



Advanced Online Course

HOTEL MANAGER



Certified by ACTA



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



ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το σεμινάριο Hotel Manager αποτελεί μια ολοκληρωμένη και σύγχρονη εκπαιδευτική προσέγγιση για τη διοίκηση και λειτουργία ξενοδοχειακών μονάδων, καλύπτοντας όλες τις βασικές πτυχές της ηγεσίας, της επιχειρησιακής οργάνωσης και της ανάπτυξης της φιλοξενίας. Στόχος του είναι να προσφέρει τόσο θεωρητική κατάρτιση όσο και πρακτικά εργαλεία σε υφιστάμενα και μελλοντικά στελέχη ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ώστε να διαχειρίζονται αποτελεσματικά κάθε πτυχή της μονάδας τους και να ηγούνται με υπευθυνότητα και όραμα.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΟΔΗΓΟΥ

1. Παρουσίαση του εκπαιδευτικού προγράμματος Hotel Manager

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 Hotel Manager:

Το σεμινάριο Hotel Manager έχει σχεδιαστεί για να προσφέρει μια ολοκληρωμένη, πολυεπίπεδη εκπαίδευση πάνω σε όλα τα κρίσιμα πεδία που συνθέτουν τη λειτουργία και τη διοίκηση μιας σύγχρονης ξενοδοχειακής μονάδας. Εστιάζει στη στρατηγική, την οργάνωση, την ποιότητα υπηρεσιών, το revenue management, το marketing, τις πωλήσεις, την ηγεσία και την καινοτομία, με στόχο τη δημιουργία στελεχών με ολοκληρωμένο προφίλ και ηγετικές δεξιότητες, ικανά να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του σύγχρονου ξενοδοχειακού περιβάλλοντος.



Απευθύνεται σε:

- Υπεύθυνους ξενοδοχείων, που επιθυμούν να ενισχύσουν τη στρατηγική τους σκέψη, να αναβαθμίσουν τις διοικητικές τους ικανότητες και να αποκτήσουν νέα εργαλεία για την αποτελεσματική διαχείριση ανθρώπων, εσόδων και ποιότητας.
- Υποδιευθυντές και στελέχη διοίκησης ξενοδοχειακών μονάδων, που στοχεύουν σε επαγγελματική εξέλιξη και επιθυμούν να αποκτήσουν σφαιρική κατανόηση της λειτουργίας κάθε τμήματος, καθώς και των διασυνδέσεων μεταξύ τους.
- Ιδιοκτήτες τουριστικών καταλυμάτων ή ξενοδοχείων, που διαχειρίζονται οι ίδιοι τις επιχειρήσεις τους και αναζητούν μεθοδολογικά εργαλεία και βέλτιστες πρακτικές για τη βελτίωση των αποτελεσμάτων και την αύξηση της κερδοφορίας.
- Υπεύθυνους τμημάτων Front Office, Housekeeping, F&B ή Marketing, οι οποίοι επιδιώκουν να κατανοήσουν τον ευρύτερο ρόλο της ξενοδοχειακής διοίκησης και να αποκτήσουν προοπτική ανάπτυξης προς θέσεις ανώτερης ευθύνης.
- Επαγγελματίες του τουριστικού κλάδου, που παρέχουν συμβουλευτικές ή υποστηρικτικές υπηρεσίες και επιθυμούν να εμβαθύνουν στις απαιτήσεις, τις τεχνικές και τις λειτουργίες της ξενοδοχειακής διοίκησης.
- Σπουδαστές τουριστικών επαγγελμαμάτων και φοιτητές ανώτατων σχολών διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων, που στοχεύουν στην κατάκτηση μιας υψηλής θέσης στον ξενοδοχειακό τομέα και επιθυμούν να αποκτήσουν πρακτική γνώση και στρατηγική οπτική.
- Νέα στελέχη που αναλαμβάνουν για πρώτη φορά καθήκοντα ευθύνης σε ξενοδοχειακές μονάδες και χρειάζονται καθοδήγηση για τον ρόλο τους, τις προτεραιότητες, τη διαχείριση ομάδων και την ευρύτερη εποπτεία του ξενοδοχείου.

Το σεμινάριο απευθύνεται συνολικά σε όσους επιθυμούν να γίνουν το «κέντρο βάρους» της ξενοδοχειακής επιχείρησης, να ηγηθούν με σύγχρονα μέσα, να εμπνεύσουν και να φέρουν αποτελέσματα μέσα από οργάνωση, καινοτομία, εξυπηρέτηση υψηλού επιπέδου και στρατηγική διοίκηση

1.2 Τι θα μάθω

Πρόκειται για ένα πλήρες πρόγραμμα κατάρτισης που απευθύνεται σε επαγγελματίες της φιλοξενίας με στόχο να ενισχύσουν τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τη στρατηγική τους σκέψη, ώστε να οδηγήσουν την επιχείρησή τους σε ένα νέο επίπεδο ποιότητας, κερδοφορίας και βιωσιμότητας.

1.3 Περιεχόμενα σεμιναρίου

1. Διοίκηση και Οργάνωση Ξενοδοχειακής Μονάδας

- 1.1 Εισαγωγή, στόχος σκοπός κεφαλαίου
- 1.2 Εισαγωγή στον ρόλο του Hotel Manager
- 1.3 Δομή και ιεραρχία του ξενοδοχείου
- 1.4 Τύποι ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- 1.5 Προγραμματισμός και θέσπιση στόχων
- 1.6 Διαχείριση χρόνου και καθημερινής ρουτίνας
- 1.7 Λήψη αποφάσεων και επίλυση προβλημάτων
- 1.8 Δημιουργία επιχειρησιακού πλάνου
- 1.9 Οργάνωση τμημάτων (Front Office, F&B, Housekeeping, Maintenance)
- 1.10 Συνεργασία μεταξύ τμημάτων
- 1.11 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού – δομή και ρόλοι
- 1.12 Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού
- 1.13 Αξιολόγηση προσωπικού και Succession Planning
- 1.14 Χρήση συστημάτων PMS και διοικητικών εργαλείων
- 1.15 Έλεγχος κόστους και αποδοτικότητας
- 1.16 Διοίκηση υπό πίεση – κρίσεις και διαχείριση καταστάσεων
- 1.17 Νομικές και κανονιστικές υποχρεώσεις ξενοδοχείου

2. Επιχειρησιακή Λειτουργία και Ποιότητα Υπηρεσιών Φιλοξενίας

- 2.1 Εισαγωγή, στόχος σκοπός κεφαλαίου
- 2.2 Το τμήμα Rooms Division ενός ξενοδοχείου
- 2.3 Δημιουργία και διατήρηση προτύπων εξυπηρέτησης σε ένα ξενοδοχείο
- 2.4 Η σημασία και οι κύριες λειτουργίες του Front Office
- 2.5 Διαδικασίες Check In & Check Out
- 2.6 Εξυπηρέτηση & Διαχείριση Παραπόνων Επισκεπτών
- 2.7 Ο λογιστικός κύκλος της υποδοχής σε ένα ξενοδοχείο
- 2.8 Ο Ρόλος & η Δομή του Housekeeping στα Ξενοδοχεία
- 2.9 Συνεργασία του Housekeeping με τα υπόλοιπα τμήματα ενός ξενοδοχείου
- 2.10 Έλεγχοι ποιότητας στην καθαριότητα (Quality Control)
- 2.11 Εισαγωγή & Ανάλυση στα KPIs του Housekeeping
- 2.12 Αποτελεσματικότητα στο housekeeping | Πρότυπα, παγίδες και καλές πρακτικές

- 2.13 Τεχνικές φιλοξενίας και επικοινωνίας | Μέρος Α
- 2.14 Τεχνικές φιλοξενίας και επικοινωνίας | Μέρος Β
- 2.15 Τεχνικές φιλοξενίας και επικοινωνίας | Μέρος Γ
- 2.16 Τεχνικές φιλοξενίας και επικοινωνίας | Μέρος Δ
- 2.17 Τεχνικές φιλοξενίας και επικοινωνίας | Μέρος Ε

3. Πωλήσεις, προβολή και μεγιστοποίηση εσόδων

- 3.1 Εισαγωγή, στόχος σκοπός κεφαλαίου
- 3.2 Ο ρόλος και η σημασία του τομέα Τροφίμων και Ποτών στο Ξενοδοχείο
- 3.3 Υπηρεσίες & Δομή του F&B | Αρμοδιότητες F&B Manager
- 3.4 Η κουζίνα ενός ξενοδοχείου και τα στελέχη της
- 3.5 Βασικές Δομές Μενού & Υπολογισμός Κόστους Φαγητού
- 3.6 Διοργάνωση Εκδηλώσεων & Συνεδρίων
- 3.7 Προμήθειες Τροφίμων & Ποτών
- 3.8 Revenue Management σε ξενοδοχείο | Βασικές έννοιες
- 3.9 Τιμολογιακή πολιτική και ανταγωνιστικότητα
- 3.10 Προσδιορισμός Τιμολογιακής Πολιτικής στον Ξενοδοχειακό Τομέα
- 3.11 Έννοια & Διαχείριση Υπερκράτησης
- 3.12 Πολιτική εκπτώσεων και προσφορών σε ένα ξενοδοχείο | Μέρος Α
- 3.13 Πολιτική εκπτώσεων και προσφορών σε ένα ξενοδοχείο | Μέρος Β
- 3.14 Yield Management- Η στρατηγική μεγιστοποίησης εσόδων στη φιλοξενία
- 3.15 Πλατφόρμες κράτησης, Online Travel Agencies (OTAs) και Channel Managers
- 3.16 Δείκτες Απόδοσης & Αναφορές στα ξενοδοχεία

4. Στρατηγική, Καινοτομία και Ηγεσία στο Ξενοδοχείο

- 4.1 Εισαγωγή, στόχος σκοπός κεφαλαίου
- 4.2 Η είσοδος της Α.Ι στη φιλοξενία & ο ρόλος του Hotel Manager
- 4.3 Εφαρμογές Α.Ι. στη διαχείριση Ξενοδοχειακών Μονάδων
- 4.4 Προβλέψεις Τουριστικής Ζήτησης με χρήση Α.Ι.
- 4.5 Smart Rooms | Έξυπνα δωμάτια διαμονής με Α.Ι.
- 4.6 Marketing Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων
- 4.7 Social Media & Ξενοδοχείο
- 4.8 Η δυναμική του E-mail marketing με Α.Ι.
- 4.9 Απευθείας Κρατήσεις (Direct Bookings)
- 4.10 Ο ρόλος του Hotel Manager ως ηγέτη & η Ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας

- 4.11 Ανάπτυξη B2B συνεργασιών
- 4.12 Τεχνικές πώλησης εντός ξενοδοχείου | Μέρος Α
- 4.13 Τεχνικές πώλησης | Μέρος Β
- 4.14 Διαχείριση αξιολογήσεων και ηλεκτρονικής φήμης
- 4.15 Έρευνα Αγοράς και Ανταγωνισμού με Α.Ι.

5. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

- 5.1 Αξιολόγηση σεμιναρίου
- 5.2 Τελικό test – Βεβαίωση ACTA

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, «Hotel Manager».

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: Διοίκηση και Οργάνωση Ξενοδοχειακής Μονάδας Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
2η εβδομάδα	Παρακολούθηση της 2ης ενότητας: Επιχειρησιακή Λειτουργία και Ποιότητα Υπηρεσιών Φιλοξενίας Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
3η εβδομάδα	Παρακολούθηση 3ης ενότητας: Πωλήσεις, προβολή και μεγιστοποίηση εσόδων Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
4η εβδομάδα	Παρακολούθηση 4ης ενότητας: Στρατηγική, Καινοτομία και Ηγεσία στο Ξενοδοχείο 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 «Hotel Manager» - 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

Οι συμμετέχοντες θα έχουν αποκτήσει ολοκληρωμένη γνώση στη διοίκηση ξενοδοχειακών μονάδων, κατανοώντας σε βάθος τη λειτουργία των βασικών τμημάτων και τον τρόπο συντονισμού τους. Θα μπορούν να εφαρμόζουν σύγχρονες πρακτικές οικονομικής διαχείρισης, μάρκετινγκ και ψηφιακών εργαλείων, να αναπτύσσουν ηγετικές δεξιότητες για την αποτελεσματική διοίκηση ομάδων και να ενσωματώνουν καινοτόμες και βιώσιμες στρατηγικές στη λειτουργία ενός ξενοδοχείου. Έτσι, θα είναι σε θέση να αναλάβουν με επιτυχία τον ρόλο του Hotel Manager σε διαφορετικά είδη και κατηγορίες ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

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 «Hotel Manager» - Advanced Certified Course by ACTA κοστίζει 260€. 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;

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 «Hotel Manager» - 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 «Hotel Managert» - Advanced Certified Course by ACTA;

Το σεμινάριο προσφέρει σε κάθε συμμετέχοντα την ευκαιρία να κατανοήσει σε βάθος τη λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας και να αναπτύξει κρίσιμες δεξιότητες διοίκησης. Μέσα από πρακτική γνώση σε οικονομική διαχείριση, μάρκετινγκ, ψηφιακά εργαλεία και ηγεσία, τον βοηθά να ενισχύσει την επαγγελματική του εικόνα, να βελτιώσει τις προοπτικές καριέρας του στον χώρο της φιλοξενίας και να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις σύγχρονες ανάγκες της τουριστικής αγοράς.

