για όσους θέλουν να εργαστούν, στο πιο νευραλγικό τμήμα ενός ξενοδοχείου, που δεν είναι άλλο από το τμήμα της Υποδοχής.

Η παρούσα Πιστοποίηση εξετάζει τις βασικές δεξιότητες και τα εφόδια τα οποία οφείλει να κατέχει ο υποψήφιος ώστε να εκτελεί απρόσκοπτα τα καθήκοντα που απορρέουν από την ενασχόληση του σε αντίστοιχα τμήματα υποδοχής.

Τα εξεταστικά κέντρα για να διεξάγουν εξετάσεις για το συγκεκριμένο σχήμα πιστοποίησης της Vellum, πρέπει να έχουν τον κατάλληλο εξοπλισμό και το λογισμικό που χρειάζεται για την αξιολόγηση των υποψηφίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

2.1 Σκοπός

Σκοπός του πιστοποιητικού είναι να αξιολογήσει τις γνώσεις ενός υποψηφίου σε βασικές έννοιες της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, των τουριστικών καταλυμάτων και των διακρίσεων αυτών, της οργάνωσης του τμήματος της υποδοχής, του κανονισμού που εφαρμόζεται, των λειτουργιών του τμήματος της υποδοχής, καθώς και τις ενέργειες του τμήματος κρατήσεων – πωλήσεων, όπως και τις αντίστοιχες εργασίες της Υποδοχής, καθώς και τη χρήση προγραμμάτων PMS.

2.2 Ομάδα στόχος

Το πιστοποιητικό “ **Vellum Certified front Office Agent**” αφορά όλους τους εργαζόμενους στον κλάδο του Τουρισμού και σε όσους θέλουν να εργαστούν στον κλάδο του Τουρισμού. Είναι ιδανικό για ιδιοκτήτες μικρών και μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων και καταλυμάτων, αυτοαπασχολούμενους στον τουριστικό τομέα και εργαζόμενους ή δυνητικά εργαζόμενους στον τομέα της υποδοχής, της οργάνωσης, των κρατήσεων και της εξυπηρέτησης πελατών τουριστικών επιχειρήσεων.

2.3 Δομή του πιστοποιητικού

Το πιστοποιητικό αποτελείται από επτά ενότητες. Ο Υποψήφιος για να αποκτήσει το Πιστοποιητικό εξετάζεται σε όλες τις ενότητες. Οι ενότητες που διατίθενται στο πιστοποιητικό “Vellum Certified front Office Agent” είναι οι παρακάτω:

Ενότητα εφαρμογής	Κατάσταση	Διάρκεια
1. Η Ξενοδοχειακή Βιομηχανία	Βασική Ενότητα	45 λεπτά θεωρητική εξέταση
2. Τουριστικά Καταλύματα και Διακρίσεις Τουριστικών Καταλυμάτων	Βασική Ενότητα	
3. Η Οργάνωση του Τμήματος Υποδοχής	Βασική Ενότητα	
4. Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών αυτών	Βασική Ενότητα	
5. Λειτουργίες Υποδοχής	Βασική Ενότητα	
6. Κρατήσεις - Πωλήσεις	Βασική Ενότητα	
7. Εργασίες Υποδοχής	Βασική Ενότητα	

Η βάση ερωτήσεων (QDB) αποτελείται από 230 κρυπτογραφημένες με σύγχρονο αλγόριθμο (MD5) ερωτήσεις και πιθανές απαντήσεις (δολώματα).

Το εξεταστικό σύστημα της Vellum ακολουθεί την τυχαία λήψη 30 ερωτήσεων, από το σύνολο των παραπάνω ενοτήτων εφαρμογής, διαδικτυακά, χωρίς την ενδιάμεση παρεμβολή τρίτου μέρους, και τις ανακατεύει. Από τις 30 αυτές ερωτήσεις, επιλέγει ισόποσα εύκολες, Μέτριες και Δύσκολες.

Αυτές οι δεξιότητες εξετάζονται στον υπολογιστή με τη μορφή ερωτήσεων πολλαπλών επιλογών.

Για να πάρει το πιστοποιητικό ο υποψήφιος θα πρέπει να επιτύχει στην εξεταστική διαδικασία πιστοποίησης, με ποσοστό επιτυχίας 70%, στο σύνολο των ενοτήτων. Επισημαίνεται πως σε περίπτωση αποτυχίας, ο κάθε υποψήφιος έχει δικαίωμα επανάληψης της εξεταστικής διαδικασίας.

Εξέταση σε Εξεταστικό Κέντρο: Στις περιπτώσεις υποψηφίων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες, **όπως κάποιες από αυτές αναφέρονται στο Ν.3699/2008 (ΦΕΚ 199Α)**, η εξέταση διεξάγεται κατά περίπτωση όπως περιγράφεται πιο κάτω.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει:

1. Να ενημερώσει έγκαιρα το εξεταστικό κέντρο, για να προβεί στις απαραίτητες ενέργειες ως προς τον ειδικό εξοπλισμό που ίσως χρειαστεί να προμηθευτεί, για τον δεύτερο επιτηρητή που θα πρέπει να ορισθεί, καθώς και για την εύρεση ή τον ορισμό του κατάλληλου ατόμου που θα λειτουργήσει ως βοηθός/γραφέας, ο οποίος δεν θα πρέπει να συμμετείχε σε οποιαδήποτε πιθανή εκπαιδευτική διαδικασία με τον υποψήφιο.
2. Να προσκομίσει βεβαίωση που χορηγείται με γνωμάτευση Υγειονομικής Επιτροπής ή από Κρατικό Νοσηλευτικό Ίδρυμα ή από το αναγνωρισμένο από το Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων Ιατροπαιδαγωγικό Κέντρο, στην οποία πρέπει να αναγράφεται η πάθηση.

Συγκεκριμένα οι «μαθητές»:

- α. που έχουν σοβαρά προβλήματα ακοής (κωφοί, βαρήκοοι) σε ποσοστό 67% και πάνω εξετάζονται κανονικά με την παρουσία ατόμου που γνωρίζει τη νοηματική μέθοδο για την παροχή οδηγιών και διευκρινήσεων προς τον εξεταζόμενο.
 - β. που έχουν αδυναμία αντίληψης των χρωμάτων, όλες οι ερωτήσεις που αφορούν σε χρώματα, αναφέρονται και ονομαστικά στο ζητούμενο χρώμα. Για την ορθή απάντηση στην αντίστοιχη ερώτηση οι εξεταζόμενοι επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν τις ετικέτες των χρωμάτων που εμφανίζονται στα αντίστοιχα μενού.
- γ.1 που είναι τυφλοί, σύμφωνα με το ν.958/79 (ΦΕΚ 191 Α) ή έχουν ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67% ή είναι αμβλύωπες με ποσοστό αναπηρίας στην όρασή τους τουλάχιστον 67%, ή
 - γ.2 έχουν κινητική αναπηρία τουλάχιστον 67% μόνιμη ή προσωρινή που συνδέεται με τα άνω άκρα, ή
 - γ.3 πάσχουν από σπαστικότητα των άνω άκρων, ή
 - γ.4 πάσχουν από κάταγμα ή άλλη προσωρινή βλάβη των άνω άκρων που καθιστά αδύνατη τη χρήση τους για γραφή, ή
 - γ.5 παρουσιάζουν ειδικές μαθησιακές δυσκολίες όπως δυσλεξία, δυσγραφία, δυσαριθμησία, δυσαναγνωσία, δυσορθρογραφία και
- εξετάζονται με τη βοήθεια βοηθού/γραφέα. Ο βοηθός γραφέας διαβάσει τις ερωτήσεις και πληκτρολογεί τις απαντήσεις του εξεταζόμενου.

Σημείωση: Οι «μαθητές» της περίπτωσης γ.1 αν δεν υπάρχει εγκατεστημένο ειδικό λογισμικό (Screen magnification software) μπορούν να χρησιμοποιήσουν επίσης από τα Βοηθήματα των Windows τον Μεγεθυντικό φακό.

Σε όλους τους «μαθητές» παρέχεται επιπλέον χρόνος εξέτασης 30 λεπτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΕΑΣ ΥΛΗΣ

3.1 Αντικείμενα αξιολόγησης και κριτήρια απόδοσης

Ακολουθούν λεπτομέρειες για τις εξεταζόμενες ενότητες. Για κάθε ενότητα, προσδιορίζονται τα σχετικά Αντικείμενα αξιολόγησης που αντιστοιχούν και στις συγκεκριμένες δεξιότητες που οι υποψήφιοι πρέπει να επιδείξουν για να επιτύχουν σε κάθε ενότητα.

Για να προετοιμαστούν πλήρως για τις εξετάσεις, οι υποψήφιοι πρέπει να μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης, ενώ κατά την εξεταστική διαδικασία μπορεί να μην εξεταστούν απευθείας σε όλα τα Αντικείμενα Αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι πρέπει να έχουν βασικές γνώσεις χειρισμού του πληκτρολογίου και του ποντικού του υπολογιστή, καθώς η εξεταστική διαδικασία διεξάγεται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Η εξεταστέα ύλη και οι εξετάσεις διατίθενται στα Ελληνικά, ενώ οι τελικές εξετάσεις είναι σχεδιασμένες ώστε να δίνουν στους υποψήφιους τη δυνατότητα να δείξουν ότι μπορούν να εφαρμόσουν τις δεξιότητες που παρουσιάζονται στην εξεταστέα ύλη.

Σημαντική σημείωση: Όπως περιγράφεται στην αρχή των ξεχωριστών ενοτήτων, από τους υποψηφίους ζητείται να γνωρίζουν όλα τα αντικείμενα αξιολόγησης της εξεταστέας ύλης, προκειμένου να αξιολογηθούν σε μία εξεταστική ώρα, στις ενότητες εφαρμογής.

3.2 Περιεχόμενα εξεταστέας ύλης

Ενότητα 1^η: Η ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Στην εισαγωγική αυτή ενότητα θα εξεταστούν βασικές έννοιες, όπως το Τουριστικό Σύστημα, στο οποίο εντάσσεται η Ξενοδοχειακή Βιομηχανία, βασικά στατιστικά στοιχεία, η ιστορία των ξενοδοχείων. Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
1.1 Το Τουριστικό Σύστημα	<ul style="list-style-type: none">• Να γνωρίσουν από τι αποτελείται το τουριστικό σύστημα• Να μελετούν τα στατιστικά στοιχεία της Ελληνικής Τουριστικής αγοράς• Να διακρίνουν το ρόλο και τις δράσεις του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδας• Να γνωρίζουν την ιστορική εξέλιξη των ξενοδοχείων από την αρχαιότητα, έως σήμερα
1.2 Ελλάδα – Στατιστικά στοιχεία	
1.3 ΞΕΕ (Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος)	
1.4 Η ιστορία των ξενοδοχείων	

Ενότητα 2^η: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ

Σε αυτή την ενότητα αναφέρονται οι διακρίσεις των τουριστικών καταλυμάτων, σύμφωνα με τη νομοθεσία, η κατάταξη αυτών, καθώς και το καθεστώς ιδιοκτησίας που συναντάται στην ξενοδοχειακή βιομηχανία. Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
2.1 Τουριστικό κατάλυμα	<ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοούν τον ορισμό του τουριστικού καταλύματος και τις διακρίσεις του • Να διακρίνουν τα κύρια και τα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα • Να υιοθετούν το Σύστημα κατάταξης ξενοδοχείων • Να αναγνωρίζουν τις νέες μορφές τουριστικών καταλυμάτων • Να διακρίνουν τις διαφορές μορφών λειτουργίας των ξενοδοχείων • Να προτείνουν το κατάλληλο σε κάθε περίπτωση τρόπο λειτουργίας ενός ξενοδοχείου.
2.2 Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα	
2.3 Τα Κύρια Ξενοδοχειακά καταλύματα	
2.4 Ξενοδοχεία	
2.5 Κατάταξη ξενοδοχείων	
2.6 Νέες μορφές τουριστικών καταλυμάτων	
2.7 Μορφές λειτουργίας ξενοδοχείων	

Ενότητα 3^η: Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Η συγκεκριμένη ενότητα αναφέρεται αρχικά στα τμήματα ενός ξενοδοχείου, αναλύοντας πιο ειδικά το τμήμα της υποδοχής, τα χαρακτηριστικά των υπαλλήλων του και το προσωπικό που απασχολείται σε αυτό. Ολοκληρώνεται με συμβουλές που μπορούν να βοηθήσουν τους εργαζομένους στην παροχή ποιοτικής εξυπηρέτησης.

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
3.1 Τα τμήματα του ξενοδοχείου	<ul style="list-style-type: none"> • Να διακρίνουν τον Τομέα Δωματίων (Rooms Division) • Να αναγνωρίζουν τα τμήματα που ανήκουν στον Επισιτιστικό Τομέα (Food and Beverage ή πιο σύντομα F&B) • Να απαριθμούν τα Υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου. • Να κατανοούν τα καθήκοντα των υπαλλήλων στα διάφορα τμήματα της Υποδοχής. • Να αποδέχονται την ιεραρχία του τμήματος • Να διακρίνουν τα βασικά χαρακτηριστικά τα οποία πρέπει να διαθέτουν οι υπάλληλοι της υποδοχής. • Να υιοθετήσουν τις συμβουλές για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών
3.2 Το τμήμα της Υποδοχής	
3.3 Χαρακτηριστικά υπαλλήλων του τμήματος	
3.4 Το προσωπικό του τμήματος της Υποδοχής	
3.5 Συμβουλές	

Ενότητα 4^η: ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΥΤΩΝ

Σε αυτή την ενότητα αναλύεται ο Κανονισμός που διέπει τις σχέσεις ξενοδόχων και Πελατών αυτών και καλούνται οι συμμετέχοντες μέσα από μελέτες περιπτώσεις να τον εφαρμόσουν. Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
4.1. Κανονισμός Ξενοδόχων και Πελατών αυτών	<ul style="list-style-type: none"> Ανάλυση και εφαρμογή του κανονισμού, υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

Ενότητα 5^η: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Μία πολύ σημαντική ενότητα, καθώς σε αυτή παρουσιάζονται, παράλληλα, οι λειτουργίες του τμήματος της υποδοχής, μέσα από το χειρόγραφο και αυτοματοποιημένο σύστημα λειτουργίας της υποδοχής. Σε αυτή την ενότητα οι συμμετέχοντες καλούνται να κατανοήσουν όλες τις λειτουργίες του τμήματος, γνωρίζοντας τις παροχές ενός ξενοδοχείου, όπως δωμάτια και τύποι αυτών. Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
5.1 Συστήματα και έντυπα υποδοχής	<ul style="list-style-type: none"> Να γνωρίζουν τα συστήματα και τα έντυπων της υποδοχής. Να αναγνωρίζουν τους διαφορετικούς τύπους δωματίων Να χρησιμοποιούν τη σωστή ορολογία σχετικά με την κατάσταση των δωματίων Να συμπληρώνουν σωστά το πλάνο της Υποδοχής. Να γνωρίζουν τη χρήση του χειρόγραφου πλάνου Reception
5.2 Τύποι Δωματίων	
5.3 Κατάσταση δωματίων και πλάνο RECEPTION	
5.4 Χειρόγραφο πλάνο	

Ενότητα 6^η: ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ – ΠΩΛΗΣΕΙΣ

Μία από τις βασικότερες λειτουργίες του τμήματος είναι οι κρατήσεις – πωλήσεις, οι οποίες εξετάζονται στην συγκεκριμένη ενότητα. Γίνεται αναφορά στις αρμοδιότητες του τμήματος, στις γνώσεις σχετικά με τα είδη πελατών, των τρόπων κράτησης, των ειδών κρατήσεων, της τιμολογιακής πολιτικής, των κρατήσεων με τη σύναψη συμβολαίων και της πολιτικής Over-booking. Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα Αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
6.1 Πωλήσεις δωματίων	<ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοήσουν την πολιτική και τους στόχους του τμήματος Κρατήσεων • Να ακολουθούν τις απαραίτητες διαδικασίες κρατήσεων για μεμονωμένους, πρακτορειακούς και Passants πελάτες. • Να απαριθμούν τους βασικούς τρόπους πραγματοποίησης μιας κράτησης. • Να ξεχωρίζουν τις Εγγυημένες από τις μη Εγγυημένες κρατήσεις • Να εφαρμόζουν την σωστή σε κάθε περίπτωση Τιμολογιακή πολιτική • Να συνάπτουν Συμβόλαιο Allotment, Guarantee, On Request και να διαπραγματεύονται τους σχετικούς όρους. • Να γνωρίζουν τι είναι το overbooking και τους τρόπους αντιμετώπισης του. • Να αντιμετωπίζουν σωστά τυχόν προβλήματα που αφορούν στις κρατήσεις. • Να συμπληρώνουν σωστά τα κατάλληλα έντυπα
6.2 Είδη πελατών και τρόποι κράτησης	
6.3 Είδη κρατήσεων	
6.4 Τιμές	
6.5 Όροι κρατήσεων – arrangement	
6.6 Κρατήσεις με Συμβόλαια και Πολιτική Overbooking.	
6.7 Διαδικασίες και έντυπα κρατήσεων	
6.8 Κράτηση Group & Voucher	
6.9 Αλλά χρήσιμα έντυπα κρατήσεων	
6.10 Προβλήματα κρατήσεων και επίλυση	

Ενότητα 7^η: ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Στην τελευταία ενότητα παρουσιάζονται αναλυτικά και μέσα από παραδείγματα οι βασικές εργασίες του τμήματος της υποδοχής, οι οποίες αφορούν αρχικά στην Άφιξη - Check in (C/in), στις ενέργειες κατά την παραμονή των πελατών, στην τήρηση Λογαριασμών Πελατών / Main Courante, και στις αναχωρήσεις – Check out (C/out). Συγκεκριμένα:

Αντικείμενα αξιολόγησης	Δεξιότητες/ Ικανότητες
7.1 Αφίξεις - Check in (C/in)	<ul style="list-style-type: none"> • Να χρησιμοποιούν σωστά τα έγγραφα αφίξεων • Να ακολουθούν ορθά τις σχετικές διαδικασίες άφιξης, ανάλογα με τους τύπους των πελατών
7.2 Ενέργειες κατά την παραμονή των πελατών	<ul style="list-style-type: none"> • Να προτιμούν τη χρήση του ηλεκτρονικού συστήματος πρόσβασης στα δωμάτια • Να εφαρμόζουν τους κανόνες χειρισμού τηλεφωνικών κλήσεων και να συμπληρώνουν ορθά το αντίστοιχο έντυπο.
7.3 Τήρηση Λογαριασμών Πελατών / Main Courante	<ul style="list-style-type: none"> • Να κατανοήσουν τη σπουδαιότητα της σωστής καταχώρησης των εγερτηρίων. • Να γνωρίζουν το ρόλο της Main Courante • Να εφαρμόζουν ορθά τη διαδικασία αναχώρησης
7.4 Αναχωρήσεις – Check out (C/out)	<ul style="list-style-type: none"> • Να συμπληρώνουν τα απαραίτητα παραστατικά

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Λαλούμης, Δ. & Σεργόπουλος, Κ. (2014) Διοίκηση Τμημάτων Υποδοχής Rooms Division Management, I SBN 978-960-93-6140-8
- Καπίκη-Πιβεροπούλου, Τ., (1998) *Υπηρεσία Υποδοχής*. Αθήνα: Interbooks.
- Ρούπας, Β. & Λαλούμης, Δ. (1998) *Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Α. Σταμούλης.
- ΕΛΚΕΔΙΜ (2016) *Εγχειρίδιο σπουδαστή 4^η ενότητα ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΥΠΟΔΟΧΗ*
- Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλειας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης (2017) *Οδηγός Εκπαίδευσης για το πρόγραμμα «Υπάλληλος Υποδοχή / Εξυπηρέτησης Πελατών ξενοδοχείου»* .
- UNWTO Tourism Highlights, 2015 edition, Εισαγωγή στον Τουρισμό «Παγκόσμια μεγάθη Τουρισμού» (2015)

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- <http://www.politismospolitis.org/archives/11604>
- <https://myhotelgr.wordpress.com/%CE%B1%CF%80%CE%B5%CF%85%CE%B8%CF%85%CE%BD%CF%8C%CE%BC%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%B5/main-courante-2/>
- <http://www.grhotels.gr/GR/Pages/default.aspx>
- <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:6ZTe9hGGUxIJ:www.petousiscosmetics.com/usefull/marketing/paraponapelatwn.html+&cd=7&hl=en&ct=clnk&gl=gr>
- Ε.Ο.Τ. (2007) Συνολικό Σχέδιο Μάρκετινγκ Ιούλιος 2007, στο [http://gnto.gov.gr/sites/default/files/files_basic_pages/ΣΥΝΟΛΙΚΟ%20ΣΧΕΔΙΟ%20MARKETING%20ΕΟΤ%20\(2007\).pdf](http://gnto.gov.gr/sites/default/files/files_basic_pages/ΣΥΝΟΛΙΚΟ%20ΣΧΕΔΙΟ%20MARKETING%20ΕΟΤ%20(2007).pdf)