



Advanced Online Course 4 Εβδομάδων

# HOTEL MANAGER

& ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ



Certified by ACTA



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



# ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Ένα ολοκληρωμένο σεμινάριο για όσους θέλουν να διευρύνουν τις επαγγελματικές τους δεξιότητες στον τουρισμό. Το πρόγραμμα σχεδιάστηκε για να βοηθήσει υπαλλήλους και ιδιοκτήτες ξενοδοχειακών μονάδων να αξιολογούν και να προβαίνουν σε ενέργειες βελτίωσης σε ό,τι αφορά την ομαλή λειτουργία του καταλύματος. Επιπλέον, δίνει την ευκαιρία σε άτομα που τους ενδιαφέρει ο τουρισμός να κάνουν μια δυναμική είσοδο στον κλάδο παίρνοντας γνώσεις για όλα τα «ζωτικά» μέρη μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Μέσα από case study και ασκήσεις, η γνώση μπορεί να εμπεδωθεί πρακτικά για να μπορείτε άμεσα να την εφαρμόσετε.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΟΔΗΓΟΥ

### 1. Παρουσίαση του εκπαιδευτικού προγράμματος «HOTEL MANAGER & ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ»

- 1.1 Σε ποιους απευθύνεται
- 1.2 Τι θα μάθεις
- 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 Group
- 2.5 Facebook Community

### 3. Πιστοποίηση - ACTA Advanced

### 4. Ολοκλήρωση του προγράμματος

### 5. Συχνές ερωτήσεις

## 1.1 ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το ACTA-certified course “Hotel Manager & Σύγχρονη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων” απευθύνεται στην πλειοψηφία των εμπλεκόμενων στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας που επιθυμούν να ανταποκριθούν στις συνεχείς εξελίξεις που χαρακτηρίζουν τον συγκεκριμένο κλάδο. Συγκεκριμένα αυτό το εκπαιδευτικό πρόγραμμα ενδιαφέρει:

- Τον επιχειρηματία/ιδιοκτήτη της μικρής και μεσαίας ξενοδοχειακής μονάδας, που θα το χρησιμοποιήσει ως οδηγό για το τρίπτυχο της επιτυχίας: σωστή οργάνωση, ικανοποίηση του πελάτη, ποιοτικό & θετικό οικονομικό αποτέλεσμα
- Το στέλεχος που ήδη εργάζεται στον τουρισμό και θέλει να εφοδιαστεί με γνώσεις και δεξιότητες οι οποίες θα τον βοηθήσουν στην περαιτέρω επαγγελματική ανέλιξη του
- Τον σπουδαστή των Σχολών Τουριστικών Επαγγελμάτων και άλλων σχολών τουριστικής κατεύθυνσης, που θέλει να διευρύνει τις γνώσεις του σε οργανωτικό, διοικητικό και οικονομικό επίπεδο αποκτώντας μια εξειδίκευση στον κλάδο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- Τον φοιτητή οποιασδήποτε ειδικότητας που επιθυμεί να δραστηριοποιηθεί στον κλάδο του τουρισμού και της φιλοξενίας
- Οποιον επιθυμεί να εισέλθει επαγγελματικά για πρώτη φορά στον τουρισμό, αποκομίζοντας συμπυκνωμένη εκπαιδευτική γνώση παράλληλα με δεξιότητες που θα διευκολύνουν την προσαρμογή του στο πραγματικό εργασιακό περιβάλλον.

## 1.2 ΤΙ ΘΑ ΜΑΘΩ

**Με την παρακολούθηση του εκπαιδευτικού προγράμματος ο/η υποψήφιος/α:**

- Τις γενικές αρχές του Management και την διοίκηση ενός οργανισμού
- Τις δεξιότητες και τον ρόλο ενός σύγχρονου μάνατζερ
- Τη λειτουργία και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- Τη φυσιογνωμία του ξενοδοχειακού κλάδου στην Ελλάδα και ενδιαφέροντα στοιχεία για να γίνει αντιληπτή η μεγάλη δυναμική του
- Τη βασική ορολογία του τουρισμού και των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- Το πλαίσιο οργάνωσης και διοίκησης ξενοδοχείων
- Τις ξενοδοχειακές υπηρεσίες προς τους πελάτες
- Τη δομή μιας τουριστικής μονάδας και τα επιμέρους τμήματα λειτουργίας (Front Office, Back office, Housekeeping, Συντήρηση, Food & Beverage)
- Τη μεθοδολογία, τα βήματα και τους τρόπους για να εξασφαλίσει ο μάνατζερ ενός ξενοδοχείου τη σωστή οργάνωση και λειτουργία του καταλύματος
- Την έννοια του ξενοδοχειακού φιλοξενείν και πώς να δημιουργεί ικανοποιημένους πελάτες
- Να εμπνέει και να παρακινεί τους εργαζόμενους της ξενοδοχειακής μονάδας με γνώμονα την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πελάτες
- Τις διαδικασίες εύρεσης προσωπικού, πρόσληψης και εκπαίδευσης
- Να αντιλαμβάνεται βασικά οικονομικά μεγέθη, να γνωρίζει τα απαιτούμενα εκδιδόμενα

παραστατικά, τους φόρους, καθώς και τις ελεγκτικές διαδικασίες που θα πρέπει να εφαρμόζονται σε μία τουριστική μονάδα

- Να δημιουργεί, να αναλύει τα ποιοτικά και οικονομικά αποτελέσματα της πληρότητας του καταλύματος και να εφαρμόζει με ορθό τρόπο την διαχείριση εσόδων με την τεχνική της διοίκησης σοδειάς (revenue management)
- Να διαχειρίζεται τα παράπονα, τις συγκρούσεις, τις δύσκολες καταστάσεις, την λήψη αποφάσεων και τα διαδικτυακά σχόλια των πελατών
- Να γνωρίζει το δίκτυο πωλήσεων με έμφαση στα κύρια online κανάλια πώλησης και μάρκετινγκ
- Ιδέες και μικρά tips που κάνουν την διαφορά στην βιομηχανία φιλοξενίας
- Τρόπους αναβάθμισης και ποιοτικής διαφοροποίησης του ξενοδοχειακού προϊόντος μέσα από παραδείγματα
- Την τάση της τελευταίας τεχνολογίας που επηρεάζει τους επισκέπτες και πώς οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις μετατρέπονται σε smart hotel

## 1.3 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

### 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ MANAGEMENT, ΤΗΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

1.1 Εισαγωγή, σκοπός και στόχοι κεφαλαίου

#### ΕΝΟΤΗΤΑ Α. Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΝΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ

1.A.1 Ορισμός της έννοιας Διοίκηση/Διαχείριση (Management)

1.A.2 Η σημασία της διοίκησης στην επιτυχία ενός οργανισμού

1.A.3 Λειτουργίες του Management και επίπεδα διοίκησης

1.A.4 Η διαδικασία του προγραμματισμού/σχεδιασμού σε έναν οργανισμό

1.A.5 Η οργάνωση

1.A.6 Διεύθυνση και διαδικασία λήψης επιχειρησιακών αποφάσεων

1.A.7 Ο έλεγχος ως λειτουργία της διοίκησης

1.A.8 Η επικοινωνία σε έναν οργανισμό

1.A.9 Ο ρόλος και οι δεξιότητες ενός αποτελεσματικού μάντζερ. Ο μάντζερ ηγέτης

#### ΕΝΟΤΗΤΑ Β. Η ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

1.B.1 Το τουριστικό φαινόμενο

1.B.2 Η συμβολή του τουρισμού στην Ελληνική οικονομία

1.B.3 Κατανομή τουριστικής δραστηριότητας και γεωγραφική προέλευση τουριστών



1.B.4 Οι τουριστικές επιχειρήσεις και η θέση των τουριστικών καταλυμάτων στην αγορά του τουρισμού.

1.B.5 Τα τουριστικά καταλύματα στην Ελλάδα πυλώνας του τουρισμού της χώρας

## **ΕΝΟΤΗΤΑ Γ. Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ**

1.Γ.1 Μορφές, τύποι, κατατάξεις

1.Γ.2 Το ξενοδοχειακό προϊόν και τα ιδιαίτερα του χαρακτηριστικά

1.Γ.3 Ξενοδοχειακές υπηρεσίες προς τους πελάτες

1.Γ.4 Προσέγγιση διοίκησης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

1.Γ.5 Δομή μιας ξενοδοχειακής μονάδας και τύποι δωματίων

1.Γ.6 Το μάντζμεντ σε μια σύγχρονη τουριστική μονάδα

1.Γ.7 Τουριστική και ξενοδοχειακή ορολογία

1.Γ.8 Μελέτες περίπτωσης και παραδείγματα

1.Γ.9 Σύνοψη κεφαλαίου και αξιολόγηση

## **2. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ**

2.1 Εισαγωγή, σκοπός και στόχοι κεφαλαίου

2.2 Βασικά, λειτουργικά τμήματα μιας τουριστικής μονάδας και διαφορές μικρής / μεσαίας και μεγάλης τουριστικής ξενοδοχειακής επιχείρησης

### **ΕΝΟΤΗΤΑ Α. ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ**

2.A.1 Τμήμα διαχείρισης δωματίων (Rooms Division). Τυπικό οργανόγραμμα

2.A.2 Τμήμα υποδοχής (Front office) ο “εγκέφαλος” ενός τουριστικού καταλύματος

2.A.2.1 Καθήκοντα υπαλλήλων τμήματος

2.A.3 Τμήμα κρατήσεων δωματίων, λειτουργία και συμβόλαια συνεργασίας

2.A.4 Τμήμα υποστήριξης λειτουργιών, διαχείρισης οικονομικών (back office)

2.A.5 Τμήμα οροφοκομίας (Housekeeping), καθήκοντα και αρμοδιότητες

2.A.5.1 Διαδικασίες καθαρισμού δωματίων και εξοπλισμός

2.A.5.2 Πρακτικές λινόθηκης και πλυντηρίων

2.A.6 Τμήμα συντήρησης, οι συχνότερες βλάβες δωματίων σε ένα κατάλυμα

### **ΕΝΟΤΗΤΑ Β. ΤΜΗΜΑΤΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ (FOOD & BEVERAGE)**

2.B.1 Επισιτιστικά τμήματα (τροφίμων και ποτών) Food & Beverage. Σύνοψη και σημασία του τμήματος

2.B.1.1 Ο ρόλος και τα καθήκοντα του F&B manager

2.B.2 Τμήμα κουζίνας, βασικές αρμοδιότητες

2.B.3 Εστιατορικές μονάδες καταλύματος, κανόνες και σπουδαιότητα καλού service

2.B.4 Room service, κανόνες και διαδικασία υπηρεσίας δωματίου

2.B.5 Μενού : είδη, σύνθεση, τιμολόγηση και κοστολόγηση



- 2.B.6 Παράθεση τροφίμων σε μορφή μπουφέ, διαχείριση και πλεονεκτήματα
- 2.B.7 Μπαρ, βασικά στοιχεία λειτουργίας
- 2.B.8 Δυνατότητες διοργάνωσης συνεδρίων και συνεστιάσεων σε μια τουριστική μονάδα
- 2.B.9 Τμήμα προμηθειών και αποθήκης
- 2.B.10 Μελέτες περίπτωσης και παραδείγματα
- 2.B.11 Σύνοψη κεφαλαίου και αξιολόγηση

### 3. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ – ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ

- 3.1 Εισαγωγή, σκοπός και στόχοι κεφαλαίου
- 3.2 Διαχείριση εσόδων καταλύματος. Το κέρδος στο μικροσκόπιο
- 3.3 Δείκτες αξιολόγησης οικονομικής απόδοσης επιχείρησης
- 3.4 Τιμολόγηση ξενοδοχειακών υπηρεσιών
- 3.5 Κριτήρια προσδιορισμού τιμών
- 3.6 Ανάλυση και πρακτική εφαρμογή διοίκησης σοδειάς (revenue management)
- 3.7 Υπερκρατήσεις (Overbooking) και τρόποι πρόβλεψης της ζήτησης
- 3.8 Καθορισμός τιμής δωματίων με παράδειγμα
- 3.9 Κανάλια διανομής: οι κυριότερες online πλατφόρμες κρατήσεων δωματίων
- 3.10 Στρατηγική μάρκετινγκ ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- 3.11 Πολιτική προώθησης και προσέλκυσης πελατών. Το κτίσιμο της πελατείας
- 3.12 Εφαρμογή εσωτερικού ελέγχου σε τουριστική μονάδα
- 3.13 Μελέτες περίπτωσης και παραδείγματα
- 3.14 Σύνοψη κεφαλαίου και αξιολόγηση

### 4. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ – ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ

- 4.1 Εισαγωγή, σκοπός και στόχοι κεφαλαίου

#### ΕΝΟΤΗΤΑ Α. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

- 4.A.1 Η απασχόληση σε μια μονάδα. Κανόνες και συμπεριφορά του ανθρώπινου δυναμικού
- 4.A.2 Μέθοδοι προσέλκυσης, επιλογής και εκπαίδευσης προσωπικού
- 4.A.3 Η σημασία και οι μέθοδοι εκπαίδευσης σε ξενοδοχειακές μονάδες
- 4.A.4 Η υποκίνηση και παραγωγικότητα σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις
- 4.A.5 Hotel Manager : Ένας επαγγελματίας ηγέτης, τυπικό 24ωρο ενός διευθυντή τουριστικής μονάδας

#### ΕΝΟΤΗΤΑ Β. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

- 4.B.1 Οι πελάτες – επισκέπτες και οι ανάγκες τους. Οι προσδοκίες των πελατών από ένα τουριστικό κατάλυμα
- 4.B.2 Από τις παροχές μέχρι την εξυπηρέτηση. Υποσχεθείτε λίγα – προσφέρετε περισσότερα
- 4.B.3 Χειρισμός παραπονούμενων πελατών



4.B.4 Τα πιο συνηθισμένα παράπονα σε ένα τουριστικό κατάλυμα

4.B.5 Παραδείγματα διαχείρισης κριτικών και σχολίων σε διαδικτυακές πλατφόρμες

## ΕΝΟΤΗΤΑ Γ. ΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ

4.Γ.1 Smart hotels : Πως η τεχνολογία ωφελεί ξενοδόχους και επισκέπτες

4.Γ.2 Εφαρμογές Η/Υ στον ξενοδοχειακό κλάδο (Property Management Systems)

4.Γ.3 Αναβάθμιση και διαφοροποίηση υπηρεσιών τουριστικών καταλυμάτων

4.Γ.4 Έξυπνα tips και ιδέες που κάνουν τη διαφορά

4.Γ.5 Μελέτες περίπτωσης και παραδείγματα

4.Γ.6 Σύνοψη κεφαλαίου και αξιολόγηση

## 5. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

5.1 Επίλογος – Γενικές διαπιστώσεις

5.2 Downloads

5.3 Project – εργασία

5.4 Αξιολόγηση σεμιναρίου

5.5 Τεστ αξιολόγησης – Βεβαίωση συμμετοχής Acta Advanced Certification

## 1.4. ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

### ΧΡΗΣΤΟΣ ΔΙΠΙΔΗΣ

Hotel Manager, Σύμβουλος διαχείρισης και ανάπτυξης τουριστικών μονάδων

Ο Χρήστος Διπίδης γεννήθηκε το 1977 στο Αννόβερο Γερμανίας. Είναι απόφοιτος της σχολής Τουριστικών Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Λάρισας και κάτοχος μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης (MSc) στην Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Ξεκίνησε να εργάζεται στον χώρο του τουρισμού και κυρίως των επιχειρήσεων φιλοξενίας από το 2001 τόσο σε ξενοδοχειακή μονάδα resort 5\* αλλά και σε city hotel.

Σήμερα είναι ανώτερο στέλεχος ξενοδοχειακής επιχείρησης. Παράλληλα είναι εξωτερικός συνεργάτης-σύμβουλος σε εταιρεία διαχείρισης και ανάπτυξης ξενοδοχείων με αντικείμενο τον σχεδιασμό, την οργάνωση και την λειτουργία μιας τουριστικής μονάδας.

Με την εκπαίδευση ασχολείται τα τελευταία 6 χρόνια, είναι πιστοποιημένος εκπαιδευτής ενηλίκων, και διδάσκει σε τμήματα τουριστικής κατεύθυνσης σε Δημόσια ΙΕΚ και Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Έχει εκπονήσει αρκετές μελέτες και έρευνες τουριστικού-ξενοδοχειακού περιεχομένου ενώ έχει λάβει μέρος ως ομιλητής σε τουριστικά συνέδρια και ημερίδες.



## 2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ 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. Έπειτα, μπορείτε να προβείτε σε αγορά πατώντας Αγορά Σεμιναρίου στη Σελίδα του Σεμιναρίου.

Μετά την αγορά του «Hotel Manager & Σύγχρονη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων», θα λάβετε σύντομα ένα email καλωσορίσματος από το Skillbox με βασικές οδηγίες.

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

## 2.2 ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

### Η συνολική διάρκεια του σεμιναρίου είναι 4 εβδομάδες.

Κάθε εβδομάδα ξεκλειδώνει μία ενότητα. Κάθε ενότητα περιλαμβάνει βιντεομαθήματα αλλά και ενότητες με υλικό προς ανάγνωση. Οι μαθητές/ριες μπορούν να τα δουν όποτε αυτοί επιθυμούν μέσα στην εβδομάδα σύμφωνα με το δικό τους χρονοδιάγραμμα. Στο τέλος κάθε ενότητας οι μαθητές/ριες θα συμμετάσχουν σε ένα online τεστ, το οποίο έχει ως σκοπό τον έλεγχο των μαθητών σχετικά με τις γνώσεις που αποκόμισαν από την τρέχουσα ενότητα. Να σημειωθεί πως δεν χρειάζεται να απαντήσετε επιτυχώς σε όλες τις ερωτήσεις των mini αυτών test, καθώς μοναδικός τους στόχος είναι να ελέγξετε οι ίδιοι/ες αν έχετε αφομοιώσει τις γνώσεις.

### Zoom Meeting

Κατά τη διάρκεια της πρώτης εβδομάδας του σεμιναρίου θα σας αποσταλεί ένας σύνδεσμος προκειμένου να λάβετε μέρος σε μια live διαδικτυακή συζήτηση με τον εισηγητή. Η εφαρμογή που θα χρησιμοποιηθεί για τη συνάντηση θα είναι το ZOOM και η διάρκεια του Meeting θα είναι μιάμιση ώρα. Το Zoom Meeting έχει ως στόχο να γνωριστείτε με τους υπόλοιπους μαθητές και μαθήτριες του τμήματος, να συνομιλήσετε με τον εισηγητή για τους στόχους του σεμιναρίου και να εκφράσετε τις πρώτες σκέψεις σας για το υλικό. Δεν είναι υποχρεωτικό να έχετε μελετήσει την ύλη της ενότητας για να λάβετε μέρος. Η συμμετοχή σας αν και είναι προαιρετική, κρίνεται απαραίτητη στο πλαίσιο της εκπαιδευτικής εμπειρίας που έχουμε ετοιμάσει για εσάς.



Οι μαθητές/ριες μπορούν να χρησιμοποιήσουν το Forum του Σεμιναρίου για να θέσουν τις ερωτήσεις τους στον εισηγητή, ο οποίος θα απαντάει σε όλες τις ερωτήσεις μέσα σε 48 ώρες.

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

Μπορούν να επαναλάβουν όσες φορές επιθυμούν το test.



## Πίνακας online μαθημάτων

	ΜΑΘΗΜΑΤΑ & ΤΕΣΤ	SKILLBOX FORUM	FACEBOOK GROUP
1η εβδομάδα	Παρακολούθηση 1ης ενότητας	NAI	NAI
	Συμμετοχή στο τεστ αξιολόγησης στο τέλος της ενότητας		
2η εβδομάδα	Παρακολούθηση 2ης	NAI	NAI
	Συμμετοχή στο τεστ αξιολόγησης στο τέλος της ενότητας		
3η εβδομάδα	Παρακολούθηση 3ης ενότητας	NAI	NAI
	Συμμετοχή στο τεστ αξιολόγησης στο τέλος της ενότητας		
4η εβδομάδα	Παρακολούθηση 4ης ενότητας	NAI	NAI
	Συμμετοχή στο τεστ αξιολόγησης στο τέλος της ενότητας		
	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	Το Facebook Group παραμένει ανοιχτό

### 2.3 FORUM

Κατά τη διάρκεια παρακολούθησης του «HOTEL MANAGER & ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ» - 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 απαντήσει εντός 48 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.



### 2.4 FACEBOOK GROUP

Με την παρακολούθηση του προγράμματος θα σας δοθούν οδηγίες για να γίνετε μέλος του Facebook Group «HOTEL MANAGER & ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ | Skillbox.gr». Στο Group αυτό θα μπορείτε να συνδέεστε αν έχετε λογαριασμό στο Facebook και θα συζητάτε με τους άλλους συμμετέχοντες του Σεμιναρίου, όπως επίσης και με τον Εισηγητή και τους Moderators του Skillbox. Σκοπός του Group είναι η γενική συζήτηση που θα αφορά σε θέματα ψυχολογίας καθώς και το networking μεταξύ των συμμετεχόντων. Ερωτήσεις που αφορούν την ύλη του Σεμιναρίου θα γίνονται μόνο στο ειδικό Forum του, που υπάρχει στην πλατφόρμα του Skillbox.



## 2.5 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 και σπουδάστριες, να συνομιλήσετε μαζί τους και να συζητήσετε για εκπαιδευτικά θέματα που σας απασχολούν. Η πρόσβαση στην κοινότητα παρέχεται αποκλειστικά στους σπουδαστές και τις σπουδάστριες του Skillbox.



## 3. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ - 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 Αριστοτέλειο Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης, εντός 20 εργάσιμων ημερών στο email σας.

**Quality Training Label**

Βεβαιώνεται ότι το εκπαιδευτικό πρόγραμμα

Hotel Manager & Σύγχρονη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων

είναι εγκεκριμένο από την ACTA Α.Ε. σύμφωνα με το πρότυπο Quality Training Label επιπέδου Advanced και παρέχεται από την e-learning πλατφόρμα Skillbox.gr

με κωδικό QTL-CERT-011-179

  
Aristotle Certification  
Training & Assessment  
Πανεπιστήμιο Αριστοτέλειο  
Θεσσαλονίκης

  
Διευθύνων Σύμβουλος της ACTA Α.Ε.  
Ιωάννης Ανδρονικίδης



## 4. ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Hotel Manager & Σύγχρονη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων» - Advanced Certified Course by ACTA θα σας δώσει όλα τα εφόδια που χρειάζεστε για να ξεκινήσετε μία επιτυχημένη καριέρα στον τομέα του τουρισμού ή να εξελιχθείτε περαιτέρω επαγγελματικά.

**Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, θα μπορείτε να εργαστείτε ως:**

- Hotel Manager μικρών και μεσαίων ξενοδοχειακών μονάδων
- Στέλεχος Οικονομικής Διεύθυνσης
- Στέλεχος τμήματος Marketing ξενοδοχείων
- Στέλεχος σε διαφορετικά τμήματα ενός ξενοδοχείου

**Ακόμη οι γνώσεις που καλύπτονται μπορούν να σας δώσουν την ευκαιρία να απασχοληθείτε:**

- Ως ελεύθεροι επαγγελματίες στο δικό σας κατάλυμα
- Σε τουριστικές επιχειρήσεις
- Σε κρουαζιέρες
- Σε ταξιδιωτικά πρακτορεία

## 5.2 ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

**Μπορώ να παρακολουθήσω τα μαθήματα όποτε μπορώ;**

Τα μαθήματα του προγράμματος είναι κατανεμημένα σε 4 εβδομάδες: 1 ενότητα ανά εβδομάδα. Κάθε εβδομάδα αποδεσμεύεται το υλικό της ενότητας. 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. Ωστόσο, να θυμάστε πως υπάρχει προθεσμία παράδοσης του τελικού project, που όμως είναι προαιρετικό.

**Πόσο κοστίζει το πρόγραμμα; Παρέχεται πλάνο πληρωμών;**

Το «Hotel Manager & Σύγχρονη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων» - Advanced Certified Course by ACTA κοστίζει 260€. Παρέχεται η δυνατότητα τριών (3) άτοκων δόσεων, αν επιλέξετε πληρωμή μέσω κάρτας (πιστωτικής). Οι online πληρωμές στο Skillbox πραγματοποιούνται μέσω του συστήματος ασφαλών πληρωμών της Eurobank.

**Ακολουθείται κάποια πολιτική εκπτώσεων;**

Το Skillbox παρέχει έκπτωση 15% σε Φοιτητές & Ανέργους. Η έκπτωση αυτή δεν ισχύει όταν υπάρχει εκπαιδευτική τιμή Early Bird



σε προκαθορισμένο διάστημα κατά τις πρώτες ημέρες έναρξης των εγγραφών.

## Πότε λαμβάνω την πιστοποίηση ACTA;

Το «Hotel Manager & Σύγχρονη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων» - 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 περίπου 20 εργάσιμων ημερών. Να σημειωθεί πως μπορείτε να επαναλάβετε το test όσες φορές θέλετε.

## Πώς θα με ωφελήσει το «Hotel Manager & Σύγχρονη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Μονάδων» - Advanced Certified Course by ACTA;

Το σεμινάριο αυτό αποτελεί ένα σημαντικό προσόν για την είσοδο σας στον τουριστικό κλάδο. Αποκτάτε όχι μόνο επιχειρηματική τεχνογνωσία αλλά και μια ευρεία βάση γνώσεων στον τομέα της τουριστικής βιομηχανίας και στο πώς λειτουργούν τα ξενοδοχεία. Μέσα από case studies αντιλαμβάνεστε πώς πρέπει να ανταποκριθείτε σε σενάρια που συμβαίνουν πολύ συχνά, ώστε να διαχειριστείτε όσο το δυνατόν καλύτερα ανάλογες καταστάσεις. Επιπλέον, μπορεί να σας βοηθήσει να εργαστείτε ως Hotel Manager μικρού και μεσαίου καταλύματος καθώς θα είστε σε θέση να αναγνωρίζετε τα καθήκοντα της κάθε θέσης και να αντιλαμβάνεστε αν όλα γίνονται όπως πρέπει. Είτε εργαστείτε ως hotel manager είτε σαν στέλεχος σε κάποιο τμήμα, οι γνώσεις αυτές θα σας εξυπηρετήσουν στην εργασιακή καθημερινότητα σας. Σε πολλές περιπτώσεις μπορούν να αποτελέσουν εχέγγυο για την εξέλιξη σας. Ας μην ξεχνάμε ότι οι προοπτικές σταδιοδρομίας στον τομέα του τουρισμού στην Ελλάδα είναι εξαιρετικές.

