

**Vellum Hospitality
Services Skills
Front Office Agent
Υπάλληλος Υποδοχής
Ξενοδοχείου**



ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ



Το σχήμα πιστοποίησης ακολουθεί τις απαιτήσεις του Προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17024:2012 και τα κριτήρια του Ε.ΣΥ.Δ. (Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης).

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” της εταιρείας. Και είναι δεδομένο πόσο δύσκολα αλλάζει η πρώτη εντύπωση!

Το πιστοποιητικό **Vellum Hospitality Services Skills Front Office Agent**, στοχεύει στην πιστοποίηση των απαραίτητων εργασιών για την υποδοχή των πελατών σε κάποιο τουριστικό κατάλυμα, αλλά και στην πλήρη ενημέρωση, εξοικείωση και προσομοίωση των καθημερινών εργασιών που έχει να διαχειριστεί το Στέλεχος σ' αυτή τη θέση.

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.

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ










1. Μεθοδολογία εκπαίδευσης


Η παρακολούθηση του προγράμματος υλοποιείται με τη μέθοδο της ασύγχρονης τηλεκατάρτισης. Η πρόσβαση στην πλατφόρμα τηλεκατάρτισης έχει τρίμηνη διάρκεια και οι συμμετέχοντες υποστηρίζονται εξ ολοκλήρου online.

2. Πιστοποίηση

Μετά την ολοκλήρωση του τμήματος ακολουθεί η υποχρεωτική συμμετοχή στις τελικές εξετάσεις για την λήψη πιστοποιητικού **Vellum Hospitality Services Skills Front Office Agent** μέσω της εξεταστικής μεθόδου **examiны**, που υποστηρίζεται από τον φορέα πιστοποίησης **Vellum Global Educational Services**.

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ: ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
	ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 3 ΜΗΝΕΣ
	VIDEO: ΝΑΙ
	ΗΧΗΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ: ΝΑΙ
	ΤΥΠΟΣ ΤΗΛΕΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ: ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ
	ΦΟΡΕΑΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ: ΕΛΚΕΔΙΜ ΚΔΒΜ, ΚΩΔ. ΕΟΠΠΕΠ: 2000142
	ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ: ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ
	ΑΠΟΔΟΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ECVET: ΝΑΙ
	ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ: VELLUM GLOBAL EDUCATIONAL SERVICES

A hand holding a bell, symbolizing service or attention.

ΟΦΕΛΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι συμμετέχοντες του προγράμματος θα είναι σε θέση:

1. Να εφαρμόζουν στις ξενοδοχειακές μονάδες τα συστήματα λειτουργίας της Υποδοχής
2. Να σχεδιάζουν την πολιτική κρατήσεων - πωλήσεων
3. Να υλοποιούν τις απαραίτητες σε κάθε στάδιο εξυπηρέτησης διαδικασίες
4. Να υιοθετήσουν την τουριστική συνείδηση και τη σημασία της άρτιας εξυπηρέτησης πελατών
5. Να προτιμούν, ανάλογα με τις συνθήκες που επικρατούν στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, την χρήση των συστημάτων και διαδικασιών που αφορούν στην εξυπηρέτηση των πελατών
6. Να υποστηρίζουν την σημαντικότητα του τμήματος της Υποδοχής στη λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων



ECVET - ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Τα Ελληνικά Κέντρα Δια Βίου Μάθησης ΕΛ.ΚΕ.ΔΙ.Μ. εφαρμόζουν το Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ECVET). Σε όλα μας τα προγράμματα, απονέμονται βαθμοί ECVET, ενώ οι απόφοιτοι, μαζί με το πιστοποιητικό, λαμβάνουν και το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass.

Το ECVET (European Credit System for Vocational Education and Training) είναι το Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση. Εισήχθη το 2009 με την Ευρωπαϊκή οδηγία 2009/C 155/2. Το ECVET αποτελεί ένα τεχνικό πλαίσιο για τη μεταφορά, την αναγνώριση και τη συσσώρευση των μαθησιακών αποτελεσμάτων ενός προσώπου με σκοπό την απόκτηση επαγγελματικού προσόντος.

Η εφαρμογή του ECVET στα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και εξειδίκευσης περιλαμβάνει:

- Την περιγραφή των τίτλων σπουδών σε ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων με την απόδοση βαθμών ECVET.
- Δομικό συστατικό του ECVET είναι η περιγραφή των προγραμμάτων σε ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων, όπου κάθε ενότητα περιλαμβάνει συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που θα πρέπει να κατακτήσει ο εκπαιδευόμενος. Η κατάκτηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων κάθε ενότητας αξιολογείται μέσω κατάλληλων ασκήσεων αξιολόγησης.
- Τη διαδικασία μεταφοράς και συσσώρευσης πιστωτικών μονάδων.

Το συμπλήρωμα πιστοποιητικού Europass είναι ένα έγγραφο που συνοδεύει το πιστοποιητικό επιμόρφωσης που απονέμεται με την ολοκλήρωση του προγράμματος και το οποίο περιγράφει αναλυτικά το πρόγραμμα επιμόρφωσης (μαθήματα, διάρκεια, βαθμοί ECVET, προϋποθέσεις εισαγωγής, διαδικασία αξιολόγησης). Ακόμα, συμβάλλει στην αξία του χορηγούμενου πιστοποιητικού και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους απόφοιτους για την εύρεση εργασίας ή τη συνέχιση των σπουδών τους.

Τέλος, το Συμπλήρωμα πιστοποιητικού Europass συνοδεύεται από τη Βεβαίωση Παρακολούθησης Μαθημάτων ΕΛΚΕΔΙΜ (αναγνωρισμένη και μοριοδοτούμενη) και από το διεθνώς αναγνωρισμένο πιστοποιητικό της **Vellum Global Educational Services**.

ΕΘΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ



ISO 9001:2015

Το πρόγραμμα διαχείρισης της **Vellum Global Educational Services** επιθεωρήθηκε από την **InovaCert - GCB Ltd.** κι ευρέθη να συμμορφώνεται με το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο δημιουργίας, εφαρμογής και διατήρησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας **ISO 9001:2015 (αρ. Πιστοποιητικού: 030350000540009)**. Το ίδιο ισχύει και για το σύστημα διαχείρισης ποιότητας του φορέα κατάρτισης **Ελληνικά Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ)** τα οποία αξιολογήθηκαν και πιστοποιήθηκαν από τον φορέα **RigCert (κωδ. Πιστοποίησης 1710GR82Q)**.

Το **ISO 9001:2015**, ως διεθνές πρότυπο, έχει αναγνωριστεί ως η βάση για κάθε εταιρεία η οποία προσπαθεί να δημιουργήσει ένα σύστημα διαχείρισης το οποίο στοχεύει στην ικανοποίηση του πελάτη και τη διαρκή ποιοτική του βελτίωση, κάτι που εξασφαλίζεται από τακτικούς ελέγχους των διαδικασιών από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης.

ISO ΕΛΚΕΔΙΜ

Ο φορέας Κατάρτισης Ελληνικά Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ) έχει επίσης αξιολογηθεί και πιστοποιηθεί ότι τηρεί τα πρότυπα:

ISO 9001:2015 – ISO/IEC 27001:2013 - ISO/IEC 27701:2019 - ΕΛΟΤ ISO 29993: 2018 - ΕΛΟΤ ISO 21001: 2021.

Πιστοποίηση από τον ΕΟΠΠΕΠ & τη Γενική Γραμματεία

Τα **ΕΛΚΕΔΙΜ** αποτελούν αδειοδοτημένο Κέντρο Δια Βίου Μάθησης, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4763/2020 (Α' 254) από την **Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας και τον ΕΟΠΠΕΠ** (Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού) **με αρ. αδείας: 2000142.**

Στόχος του **ΕΟΠΠΕΠ** είναι η εξασφάλιση της ποιότητας και της αμεροληψίας στο ενιαίο πλαίσιο ποιότητας για τη Δια Βίου Μάθηση.

Τόσο η Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, όσο και η Πιστοποίηση από τον **ΕΟΠΠΕΠ**, εξασφαλίζουν την ικανότητα των ανωτέρω φορέων (**Vellum Global Educational Services & ΕΛΚΕΔΙΜ**) να παρέχουν ποιοτικά επιμορφωτικά προγράμματα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες της σύγχρονης αγοράς και ικανοποιούν τις απαιτήσεις των καταρτιζόμενων.

Ενότητα 1η: Η Ξενοδοχειακή Βιομηχανία

1.1 Εισαγωγή

1.1.1 Το Τουριστικό Σύστημα

1.1.2 Ελλάδα – Στατιστικά στοιχεία

1.2 Η Ξενοδοχειακή βιομηχανία

1.3 ΞΕΕ (Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος)

1.3.1 Παραδείγματα ξενοδοχείων

1.4 Η ιστορία των ξενοδοχείων

1.4.1 Η φιλοξενία κατά την Αρχαιότητα

1.4.2 Η φιλοξενία κατά το Βυζάντιο

1.4.3 Η φιλοξενία κατά την Τουρκοκρατία

1.4.4 Μεσαίωνας και Φιλοξενία

1.4.5 Τα πρώτα ξενοδοχεία στην Ευρώπη

1.4.6 Τα πρώτα ξενοδοχεία στην Αμερική

1.4.7 Τα ξενοδοχεία στην Ελλάδα

Ενότητα 2η: Τουριστικά Καταλύματα Και Διακρίσεις Τουριστικών Καταλυμάτων

2.1 Εισαγωγή

2.2 Τουριστικά καταλύματα

2.2.1 Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα

2.2.2 Τα Κύρια Ξενοδοχειακά καταλύματα

2.3 Ξενοδοχεία

2.4 Κατάταξη ξενοδοχείων

2.5 Νέες μορφές τουριστικών καταλυμάτων

2.6 Καθεστώς ιδιοκτησίας

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΕΝΟΤΗΤΕΣ



Ενότητα 3η: Η Οργάνωση Του Τμήματος Της Υποδοχής

- 3.1 Εισαγωγή ενότητας
- 3.2 Τα τμήματα του ξενοδοχείου
- 3.3 Το τμήμα της Υποδοχής
- 3.4 Χαρακτηριστικά υπαλλήλων τμήματος
- 3.5 Το προσωπικό του τμήματος της Υποδοχής
- 3.6 Συμβουλές

Ενότητα 4η: Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων Και Πελατών Αυτών

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζονται κάποιες μελέτες περίπτωσης με περιστατικά κατά τη διάρκεια της εργασίας σας. Σύμφωνα με τον κανονισμό που διέπει τις σχέσεις ανάμεσα σε ξενοδόχους και πελάτες, παρουσιάζονται ενδεικτικοί τρόποι αντιμετώπισης στα προβλήματα αυτά.

Ενότητα 5η: Λειτουργίες Υποδοχής

- 5.1 Συστήματα και έντυπα υποδοχής
- 5.2 Τύποι Δωματίων
- 5.3 Κατάσταση Δωματίων και Πλάνο Reception

Ενότητα 6η: Κρατήσεις - Πωλήσεις

- 6.1 Πωλήσεις δωματίων
- 6.2 Είδη πελατών και τρόποι κράτησης
- 6.3 Είδη Κρατήσεων
- 6.4 Τιμολογιακή Πολιτική Δωματίων
- 6.5 Όροι κρατήσεων – arrangement
- 6.6 Κρατήσεις με Συμβόλαια και Πολιτική Overbooking
- 6.7 Διαδικασίες και έντυπα κρατήσεων
- 6.8 Κράτηση Group & Voucher

A hand is shown holding a bell, which is a common symbol for a call or attention. The background is a blurred blue-toned image of a hotel lobby.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΕΝΟΤΗΤΕΣ

6.9 Αλλά χρήσιμα έντυπα κρατήσεων

6.10 Προβλήματα κρατήσεων και επίλυση

Ενότητα 7η: Εργασίες Υποδοχής

7.1 Αφίξεις - Check in (C/in)

7.2 Ενέργειες κατά την παραμονή των πελατών

7.3 Τήρηση Λογαριασμών Πελατών / Main Courante

7.4 Αναχωρήσεις – Check out (C/out)

ΔΕΙΓΜΑΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ



Certificate Title - Τίτλος Πιστοποιητικού:

Vellum Hospitality Services Skills
Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου / Front Office Agent

This is to certify that - Με το παρόν πιστοποιείται ότι ο/ή:
[ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ ΜΗΤΡΩΝΥΜΟ ΕΠΩΝΥΜΟ]
[FIRST NAME FATHER NAME MOTHER NAME LAST NAME]

First name, Father's name, Mother's name, Last name - Όνομα, Πατρώνυμο, Μητρώνυμο, Επώνυμο

At Examination Center: [Εξεταστικό Κέντρο]

Στο Εξεταστικό Κέντρο:

Has been examined in the following modules - Έχει εξεταστεί στις παρακάτω ενότητες:

Hotel Industry - Η Ξενοδοχειακή Βιομηχανία
Tourist Accommodations and their division - Τουριστικά Καταλύματα και Διακρίσεις Τουριστικών Καταλυμάτων
The Organization of the Reception Department - Η Οργάνωση του Τμήματος Υποδοχής
Hotel Rules and Regulations - Κανονισμοί Σχεδίων Διαμονών και Πελατών αυτών
Reception services - Αιτουρήσεις Υποδοχής
Reservations / Sales - Κρατήσεις / Πωλήσεις
Reception duties - Εργασίες Υποδοχής

[Syllabus v...]

[Το σχήμα πιστοποίησης ακολουθεί τις απαιτήσεις του Πρότυπου ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17024]

Candidate Code, Serial Certificate Number, Issue Date, Expiration Date
Κωδικός Υποψηφίου, Α/Α Πιστοποιητικού, Ημερομηνία έκδοσης, Ημερομηνία λήξης

[Κωδ. Υποψηφίου, Αρ Πιστοποιητικού, Ημ. έκδοσης, Ημ. λήξης]

Authentication QR Code
Κωδικός Γνησιότητας QR



Nikolaos V. Takis

Nikolaos V. Takis - Vellum Administrator / Legal Representative
Νικόλαος Β. Τάκης - Διαχειριστής / Νόμιμος Εκπρόσωπος Vellum



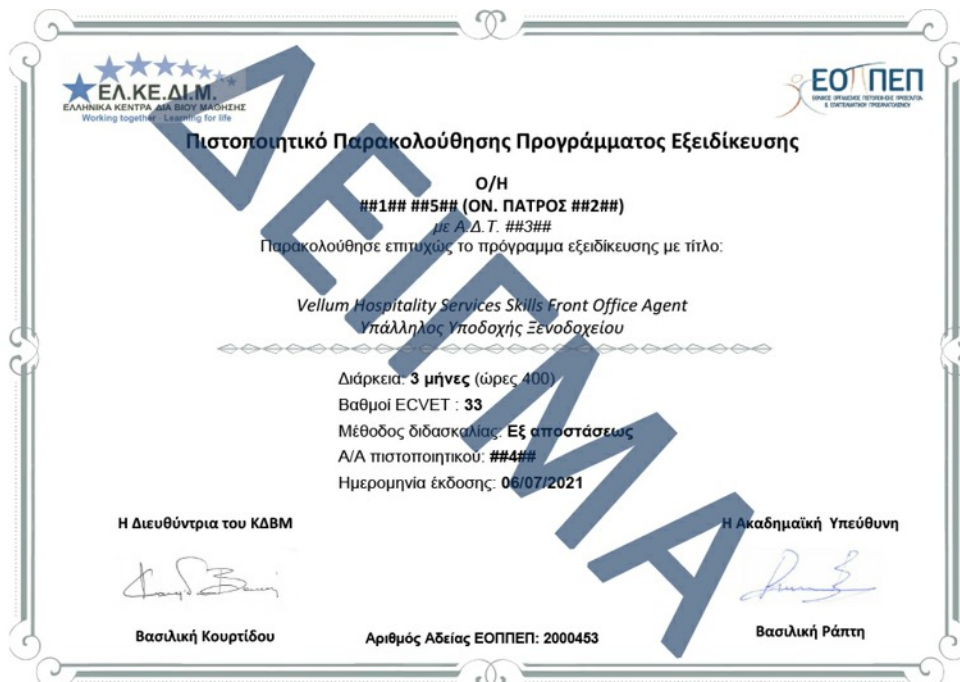
Η εγκυρότητα του πιστοποιητικού μπορεί να επιβεβαιωθεί και στην επίσημη ιστοσελίδα της Vellum <http://www.vellum.org.gr>



Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass

Όνοματεπώνυμο: ##1## ##2## Αρ. Πιστ. ΕΛΚΕΔΙΜ: ##3##

Τίτλος Πιστοποιητικού	Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου
Τίτλος Πιστοποιητικού στην Αγγλική Γλώσσα	Vellum Hospitality Services Skills Front Office Agent
Τύπος Πιστοποιητικού	Πιστοποιητικό Εξειδικευμένης Επιμόρφωσης
Μέθοδος Υλοποίησης του Προγράμματος	Εξ αποστάσεως
Διάρκεια Προγράμματος	3 μήνες
Βαθμοί ECVET	33
Πρόγραμμα Κατάρτισης	
Θεματικές Ενότητες / Μαθήματα	Βαθμοί ECVET
1. Η ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ	4
2. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	4
3. Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	5
4. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΣΧΕΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΩΝ ΚΑΙ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΥΤΩΝ	5
5. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	5
6. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ - ΠΩΛΗΣΕΙΣ	5
7. ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	5
ΣΥΝΟΛΟ	33 ECVET



ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ



Βασιλική Ράππη

Η κ. Ράππη Βασιλική σπούδασε Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων στο ΑΤΕΙ Θεσσαλονίκης και ολοκλήρωσε τις μεταπτυχιακές της σπουδές στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Στην Ανώτατη Σχολή Παιδαγωγικής και Τεχνολογικής Εκπαίδευσης έλαβε πτυχίο Παιδαγωγικής και Εκπαιδευτικής Επάρκειας, καθώς και πτυχίο Συμβούλου (ΣΕΠ) με Ειδίκευση στην Συμβουλευτική και τον Προσανατολισμό.

Επαγγελματικά, ασχολείται με την τουριστική βιομηχανία από το 1996 σε διάφορες τουριστικές επιχειρήσεις, πλέον ως σύμβουλος, σε θέματα προσωπικού και εκπαίδευσής του, καθώς και με το ΙΝΣΕΤΕ ως Σύμβουλος Επαγγελματικού Προσανατολισμού.



email: info@vellum.org.gr
website: www.vellum.org.gr



email: info@freestudies.gr
website: www.freestudies.gr

Γραφεία Αλεξάνδρειας: Παύλου Μελά 12, Τ.Κ.: 59300, Τηλ.: 2310 501 895, fax: 7007003864
Γραφεία Θεσσαλονίκης: Αγίου Μηνά 7, Τ.Κ.: 54625, Τηλ.: 2310 531 323
Γραφεία Αθηνών: Πολυτεχνείου 12, Αθήνα, Τ.Κ.: 10433, Τηλ.: 210 710 1894

