



Advanced Online Course

HOUSEKEEPING



Certified by ACTA



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



ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Ο τομέας του Housekeeping αποτελεί βασικό πυλώνα της ποιοτικής φιλοξενίας και της επαγγελματικής εικόνας κάθε χώρου διαμονής ή εξυπηρέτησης. Δεν περιορίζεται μόνο στην καθαριότητα αλλά είναι μια οργανωμένη διαδικασία που απαιτεί συνέπεια, μεθοδικότητα και υψηλή αίσθηση ευθύνης. Το ασύγχρονο σεμινάριο Housekeeping, σχεδιασμένο εξ ολοκλήρου για εξ αποστάσεως παρακολούθηση, προσφέρει ολοκληρωμένη θεωρητική κατάρτιση, προσαρμοσμένη στις σύγχρονες ανάγκες του κλάδου. Με ευέλικτη δομή και προσβάσιμο υλικό, που περιλαμβάνει γραπτές σημειώσεις και μαγνητοσκοπημένα βίντεο, αποτελεί ιδανική επιλογή για όσους θέλουν να αποκτήσουν ή να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους στον τομέα, με τον δικό τους ρυθμό και από όπου κι αν βρίσκονται.

Η συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση για εξειδικευμένα στελέχη καθιστά τον κλάδο του Housekeeping μια σταθερή επαγγελματική επιλογή με προοπτικές. Η επένδυση στη γνώση και στην οργάνωση δεν είναι μόνο θέμα καριέρας αλλά είναι ζήτημα επαγγελματικής ταυτότητας.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΟΔΗΓΟΥ

1. Παρουσίαση του εκπαιδευτικού προγράμματος «Housekeeping»

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:

- Εργαζόμενους στο τμήμα Housekeeping, που θέλουν να ενισχύσουν τις γνώσεις και δεξιότητές τους σύμφωνα με τα πρότυπα της σύγχρονης φιλοξενίας.
- Προϊσταμένους καθαριότητας και υπευθύνους ορόφων, οι οποίοι επιδιώκουν την αναβάθμιση της αποδοτικότητας της ομάδας και την καθιέρωση ποιοτικών διαδικασιών.
- Ιδιοκτήτες και διαχειριστές καταλυμάτων βραχυχρόνιας μίσθωσης, που επιθυμούν να οργανώσουν με επαγγελματικό τρόπο τη διαδικασία καθαρισμού και να επιβλέπουν σωστά εξωτερικά συνεργεία.
- Διευθυντές και στελέχη ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, που ενδιαφέρονται να αποκτήσουν εις βάθος κατανόηση της σημασίας, της λειτουργίας και της απόδοσης του τμήματος Housekeeping.
- Σπουδαστές τουριστικών επαγγελμάτων ή απόφοιτους σχολών διοίκησης τουριστικών μονάδων, που προετοιμάζονται για σταδιοδρομία στον τομέα της φιλοξενίας και της ξενοδοχειακής διοίκησης.
- Εταιρείες παροχής υπηρεσιών καθαριότητας, οι οποίες αναλαμβάνουν εξωτερικά έργα σε τουριστικά καταλύματα και επιθυμούν να εκπαιδεύσουν ή να οργανώσουν το προσωπικό τους βάσει επαγγελματικών προτύπων.
- Επαγγελματίες που εργάζονται σε άλλες μονάδες υγειονομικού ή επαγγελματικού ενδιαφέροντος (νοσοκομεία, γραφεία, εγκαταστάσεις), οι οποίοι θέλουν να προσαρμόσουν βέλτιστες πρακτικές καθαρισμού και οργάνωσης στις δικές τους ανάγκες.

Απευθύνεται γενικότερα σε όσους αντιλαμβάνονται ότι το Housekeeping δεν είναι απλώς ένα τμήμα υποστήριξης, αλλά ένας κρίσιμος μηχανισμός που επηρεάζει άμεσα την εμπειρία του πελάτη, την ποιότητα της φιλοξενίας και την επαγγελματική εικόνα μιας τουριστικής επιχείρησης.

1.2 Τι θα μάθω

Το σεμινάριο έχει σχεδιαστεί ώστε να προσφέρει ολοκληρωμένη θεωρητική κατάρτιση σε όσους επιθυμούν να κατανοήσουν σε βάθος τη λειτουργία του τμήματος Housekeeping και να εφαρμόσουν σύγχρονες μεθοδολογίες υγιεινής, καθαριότητας, ασφάλειας και διαχείρισης προσωπικού σε ξενοδοχεία και καταλύματα.

1.3 Περιεχόμενα σεμιναρίου

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

1. Η ΟΥΣΙΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΚΑΙ Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΤΟΥ ΔΟΜΗ

- 1.1 Εισαγωγή, σκοπός και στόχοι κεφαλαίου
- 1.2 Η σημασία του Housekeeping σε ξενοδοχεία και καταλύματα βραχυχρόνιων μισθώσεων
- 1.3 Προκλήσεις για το Τμήμα Housekeeping και την Καθαριότητα
- 1.4 Αποτελεσματικό vs Μη Αποτελεσματικό Housekeeping
- 1.5 Ομάδα και Δομή στο Housekeeping
- 1.6 Βασική Στελέχωση στο Housekeeping
- 1.7 Room Attendant Vs Καμαριέρα
- 1.8 Η Επικοινωνία και η Συνεργασία του Τμήματος Housekeeping με τα Υπόλοιπα Τμήματα ενός Ξενοδοχείου
- 1.9 Συνεργασία Καταλύματος με Εξωτερικό Ανάδοχο Καθαριότητας
- 1.10 Υπηρεσία Turn down & Παροχές
- 1.11 Στάση Καταλύματος & Εξοπλισμός | Κοστολογική Προσέγγιση
- 1.12 Ειδικά Αιτήματα Επισκεπτών – Ρόλος και Ανταπόκριση του Τμήματος Housekeeping
- 1.13 Το τμήμα Lost & Found
- 1.14 Κλινοσκεπάσματα & Housekeeping

2. Η ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΩΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗ – ΜΕΘΟΔΟΙ, ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

- 2.1 Εισαγωγή, σκοπός και στόχοι κεφαλαίου
- 2.2 Είδη ρύπων & η Θεωρία της βρωμιάς
- 2.3 Καθαριστικά Μέσα στο Housekeeping – Ανάλυση Κατηγοριών και Χρήσεων
- 2.4 Οργάνωση καθαρισμού δωματίων & καταλυμάτων
- 2.5 Σχεδιασμός καθαρισμού δωματίων
- 2.6 Καθαρισμός Κοινόχρηστων Χώρων
- 2.7 Καθαρισμός και Απολύμανση μετά από Check-out
- 2.8 Υγιεινή και φροντίδα ιματισμού και λευκών ειδών
- 2.9 Προμήθεια και ασφάλεια κατά τη χρήση ηλεκτρικών συσκευών και εξοπλισμού καθαρισμού
- 2.10 Έλεγχος και πρόληψη παρασίτων και εντόμων
- 2.11 Ανακυκλώσιμα και μη ανακυκλώσιμα αντικείμενα στο housekeeping
- 2.12 Έλεγχοι ποιότητας στην καθαριότητα
- 2.13 Έλεγχος δωματίων
- 2.14 Έπιπλα, εξαρτήματα και υφάσματα - Μέρος Α
- 2.15 Έπιπλα, εξαρτήματα και υφάσματα - Μέρος Β
- 2.16 Έπιπλα, εξαρτήματα και υφάσματα - Μέρος Γ

3. ΥΓΙΕΙΝΗ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ

- 3.1 Εισαγωγή, σκοπός και στόχοι κεφαλαίου
- 3.2 Κατανόηση των θεμελιωδών αρχών καθαριότητας, απολύμανσης και υγιεινής
- 3.3 Προσωπική υγιεινή και προστασία του προσωπικού καθαριότητας
- 3.4 Ασφαλής χρήση χημικών και ορθή διαχείριση απορριμμάτων: Βασικοί κανόνες υγιεινής και προστασίας
- 3.5 Πυρασφάλεια και σχέδιο εκκένωσης
- 3.6 Πρώτες βοήθειες και διαχείριση ατυχημάτων στο χώρο εργασίας
- 3.7 Housekeeping & αντιμετώπιση ύποπτου ή επιβεβαιωμένου κρούσματος ασθένειας
- 3.8 Ασφάλεια αντικειμένων & προσωπικών δεδομένων επισκεπτών
- 3.9 Έγκαιρη & ασφαλής πρόσβαση και κίνηση μέσα στο κατάλυμα
- 3.10 Η ψυχολογία του επισκέπτη και η αντιμετώπιση του «Δύσκολου» πελάτη
- 3.11 Γιατί τα παράπονα είναι πολύτιμα;
- 3.12 Βασικά στοιχεία ψυχολογίας και τύποι ανθρώπινης συμπεριφοράς
- 3.13 Ο κύκλος χρήσης του υφάσματος & τμήμα πλυντηρίου

4. ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΣΤΟ HOUSEKEEPING

- 4.1 Εισαγωγή, σκοπός και στόχοι κεφαλαίου
- 4.2 Ανάληψη καθηκόντων στο housekeeping
- 4.3 Διαδικασίες ανοίγματος καταλύματος ή ξενοδοχείου
- 4.4 Διαδικασίες κλεισίματος ή παύση εργασιών καταλύματος
- 4.5 Εισαγωγή στα KPIs του housekeeping
- 4.6 Ανάλυση KPIs και ενέργειες επιχείρησης
- 4.7 Ο κύκλος του Deming (PDCA) στο housekeeping
- 4.8 Ο κύκλος του Deming - Case Studies
- 4.9 Μεθοδολογία 5S στο housekeeping
- 4.10 Διαφορετικά επίπεδα ποιότητας στο housekeeping
- 4.11 Τα 6 Είδη σπατάλης στο Housekeeping
- 4.12 Χρήση μελέτης αστοχίας FMEA
- 4.13 Υπολογισμός παραγωγικότητας – Room Credits
- 4.14 Επιλογή αγοράς ή ενοικίασης & μέθοδος ελέγχου της απώλειας κλινοσκεπασμάτων

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, «Housekeeping».

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: Η ΟΥΣΙΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΚΑΙ Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΤΟΥ ΔΟΜΗ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
2η εβδομάδα	Παρακολούθηση της 2ης ενότητας: Η ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΩΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗ – ΜΕΘΟΔΟΙ, ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
3η εβδομάδα	Παρακολούθηση 3ης ενότητας: ΥΓΙΕΙΝΗ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ Μελέτη των σημειώσεων στην πλατφόρμα του Skillbox	NAI
4η εβδομάδα	Παρακολούθηση 4ης ενότητας: ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΣΤΟ HOUSEKEEPING 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 «Housekeeping» - 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

Με την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, ο/η συμμετέχων θα έχει αποκτήσει μια ολοκληρωμένη θεωρητική εικόνα του επαγγελματικού Housekeeping, κατανοώντας σε βάθος τις διαδικασίες, τα πρότυπα υγιεινής, την ορθή οργάνωση των χώρων και τη σημασία της λεπτομέρειας στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Θα είναι σε θέση να εφαρμόσει δομημένες μεθόδους καθαριότητας και οργάνωσης, να αντιλαμβάνεται τον ρόλο του/της στο σύνολο της λειτουργίας μιας επιχείρησης και να συμβάλει στη δημιουργία θετικής εμπειρίας για τον πελάτη.

Θα διαθέτει τα απαραίτητα εφόδια για να διεκδικήσει θέσεις σε ξενοδοχεία, τουριστικά καταλύματα, επαγγελματικούς χώρους ή να ενισχύσει την υπάρχουσα επαγγελματική του/της δραστηριότητα στον τομέα της καθαριότητας και της φιλοξενίας. Πάνω απ' όλα, θα έχει αναπτύξει επαγγελματική συνέπεια, υπευθυνότητα και προσήλωση στην ποιότητα, στοιχεία που κάνουν τη διαφορά σε έναν απαιτητικό αλλά και δυναμικά αναπτυσσόμενο κλάδο.

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 «Housekeeping» - Advanced Certified Course by ACTA κοστίζει 220€. 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 «Housekeeping» - 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 «Housekeeping» - Advanced Certified Course by ACTA;

Το σεμινάριο αποτελεί ιδανική επιλογή για όποιον επιθυμεί να αποκτήσει μια σταθερή επαγγελματική βάση ή να εξελιχθεί στον χώρο της καθαριότητας και της φιλοξενίας. Προσφέρει πλήρη θεωρητική κατάρτιση, ενισχύει την αυτοπεποίθηση και καλλιεργεί οργανωτικές και επαγγελματικές δεξιότητες που ξεχωρίζουν στην αγορά εργασίας. Ο συμμετέχων θα μπορέσει να κατανοήσει εις βάθος τον ρόλο του στο πλαίσιο μιας οργανωμένης επιχείρησης, να λειτουργεί με συνέπεια και υπευθυνότητα και να αναδείξει την αξία του μέσα από τη γνώση και την οργάνωση. Επιπλέον, θα αποκτήσει πιστοποιητικό παρακολούθησης που θα ενισχύσει σημαντικά το βιογραφικό του, δίνοντάς του ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επαγγελματική του εξέλιξη.

Πάνω απ' όλα, όμως, θα έχει κάνει μια ουσιαστική επένδυση στον εαυτό του, ένα βήμα προς την αυτοβελτίωση, την επαγγελματική του αναγνώριση και την προσωπική του εξέλιξη.

