



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Εθνικόν και Καποδιστριακόν  
Πανεπιστήμιον Αθηνών  
— ΙΔΡΥΘΕΝ ΤΟ 1837 —



# Υπάλληλος Υποδοχής- Εξυπηρέτησης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης



# 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Ε.Κ.Π.Α. σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο «Υπάλληλος Υποδοχής - Εξυπηρέτησης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης».

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Η ανάπτυξη των προγραμμάτων στηρίχτηκε κυρίως:

- ▶ στην **εμπειρία του Ε.Κ.Π.Α.** από πιλοτικά προγράμματα, τα οποία αποτέλεσαν το εφαλτήριο για τη δημιουργία των Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης,
- ▶ στη **γνώση των καθηγητών του**, αλλά και καθηγητών άλλων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων,
- ▶ στην **πρακτική εμπειρία** ειδικευμένων επιστημόνων διεθνούς κύρους,
- ▶ στην **άρτια και σύγχρονη υλικοτεχνική υποδομή** του Ιδρύματος.

Ο σχεδιασμός των προγραμμάτων έγινε με γνώμονα τη δυνατότητα αναγνώρισης και μεταφοράς πιστωτικών μονάδων, με βάση το Ευρωπαϊκό σύστημα μεταφοράς πιστωτικών μονάδων ECVET.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: «Υπάλληλος Υποδοχής-Εξυπηρέτησης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης», τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

## 2. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ DQS DIN EN ISO 9001:2008 - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO 9001:2015 & BS ISO 29990:2010

Το Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (e-learning) του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.), από τον **Ιούλιο του 2008**, και μετά από σχετική αξιολόγησή του από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛ.Ο.Τ.), διαθέτει Πιστοποίηση Διαχείρισης Συστήματος Ποιότητας, σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2008. Τον **Απρίλιο του 2012** το πρόγραμμα πιστοποιήθηκε από το Φορέα Πιστοποίησης **DQS** σύμφωνα με το πρότυπο **DIN EN ISO 9001:2008**. Από τον Μάιο του 2018 το Πρόγραμμα Συμπληρωματικής Εξ αποστάσεως Εκπαίδευσης (e-learning) διαθέτει Πιστοποίηση Διαχείρισης Συστήματος Ποιότητας κατά τα πρότυπα **ISO 9001:2015 & BS ISO 29990:2010**.

Το Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (e-learning) διαθέτει επίσης Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας από το Διεθνές Δίκτυο Πιστοποίησης (IQNET - International Certification Network) το οποίο παρέχει ένα διεθνές διαβατήριο σε παγκόσμια αναγνώριση και πρόσβαση στις αγορές. (Πιστοποιητικό IQNET ISO 9001:2008).

### 3. ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ECVET

Το ECVET (European Credit System for Vocational Education and Training) είναι το Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση. Εισήχθηκε 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 στο Κέντρο e-learning 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.**

Σε κάθε ενότητα μαθησιακών αποτελεσμάτων αποδίδονται βαθμοί ECVET, με βάση τον εκτιμώμενο χρόνο ενασχόλησης του σπουδαστή με τα προγράμματα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης. Η χρήση των πιστωτικών βαθμών ECVET επιτρέπει την αναγνώριση, μεταφορά και συσσώρευση πιστωτικών μονάδων μεταξύ προγραμμάτων από διαφορετικά εκπαιδευτικά κέντρα. Πρακτικά αυτό σημαίνει ότι οι σπουδαστές του Κέντρου, θα μπορούν να αναγνωρίσουν μαθήματα που έχουν ολοκληρώσει στα πλαίσια των προγραμμάτων επιμόρφωσης και εξειδίκευσης. Η αναγνώριση μαθημάτων προϋποθέτει τη σύναψη διμερών συμφωνιών μεταξύ του Κέντρου e-learning και εκπαιδευτικών φορέων του εξωτερικού. Οι συμφωνίες ECVET που αφορούν την αναγνώριση και μεταφορά μαθημάτων θα ανακοινώνονται στην ιστοσελίδα του Κέντρου.

- **Το συμπλήρωμα πιστοποιητικού Europass.**

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 επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης (μαθήματα, διάρκεια, βαθμοί ECVET, προϋποθέσεις εισαγωγής, διαδικασία αξιολόγησης). Το συμπλήρωμα πιστοποιητικού Europass συμβάλλει στην αξία του χορηγούμενου πιστοποιητικού και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους απόφοιτους για την εύρεση εργασίας ή τη συνέχιση των σπουδών τους.

### 4. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα «Υπάλληλος Υποδοχής - Εξυπηρέτησης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης» αποτελεί μια τεκμηριωμένη και επιστημονικά ολοκληρωμένη πρόταση επαγγελματικής εκπαίδευσης και απευθύνεται σε εκπαιδευόμενους που επιθυμούν να αποκτήσουν:

- Θεωρητική γνώση σχετικά με το αντικείμενο του τμήματος υποδοχής ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Δεξιότητες και εμπειρίες σε πραγματικά δεδομένα εργασίας μέσω της μελέτης περιπτώσεων και με τη χρήση παραδειγμάτων από την επιχειρηματική δραστηριότητα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Ειδικότερα, παρουσιάζονται και αναλύονται θέματα που αφορούν:

- Την οργάνωση – λειτουργία του τμήματος υποδοχής
- Κρατήσεις δωματίων
- Διαδικασίες άφιξης, παραμονής και αναχώρησης των πελατών
- Τήρηση λογαριασμών πελατών
- Εξυπηρέτηση Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ)
- Ασφάλεια στο ξενοδοχείο
- Διαχείριση πελατειακών σχέσεων - εξυπηρέτηση πελατών

Η συγκεκριμένη δομή του προγράμματος διασφαλίζει υψηλό επίπεδο παρεχόμενης γνώσης. Σκοπός του προγράμματος είναι ο εκπαιδευόμενος να συνδυάσει και να αξιοποιήσει τα εργαλεία γνώσης που του παρέχονται, έτσι ώστε να δημιουργήσει τις αναγκαίες και ικανές συνθήκες μελλοντικής διασύνδεσής του με την αγορά εργασίας.

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, ο εκπαιδευόμενος θα έχει αποκτήσει επιπλέον τυπικά και ουσιαστικά προσόντα, τα οποία είναι απολύτως απαραίτητα για μια επιτυχημένη επαγγελματική σταδιοδρομία στο τμήμα υποδοχής των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα είναι βασισμένο στα σχήματα πιστοποίησης της TÜV HELLAS (TÜV NORD). Με την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος οι συμμετέχοντες μπορούν να λάβουν μέρος σε εξετάσεις πιστοποίησης κατά ISO/IEC 17024 από την TÜV HELLAS για την πιστοποίηση: Υπάλληλος Υποδοχής / Εξυπηρέτησης.

## 5. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Η έναρξη του Προγράμματος γίνεται με δημόσια αναγγελία (τόσο στον Τύπο, όσο και στο Διαδίκτυο), όπου καθορίζονται οι διαδικασίες που απαιτούνται για την ένταξη του ενδιαφερόμενου στο Πρόγραμμα.

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλουν:

- **απόφοιτοι ΑΕΙ και ΑΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής**
- **απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με συναφή στο αντικείμενο εργασιακή εμπειρία και ενδιαφέροντα**

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας <https://elearningekpa.gr>.

## 6. ΤΟ ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

Η επιτυχής ολοκλήρωση των **δέκα (10) διδακτικών ενοτήτων** που περιλαμβάνει το συγκεκριμένο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης, οδηγεί στη χορήγηση **Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης** για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης «**Υπάλληλος Υποδοχής – Εξυπηρέτησης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης**» συνοδευόμενου από το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass.



## 7. Η TÜV HELLAS (TÜV NORD)

Η TÜV HELLAS (TÜV NORD) είναι πρωτοπόρος φορέας Επιθεώρησης και Πιστοποίησης που προσφέρει πιστοποίηση επαγγελματιών (πιστοποίηση προσώπων) σε πλήθος ειδικοτήτων, που σχετίζονται με τον κλάδο της κατασκευής και της βιομηχανίας, των πωλήσεων, της διοίκησης, του τουρισμού, της πληροφορικής, των τροφίμων, της υγείας κλπ. Εφαρμόζει πλήρως τυποποιημένες διαδικασίες οι οποίες είναι ελεγχμένες από τον Εθνικό Οργανισμό Διαπίστευσης – ΕΣΥΔ, σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο Διαπίστευσης φορέων πιστοποίησης προσώπων ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17024, και παρέχει πιστοποίηση σε ένα ευρύ φάσμα ειδικοτήτων, εκ των οποίων αυτές που εντάσσονται στο πεδίο διαπίστευσής της φαίνονται στην ιστοσελίδα του ΕΣΥΔ.

## 8. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ TÜV HELLAS (TÜV NORD)

Η TÜV HELLAS (TÜV NORD) υλοποιεί τη διεργασία αξιολόγησης σύμφωνα με τον προγραμματισμό της. Ο τρόπος και το είδος των εξετάσεων αναλύεται στον εκάστοτε ειδικό κανονισμό πιστοποίησης του σχήματος πιστοποίησης προσώπων. Όπου η αξιολόγηση περιλαμβάνει Θεωρητική Εξέταση, γίνεται με βάση συγκεκριμένες ερωτήσεις από κατάλληλη τράπεζα θεμάτων που ανήκει στην εταιρεία, προκειμένου να επιβεβαιωθούν οι γνώσεις των υποψηφίων σε θεωρητικό επίπεδο. Όπου η αξιολόγηση περιλαμβάνει Πρακτική εξέταση, γίνεται με βάση συγκεκριμένες εργασίες και παραγόμενα από κατάλληλη τράπεζα θεμάτων που ανήκει στην εταιρεία, προκειμένου να επιβεβαιωθεί η επάρκεια των υποψηφίων σε πρακτικό επίπεδο.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος: "**Υπάλληλος Υποδοχής - Εξυπηρέτησης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης**", οι συμμετέχοντες μπορούν, αν επιθυμούν, να λάβουν μέρος σε εξετάσεις πιστοποίησης κατά ISO/IEC 17024 από την TÜV HELLAS για την πιστοποίηση: Υπάλληλος Οροφοκομίας.

Σχετικά με τα εξέταστρα για τις εξετάσεις πιστοποίησης στην TÜV Hellas, αυτά θα κατατίθενται **απευθείας και αποκλειστικά στην TÜV Hellas**. Οι εκπαιδευόμενοι που θα ολοκληρώνουν επιτυχώς το συγκεκριμένο πρόγραμμα επιμόρφωσης: "**Υπάλληλος Υποδοχής - Εξυπηρέτησης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης**", θα έχουν έκπτωση από 250€ σε 205€ για το προχωρημένο επίπεδο και από 180€ σε 126€ εφόσον δηλώνουν συμμετοχή στις εξετάσεις πιστοποίησης.

Για το βασικό επίπεδο οι εξετάσεις περιλαμβάνουν μόνο θεωρητική εξέταση, ενώ για το προχωρημένο επίπεδο, οι συμμετέχοντες εξετάζονται σε θεωρητικό και πρακτικό μέρος.

## 9. ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ, ΒΑΘΜΟΙ ECVET ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ ΦΟΙΤΗΣΗΣ

Η χρονική διάρκεια του Προγράμματος είναι **τρεις (3) μήνες**, ενώ ο απαιτούμενος "χρόνος ενασχόλησης" εκτιμάται στις **50 ώρες** και αντιστοιχεί σε **4,17 βαθμούς ECVET**.

Η οργάνωση της δομής του εξ Αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης

προγράμματος βασίζεται σε μαθήματα/θεματικές ενότητες. Κάθε μάθημα περιλαμβάνει συγκεκριμένες διδακτικές ενότητες και κάθε διδακτική ενότητα αποτελεί το μικρότερο εκπαιδευτικό αντικείμενο που αξιολογείται αυτοτελώς ως προς τις αποκτηθείσες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες. Τέλος, κάθε θεματική ενότητα/μάθημα αποτελείται από διδακτικές ενότητες που όλες μαζί αποτελούν μια ολοκληρωμένη ενότητα μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Η εκτίμηση του απαιτούμενου χρόνου σε ώρες αποσκοπεί στην διευκόλυνση των ενδιαφερομένων αναφορικά με τον υπολογισμό του χρόνου ενασχόλησής τους με το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης. Τα παραπάνω βασίζονται σε εκτιμώμενα στοιχεία, ενώ, όπως είναι ευνόητο, η τελική εκτίμηση του χρόνου ενασχόλησης του εκπαιδευόμενου, υπόκειται σε υποκειμενικά στοιχεία, όπως για παράδειγμα το προηγούμενο γνωστικό του επίπεδο και η προσωπική ικανότητα αφομοίωσης γνώσεων.

Το συνολικό κόστος φοίτησης είναι **500 ευρώ**. Τα δίδακτρα καταβάλλονται σε τραπεζικό λογαριασμό και εκδίδεται απόδειξη είσπραξης στα στοιχεία του μετέχοντα.

## 10. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

## 11. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΘΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ

Το περιεχόμενο της κάθε θεματικής ενότητας και ανάλογα το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης, μπορεί να περιλαμβάνει:

- ▶ Θεωρία εμπλουτισμένη με εικόνες και links
- ▶ Παραδείγματα - Υποδειγματικές Ασκήσεις
- ▶ Μελέτες Περίπτωσης
- ▶ Σχήματα-Διαγράμματα-Πίνακες
- ▶ Πρόσθετη Βιβλιογραφία και Δικτυογραφία
- ▶ Βιντεοπαρουσιάσεις
- ▶ Μαγνητοσκοπημένες Διαλέξεις
- ▶ Ασκήσεις Αυτοαξιολόγησης
- ▶ Links σε Εξωτερικές Ιστοσελίδες
- ▶ Πρόσθετα Αρχεία pdf - excel - powerpoint

Μέσω του συγκεκριμένου τρόπου παρουσίασης των θεματικών εννοιών επιτυγχάνεται η εμπέδωση της θεωρίας με έναν πιο εποικοδομητικό τρόπο απ' ότι σε ένα "παραδοσιακού" τύπου έντυπο.

Παράλληλα, η δομή των μαθημάτων είναι διαμορφωμένη, έτσι ώστε το εκπαιδευτικό υλικό να:

- ▶ καθοδηγεί το σπουδαστή στη μελέτη του,

- ▶ προάγει την αλληλεπίδραση του σπουδαστή με το μαθησιακό υλικό,
- ▶ επεξηγεί δύσκολα σημεία και έννοιες,
- ▶ αξιολογεί και ενημερώνει το σπουδαστή για την πρόοδο του,
- ▶ εξειδικεύει τις θεωρητικές γνώσεις με τη χρήση πρακτικών εφαρμογών.

## 12. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξαποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Ε.Κ.Π.Α. διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «αυτονομία», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις, όπως:

- ▶ **Το Χρονοδιάγραμμα υποβολής των ασκήσεων** το οποίο περιλαμβάνει τις ημερομηνίες διάθεσης των ενοτήτων και τις προθεσμίες υποβολής των αντίστοιχων tests,
- ▶ **Ο Οδηγός Μελέτης** ανά Διδακτική Ενότητα που στοχεύει στην διευκόλυνση της οργάνωσης της μελέτης του εκπαιδευόμενου,
- ▶ **Η Τελική Εργασία** η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση του μαθήματος) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ. Τα τεστ περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης. Τέλος, το εκπαιδευτικό υλικό παρέχεται και σε ηλεκτρονική μορφή (e-book), προκειμένου να διευκολυνθούν οι εκπαιδευόμενοι σε περιπτώσεις που προτιμούν την έντυπη έκδοσή του.

## 13. ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ (HELP DESK)

Μέσω του ενσωματωμένου στην εκπαιδευτική πλατφόρμα συστήματος επικοινωνίας, ο εκπαιδευόμενος έχει επίσης τη δυνατότητα να απευθυνθεί στην Διοικητική ή Τεχνική Υποστήριξη του προγράμματος, ανάλογα με τη φύση του ζητήματος που τον απασχολεί.

## 14. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η βαθμολογία προηγούμενων διδακτικών εννοιών ανακοινώνεται στον εκπαιδευόμενο πριν την προθεσμία υποβολής του τεστ της επόμενης ενότητας. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε μαθήματος προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκεντρώνει κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

## 15. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Πέρα από την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

▶ **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**  
Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Ε.Κ.Π.Α., επικοινωνεί τηλεφωνικώς με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

▶ **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**  
Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει



τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

▶ **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

Προαιρετικά οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να συμμετέχουν:

▶ **στη διαδικασία αξιολόγησης προτεινόμενων προγραμμάτων επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης**

Η διαδικασία αξιολόγησης των προτεινόμενων εκπαιδευτικών αντικειμένων διεξάγεται ηλεκτρονικά μέσω ειδικά διαμορφωμένου συνδέσμου, όπου ο μετέχων μπορεί να δει σύντομη περιγραφή των εν λόγω προγραμμάτων, καθώς και να υποβάλει ηλεκτρονικά τη φόρμα ταξινόμησής τους, με βάση το βαθμό προτίμησης που τους αποδίδει. Στοχεύει δε, στη μελέτη και τον σχεδιασμό ενεργειών, προς την κατεύθυνση της κάλυψης πραγματικών εκπαιδευτικών αναγκών, σύμφωνα με τη φιλοσοφία του Προγράμματος E-learning του ΕΚΠΑ.

▶ **στη διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών και της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης**

Η διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών και της αποτελεσματικότητας των προγραμμάτων επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης διεξάγεται ηλεκτρονικά από τον εκπαιδευόμενο μέσω ειδικά διαμορφωμένου συνδέσμου μετά την περάτωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Στόχος της εν λόγω διαδικασίας αξιολόγησης είναι αφενός η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών που εμπλέκονται στη διενέργεια της μαθησιακής διαδικασίας και αφορούν την εκπαιδευτική, γραμματειακή και τεχνική υποστήριξη, και αφετέρου στη μελέτη και το σχεδιασμό ενεργειών προς την κατεύθυνση της διαρκούς αναβάθμισης του Προγράμματος e-learning του ΕΚΠΑ, μέσω της ανάπτυξης νέων εκπαιδευτικών εργαλείων για την αποτελεσματικότερη αφομοίωση των προσφερόμενων γνώσεων, καθώς και στη διασφάλιση της πρακτικής εφαρμογής αυτών, σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.

▶ **στη διαδικασία αξιολόγησης των εκπαιδευτών**

Μετά το τέλος κάθε μαθήματος, ο εκάστοτε εκπαιδευόμενος δύναται να εισέλθει σε συγκεκριμένο δικτυακό τόπο και να απαντάει ανώνυμα, σε ένα ειδικό ερωτηματολόγιο, βάσει του οποίου προκύπτουν χρήσιμα συμπεράσματα, σχετικά με το επίπεδο και την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που παρέχει ο εκπαιδευτής του εκάστοτε μαθήματος.

## 16. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ

βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος. Συγγράφουν τα βασικά κείμενα και αναλαμβάνουν την επιστημονική ευθύνη για την μετατροπή του εκπαιδευτικού υλικού σε e-learning μορφή.

## 17. Ο ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ

Η Ακαδημαϊκή Υπεύθυνη του Προγράμματος είναι η Αναπληρώτρια Καθηγήτρια του Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, **Κατσώνη Βίκυ**, η οποία έχει την ευθύνη για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση της ακαδημαϊκής διαδικασίας για το συγκεκριμένο πρόγραμμα.

## 18. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ ΗΎΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει 10 διδακτικές ενότητες.

### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΙΔΑΚΤΙΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ

#### Διδακτική Ενότητα 1: Το Ξενοδοχειακό Προϊόν

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι η παρουσίαση του ξενοδοχειακού προϊόντος, των ιδιοτεροτήτων του και της σύνθεσής του. Η ποιότητα της φιλοξενίας μέσα από την παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών θεωρείται αναμφισβήτητα μέρος της επιχειρησιακής στρατηγικής κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης.

#### Διδακτική Ενότητα 2: Οργάνωση Ξενοδοχείου

Η παρούσα διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στην παρουσίαση και την οργανωτική διάρθρωση του ξενοδοχείου. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιείται μια συνοπτική περιγραφή των τμημάτων του ξενοδοχείου καθώς και της οργανωτικής δομής, στο πλαίσιο της οποίας αναπτύσσονται οι λειτουργίες του ξενοδοχείου.

#### Διδακτική Ενότητα 3: Τμήμα Υποδοχής

Η παρούσα διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στην παρουσίαση και την οργανωτική διάρθρωση του τμήματος υποδοχής του ξενοδοχείου. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιείται μια συνοπτική περιγραφή της οργανωτικής δομής του τμήματος, ενώ γίνεται εκτενής αναφορά στους λειτουργικούς κανόνες του τμήματος καθώς και στην ενδοτμηματική επικοινωνία του προσωπικού.

#### Διδακτική Ενότητα 4: Στελέχωση Προσωπικού / Βασικές Αρχές Επαγγελματικής Επικοινωνίας

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να αναλύσει τη διαχείριση ανθρώπινων πόρων στο τμήμα υποδοχής του ξενοδοχείου. Πιο συγκεκριμένα, αναλύονται θέματα που αφορούν την οργάνωση και τη στελέχωση του τμήματος, την εκπαίδευση του προσωπικού, την αξιολόγηση της απόδοσής του καθώς και τη διαδικασία παρακίνησης προς όφελος της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών.

#### Διδακτική Ενότητα 5: Κρατήσεις

Στη παρούσα διδακτική ενότητα παρουσιάζεται η οργάνωση και η λειτουργία του τμήματος κρατήσεων

στο ξενοδοχείο. Το τμήμα κρατήσεων έχει ως κύρια ευθύνη τη διάθεση - πώληση των δωματίων, καθώς και την προώθηση των υπόλοιπων υπηρεσιών που παρέχει το ξενοδοχείο. Η καλή οργάνωση του συστήματος κρατήσεων του ξενοδοχείου προϋποθέτει την εξασφάλιση τρόπων πρόσβασης, επεξεργασίας και επιβεβαίωσης πληροφοριών, έτσι ώστε να υπάρχει συνεχής ροή πελατών.

### **Διδακτική Ενότητα 6: Αφίξεις**

Η παρούσα διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στη διαδικασία άφιξης των πελατών στο ξενοδοχείο. Το στάδιο της άφιξης του πελάτη στο ξενοδοχείο περιλαμβάνει μια σειρά ενεργειών από τους υπαλλήλους υποδοχής, απαραίτητες εγγραφές και καταχωρίσεις σε διάφορα έντυπα και αρχεία του εκάστοτε ξενοδοχειακού λογισμικού προγράμματος. Η διαμόρφωση των τιμών, η δημιουργία προφίλ του πελάτη καθώς και η διαδικασία αναβάθμισης δωματίου αποτελούν ορισμένα από τα θέματα που αναλύονται στη παρούσα ενότητα.

### **Διδακτική Ενότητα 7: Παρεχόμενες Υπηρεσίες Φιλοξενίας / Εξυπηρέτηση ΑμεΑ**

Ο σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας του ξενοδοχείου όπως αυτές λαμβάνονται καθημερινά από τους πελάτες. Επίσης, αποσκοπεί στην ανάδειξη της σπουδαιότητας της εξυπηρέτησης ΑμεΑ από το ξενοδοχείο. Αναλύονται θέματα που αφορούν την παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας σε ΑμεΑ και ειδικότερα υπηρεσίες κράτησης δωματίων, διαδικασίες άφιξης στο ξενοδοχείο, παρεχόμενες υπηρεσίες – διευκολύνσεις κατά τη διάρκεια παραμονής, καθώς και κατά τη διαδικασία αναχώρησης από το ξενοδοχείο.

### **Διδακτική Ενότητα 8: Ασφάλεια του Ξενοδοχείου**

Η παρούσα διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στην παρουσίαση της οργάνωσης σε ότι αφορά την ασφάλεια του ξενοδοχείου. Πραγματοποιείται η παρουσίαση ενός προγράμματος – συστήματος ασφάλειας, που η δημιουργία και οι εφαρμογές του διασφαλίζουν τις λειτουργικές ανάγκες του. Σημεία αναφοράς αποτελούν ο έλεγχος της κίνησης στον χώρο του ξενοδοχείου, το ηλεκτρονικό σύστημα πρόσβασης στα δωμάτια, η φύλαξη πολύτιμων αντικειμένων καθώς και η αντιμετώπιση των περιπτώσεων εκτάκτου ανάγκης.

### **Διδακτική Ενότητα 9: Αναχωρήσεις / Τήρηση Λογαριασμών Πελατών**

Ο σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει τη διαδικασία αναχώρησης πελατών από το ξενοδοχείο. Το στάδιο της αναχώρησης του πελάτη από το ξενοδοχείο περιλαμβάνει μια σειρά ενεργειών από τους υπαλλήλους υποδοχής, απαραίτητες εγγραφές και καταχωρίσεις στο ξενοδοχειακό λογισμικό πρόγραμμα. Αναλύονται θέματα που αφορούν στην ταμειακή λειτουργία του τμήματος υποδοχής και ειδικότερα στην τήρηση λογαριασμών πελατών. Η διαχείριση των οικονομικών συναλλαγών με τους πελάτες (εισπράξεις, πληρωμές κ.λπ.) αποτελεί αναμφισβήτητα κύρια ευθύνη του ταμείου του τμήματος. Η ορθολογική διαχείριση και η επίτευξη άρτιων αποτελεσμάτων είναι προϋπόθεση της καλής συνεργασίας όλων των σημείων πώλησης και των τμημάτων του ξενοδοχείου.

### **Διδακτική Ενότητα 10: Πωλήσεις Ξενοδοχειακών Υπηρεσιών / Εξυπηρέτηση Πελατών**

Η παρούσα διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στις διαδικασίες και τις μεθόδους, στα μέσα και στις

τεχνικές που εφαρμόζονται για την αποτελεσματική πώληση των δωματίων του ξενοδοχείου. Πιο συγκεκριμένα, αναλύονται θέματα διαχείρισης των πελατειακών σχέσεων, προώθησης πωλήσεων μέσω των εφαρμογών κοινωνικής δικτύωσης, διαχείρισης παραπόνων των πελατών κ.λπ.

## 19. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ ΚΕΝΤΡΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ		
<b>ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ</b>		
Η/Ο ..... ΤΟΥ .....		
παρακολούθησε επιτυχώς το εκπαιδευτικό πρόγραμμα με τίτλο:		
<b>«Υπάλληλος Υποδοχής - Εξυπηρέτησης Ξενοδοχειακής Επιχείρησης»</b>		
που διοργανώθηκε από το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών.		
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟ ΕΤΟΣ 201.. - 201..		
Διάρκεια: .. μήνες/... ώρες		
Μέθοδος Υλοποίησης: Εξ αποστάσεως (E-Learning)		
Αθήνα, Ημέρα Μηνός Έτος		
Ο Πρύτανης του Κέντρου	Ο Διευθυντής του Κέντρου	Ο Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος του Προγράμματος