



Advanced Online Course

FRONT OFFICE



Certified by ACTA



Πιστοποιημένη πλατφόρμα e-learning εκπαίδευσης κατά το
πρότυπο **QTL της ACTA** Τεχνοβλαστός Αριστοτελείου Πανεπιστημίου
Θεσσαλονίκης



ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το Advanced Certificate «Front Office» είναι ένα εντατικό σεμινάριο 4 εβδομάδων που αποκαλύπτει τον ρόλο της Υποδοχής ως «καρδιά» της φιλοξενίας. Μέσα από ευέλικτη ασύγχρονη e-learning εκπαίδευση, θα μάθεις να οργανώνεις κρατήσεις, να διαχειρίζεσαι έσοδα, να βελτιώνεις την εμπειρία του πελάτη και να χειρίζεσαι με επαγγελματισμό κάθε αλληλεπίδραση. Απευθύνεται σε εργαζόμενους, στελέχη, νέους επαγγελματίες και ιδιοκτήτες καταλυμάτων που θέλουν να ενισχύσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους στον τουριστικό κλάδο. Με την ολοκλήρωση, θα έχεις τα εφόδια για να εξελιχθείς δυναμικά και να συμβάλεις στην επιτυχία κάθε επιχείρησης φιλοξενίας

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΟΔΗΓΟΥ

1. Παρουσίαση του εκπαιδευτικού προγράμματος «Front Office»

1.1. Σε ποιους απευθύνεται

1.2. Τι θα μάθω

1.3. Περιεχόμενα Σεμιναρίου

1.4. Εισηγητής Σεμιναρίου

2. Τρόπος παρακολούθησης

2.1 Εισαγωγή στην πλατφόρμα του Skillbox

2.2 Χρονοδιάγραμμα εκπαιδευτικού προγράμματος

2.3 Forum

2.4 Facebook Community

3. Πιστοποίηση - ACTA Advanced

4. Ολοκλήρωση του προγράμματος

5. Συχνές ερωτήσεις



1.1 Σε ποιους απευθύνεται;

Το σεμινάριο απευθύνεται σε:

- Υπαλλήλους του τμήματος Υποδοχής (Front Office), που επιθυμούν να ενισχύσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους, αποκτώντας μια ολοκληρωμένη εικόνα για τις λειτουργίες του τμήματος και τις απαιτήσεις της σύγχρονης ξενοδοχειακής φιλοξενίας.
- Προϊσταμένους Υποδοχής και στελέχη Front Office, οι οποίοι στοχεύουν στη βελτίωση της αποδοτικότητας της ομάδας, στην ανάπτυξη της ποιότητας εξυπηρέτησης και στην ενίσχυση των αποτελεσμάτων του τμήματος.
- Νέους εργαζομένους που ξεκινούν την επαγγελματική τους πορεία στον τουριστικό και ξενοδοχειακό κλάδο, και θέλουν να αποκτήσουν πρακτικές και θεωρητικές βάσεις για την επιτυχημένη ένταξή τους στο τμήμα υποδοχής.
- Ιδιοκτήτες και διαχειριστές τουριστικών καταλυμάτων και μονάδων φιλοξενίας, που επιθυμούν να κατανοήσουν εις βάθος τις απαιτήσεις της υποδοχής και να οργανώσουν με επαγγελματισμό την πρώτη γραμμή επικοινωνίας με τους επισκέπτες.
- Διευθυντές ξενοδοχειακών μονάδων, που ενδιαφέρονται να διασφαλίσουν τη σωστή διαχείριση κρατήσεων, εσόδων, εξυπηρέτησης και ασφάλειας επισκεπτών μέσα από ένα καλά οργανωμένο Front Office.
- Σπουδαστές τουριστικών επαγγελμάτων, φοιτητές σχολών διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων ή άλλων συναφών κλάδων, οι οποίοι προετοιμάζονται για σταδιοδρομία στον τομέα της φιλοξενίας και επιδιώκουν να αποκτήσουν ουσιαστικές γνώσεις για τη λειτουργία του Front Office.
- Επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται στον χώρο της παροχής τουριστικών ή συμβουλευτικών υπηρεσιών, και επιθυμούν να εμβαθύνουν στις δομές και στις πρακτικές του ξενοδοχειακού τομέα.

Απευθύνεται γενικότερα σε όσους κατανοούν ότι το Front Office δεν είναι απλώς ένα σημείο υποδοχής, αλλά η καρδιά της εμπειρίας του πελάτη, το κέντρο οργάνωσης των λειτουργιών του ξενοδοχείου ή ενός καταλύματος βραχυχρόνιας μίσθωσης και ένας καθοριστικός παράγοντας για την εμπορική και λειτουργική επιτυχία της επιχείρησης..

1.2 Τι θα μάθω

Το σεμινάριο Front Office έχει σχεδιαστεί για να προσφέρει σφαιρική και εφαρμοσμένη γνώση πάνω στη λειτουργία, την οργάνωση και τη στρατηγική σημασία του τμήματος Υποδοχής σε σύγχρονες μονάδες φιλοξενίας. Καλύπτει πλήρως τις διαδικασίες εξυπηρέτησης, κρατήσεων, οικονομικής διαχείρισης, πωλήσεων, ασφάλειας και ανθρώπινων δεξιοτήτων, με στόχο την ενίσχυση των επαγγελματικών προσόντων και της αποτελεσματικότητας κάθε εργαζομένου στον τουριστικό κλάδο

1.3 Περιεχόμενα σεμιναρίου

Το εκπαιδευτικό υλικό είναι δομημένο σε τέσσερις θεματικές ενότητες, οι οποίες καλύπτουν κάθε πτυχή της θεωρητικής κατάρτισης στο Front Office

1. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ FRONT OFFICE ΚΑΙ ΟΙ ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

- 1.1 Εισαγωγή, στόχος και σκοπός κεφαλαίου
- 1.2 Η σημασία του Front Office
- 1.3 Οργανόγραμμα ξενοδοχείου και ανάλυση δομής
- 1.4 Υποδοχή (Front Desk) και ο ρόλος της στη λειτουργία του ξενοδοχείου
- 1.5 Δουλεύοντας σε βάρδιες
- 1.6 Ο κύκλος του επισκέπτη στο ξενοδοχείο
- 1.7 Συστήματα διαχείρισης ξενοδοχειακών μονάδων
- 1.8 Διαφορετικοί τύποι ξενοδοχείων & επισκεπτών
- 1.9 Κρατήσεις & διαδικασίες
- 1.10 Διαχείριση κρατήσεων & προκρατήσεων
- 1.11 Η προγραμματισμένη υπερκράτηση
- 1.12 Αρχεία διαθεσιμότητας δωματίων
- 1.13 Μηχανογραφημένα συστήματα κρατήσεων
- 1.14 Τιμολόγηση δωματίων
- 1.15 Επιβεβαιώσεις, εγγυήσεις & ακυρώσεις κρατήσεων
- 1.16 Ομαδικές και συνεδριακές κρατήσεις
- 1.17 Κρατήσεις από άλλες πηγές

2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΔΟΧΗΣ, ΑΦΙΞΗΣ, ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

- 2.1 Εισαγωγή, στόχος και σκοπός κεφαλαίου
- 2.2 Υποδοχή & εγγραφή
- 2.3 Κατανομή δωματίου & έλεγχος πληρωμής
- 2.4 Ενέργειες μετά την άφιξη
- 2.5 Παρακολούθηση κατάστασης δωματίων
- 2.6 Περαστικοί επισκέπτες, μη αφίξεις και αλλαγές κρατήσεων
- 2.7 Προ-εγγραφή & Group Check In
- 2.8 Το Check Out είναι το ίδιο σημαντικό με το Check In
- 2.9 Μηχανογραφημένα συστήματα Check Out
- 2.10 Λογαριασμοί επισκεπτών και πληρωμές
- 2.11 Σύστημα χρεώσεων επισκεπτών
- 2.12 Διαδικασίες πληρωμής Μέρος Α
- 2.13 Διαδικασίες πληρωμής Μέρος Β
- 2.14 Διαδικασίες πληρωμής Μέρος Γ
- 2.15 Ταμειακή διαχείριση

3. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΑΝΑΦΟΡΕΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΟΥ FRONT OFFICE

- 3.1 Εισαγωγή, στόχος και σκοπός κεφαλαίου
- 3.2 Ο λογιστικός κύκλος της υποδοχής
- 3.3 Ταμειακά υπόλοιπα & Night Audit
- 3.4 Πρόβλεψη επισφαλών χρεών
- 3.5 Η διαδικασία του πιστωτικού ελέγχου
- 3.6 Εισαγωγή στη διαχείριση απόδοσης
- 3.7 Θεωρία & ανάλυση της διαχείρισης απόδοσης
- 3.8 Στατιστικά & KPIs - Μέρος Α
- 3.9 Στατιστικά & KPIs - Μέρος Β
- 3.10 Αναφορές Υποδοχής
- 3.11 Επιχειρησιακές & Οικονομικές Αναφορές
- 3.12 Επικοινωνία στα ξενοδοχεία | Τηλεφωνία & Internet
- 3.13 Έντυπη επικοινωνία & τηλεφωνικό κέντρο
- 3.14 Λοιπές υπηρεσίες επικοινωνίας σε ξενοδοχεία
- 3.15 Διακεκριμένες υπηρεσίες επικοινωνίας & Front Office

4. ΠΩΛΗΣΕΙΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ FRONT OFFICE

- 4.1 Εισαγωγή, στόχος και σκοπός κεφαλαίου
- 4.2 Πωλήσεις & Front Office
- 4.3 Ο ρόλος των πωλήσεων στο προσωπικό του Front Office
- 4.4 Το "προϊόν" του ξενοδοχείου
- 4.5 Προσωπικές δεξιότητες και χαρακτηριστικά στο Front Office
- 4.6 Δεξιότητες και τεχνικές πώλησης - Μέρος Α
- 4.7 Τεχνικές πώλησης - Μέρος Β
- 4.8 Αντιμετώπιση προβλημάτων, ανατροφοδότησης και παραπόνων πελατών
- 4.9 Διαχείριση παραπόνων πελατών
- 4.10 Ανάπτυξη και διαχείριση προσωπικού Front Office
- 4.11 Διαχείριση ποιότητας στο τμήμα υποδοχής
- 4.12 Ασφάλεια & προστασία – Το Front Office στην πρώτη γραμμή
- 4.13 Υγεία & ασφάλεια στην εργασία και πρώτες βοήθειες
- 4.14 Ο ρόλος της υποδοχής στην ασφάλεια
- 4.15 Γενικές διαδικασίες ασφαλείας ξενοδοχείου – Ενέργειες της υποδοχής
- 4.16 Διαχείριση κλειδιών & καρτών.

5. Ολοκλήρωση σεμιναρίου

5.1 Αξιολόγηση σεμιναρίου

5.2 Τελικό test – Βεβαίωση συμμετοχής Acta Advanced Certification

1.4. Εισηγητής σεμιναρίου

Στέφανος Βαγιάνος

Σύμβουλος Επιχειρήσεων



Ο Στέφανος Βαγιάνος είναι οικονομολόγος με πτυχίο οικονομικών από το Sussex University του Brighton στη Μ. Βρετανία. Έχει εικοσαετή επαγγελματική εμπειρία στους τομείς της Επιχειρησιακής συμβουλευτικής, στο Marketing, και στον τομέα Ανθρωπίνου Δυναμικού. Έχει υπάρξει στέλεχος σημαντικών πολυεθνικών επιχειρήσεων σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη. Έχει αναλάβει και εκπληρώσει έργα ως Σύμβουλος Ανάπτυξης Επιχειρήσεων και Εκπαιδευτής, μέσα από χρηματοδοτικά προγράμματα Ε.Σ.Π.Α και Ο.Α.Ε.Δ για πάνω από 500 επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Σήμερα είναι ιδιοκτήτης της Spaces 3D με αντικείμενο το Marketing και την ανάπτυξη μικρών επιχειρήσεων στον τομέα του Real Estate και του Τουρισμού.

2.1 Εισαγωγή στην πλατφόρμα του Skillbox

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΓΟΡΑ

Πριν προχωρήσετε στην αγορά του Σεμιναρίου θα πρέπει να δημιουργήσετε Λογαριασμό στο Skillbox. Πατήστε εγγραφή πάνω δεξιά στην ιστοσελίδα του Skillbox και συμπληρώστε τα στοιχεία σας. Στη συνέχεια θα σας σταλεί ένα email στο οποίο πατώντας το σύνδεσμο που περιλαμβάνει ενεργοποιείται ο λογαριασμός σας.

Αφού ενεργοποιηθεί, μπορείτε να προβείτε στην αγορά πατώντας «Αγορά Σεμιναρίου» στη σελίδα του Σεμιναρίου, «Front Office».

Το Σεμινάριο διεξάγεται αποκλειστικά μέσω της e-learning πλατφόρμας του Skillbox. Δείτε παρακάτω αναλυτικές πληροφορίες αναφορικά με τον τρόπο διεξαγωγής του Σεμιναρίου.

2.2 Χρονοδιάγραμμα εκπαιδευτικού προγράμματος

Η συνολική διάρκεια του σεμιναρίου είναι 4 εβδομάδες.

Κάθε εβδομάδα ξεκλειδώνει μία ενότητα. Κάθε ενότητα περιλαμβάνει βιντεομαθήματα και ενότητες με υλικό προς ανάγνωση. Οι μαθητές μπορούν να τα δουν όποτε αυτοί επιθυμούν μέσα στην εβδομάδα σύμφωνα με το δικό τους χρονοδιάγραμμα.

Στο τέλος του προγράμματος και για την απόκτηση της Advanced Βεβαίωσης από την ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, οι μαθητές θα πρέπει να περάσουν το τελικό test με βαθμολογία τουλάχιστον 60%. Μπορούν να επαναλάβουν όσες φορές επιθυμούν το test.

	ΜΑΘΗΜΑΤΑ & ΤΕΣΤ	SKILLBOX FORUM
1η εβδομάδα	Παρακολούθηση 1ης ενότητας: Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ FRONT OFFICE ΚΑΙ ΟΙ ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
2η εβδομάδα	Παρακολούθηση της 2ης ενότητας: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΠΟΔΟΧΗΣ, ΑΦΙΞΗΣ, ΠΑΡΑΜΟΝΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
3η εβδομάδα	Παρακολούθηση 3ης ενότητας: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΑΝΑΦΟΡΕΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΟΥ FRONT OFFICE Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
4η εβδομάδα	Παρακολούθηση 4ης ενότητας: ΠΩΛΗΣΕΙΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΤΟ FRONT OFFICE Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
	Συμμετοχή στο τελικό test για την απόκτηση της Βεβαίωσης από την ACTA	
Από την 4η εβδομάδα και μετά	Η πρόσβαση σε όλες τις ενότητες του προγράμματος παραμένει ανοιχτή για να ξαναδούν όσες φορές επιθυμούν οι συμμετέχοντες τις ενότητες που τους ενδιαφέρουν.	Ενεργό για ερωτήσεις

2.3 Forum

Κατά τη διάρκεια παρακολούθησης του προγράμματος «Front Office» - Advanced Certified Course by ACTA, θα μπορείτε να επικοινωνείτε απευθείας με τον εισηγητή μέσω ειδικού Forum. Εκεί, θα μπορείτε να θέτετε τα ερωτήματά σας και τις απορίες που μπορεί να προκύψουν σχετικά με την εκπαίδευση και τα θέματα που παρουσιάζονται και ο εισηγητής θα σας απαντάει εντός 72 ωρών. Όταν η απάντηση στο ερώτημά σας δημοσιεύεται στο Forum, θα λαμβάνετε ειδοποίηση μέσω email. Παράλληλα, θα βλέπετε όλες τις ερωτήσεις και τις απαντήσεις που έχουν δημοσιευτεί εκεί από τους υπόλοιπους μαθητές.



2.4 Skillbox Facebook Community

Η παρακολούθηση του προγράμματος σας δίνει τη δυνατότητα να συμμετέχετε και στην κοινότητα του Skillbox στο Facebook. Εκεί, θα μπορείτε να μαθαίνετε νέα του φορέα, πληροφορίες για καινούρια προγράμματα, να διαβάζετε ενδιαφέροντα εκπαιδευτικά άρθρα. Παράλληλα, θα μπορείτε να δικτυωθείτε με τους υπόλοιπους σπουδαστές, να συνομιλήσετε μαζί τους και να συζητήσετε για εκπαιδευτικά θέματα που σας απασχολούν. Η πρόσβαση στην κοινότητα παρέχεται αποκλειστικά στους σπουδαστές του Skillbox.

3. Πιστοποίηση - ACTA Advanced

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του Test Αξιολόγησης στο τέλος του σεμιναρίου, θα λάβετε Βεβαίωση Παρακολούθησης Πιστοποιημένου Προγράμματος κατά το πρότυπο Quality Training Label επιπέδου Advanced της ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, εντός 20 εργάσιμων ημερών στο email σας.

4. Ολοκλήρωση του προγράμματος

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι συμμετέχοντες θα διαθέτουν ουσιαστικές γνώσεις και πρακτικά εργαλεία για τη λειτουργία της Υποδοχής, θα έχουν αναπτύξει πελατοκεντρική προσέγγιση και θα είναι έτοιμοι να εξελιχθούν δυναμικά στον τουριστικό κλάδο, συμβάλλοντας στην εικόνα, τη φήμη και την επιτυχία κάθε επιχείρησης φιλοξενίας.

5 Συχνές ερωτήσεις

Μπορώ να παρακολουθήσω τα μαθήματα όποτε μπορώ;

Τα μαθήματα του προγράμματος είναι κατανεμημένα σε 4 εβδομάδες: 1 ενότητα ανά εβδομάδα. Μπορείτε να παρακολουθήσετε τα μαθήματα αργότερα και αφού έχουν ξεκλειδώσει όλα ή να ακολουθήσετε τον τρόπο παρακολούθησης που προτείνουμε, ώστε να αξιοποιήσετε πλήρως τα οφέλη του σεμιναρίου και της πλατφόρμας μας.

Πόσο κοστίζει το πρόγραμμα; Παρέχεται πλάνο πληρωμών;

Το σεμινάριο «Front Office» - Advanced Certified Course by ACTA κοστίζει 240€. Παρέχεται η δυνατότητα τριών (3) άτοκων δόσεων, αν επιλέξετε πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας. Οι online πληρωμές στο Skillbox πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος ασφαλών πληρωμών της Eurobank και της Πειραιώς.

Ακολουθείται κάποια πολιτική εκπτώσεων;

Το Skillbox παρέχει έκπτωση 15% σε Φοιτητές & Ανέργους. Η έκπτωση αυτή δεν ισχύει όταν υπάρχει εκπτωτική τιμή Early Bird (-30%) κατά τις πρώτες ημέρες έναρξης των εγγραφών ή κάποια άλλη παρόμοια έκπτωση.



Πότε λαμβάνω την πιστοποίηση ACTA;

Το σεμινάριο «Front Office» - Advanced Certified Course by ACTA είναι πιστοποιημένο κατά το πρότυπο QTL Advanced της ACTA – Τεχνοβλαστός του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του τελικού test αξιολόγησης (60% επιτυχία), θα λάβετε την πιστοποίηση σε διάστημα 20 εργάσιμων ημερών. Να σημειωθεί πως μπορείτε να επαναλάβετε το test όσες φορές θέλετε σε περίπτωση αποτυχίας..

Πώς θα με ωφελήσει το «Front Office» - Advanced Certified Course by ACTA;

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος θα έχεις αποκτήσει πρακτικές και εφαρμόσιμες γνώσεις για τη λειτουργία της Υποδοχής, από τις κρατήσεις και την οικονομική διαχείριση μέχρι την εξυπηρέτηση και την ασφάλεια επισκεπτών. Θα αναπτύξεις δεξιότητες που σε καθιστούν πιο ανταγωνιστικό στην αγορά εργασίας, θα ενισχύσεις την αυτοπεποίθησή σου στην επικοινωνία με τους πελάτες και θα αποκτήσεις μια πελατοκεντρική προσέγγιση που κάνει τη διαφορά στη φιλοξενία. Πρόκειται για ένα πιστοποιημένο πρόγραμμα που σου δίνει τα εφόδια να εξελιχθείς επαγγελματικά και να συμβάλεις ενεργά στην επιτυχία κάθε τουριστικής επιχείρησης.