



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Εθνικό και Καποδιστριακό
Πανεπιστήμιο Αθηνών

ΝΕΑ ΓΕΝΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Digital Practice & Education **D.P.E.**



Οργάνωση και Διοίκηση Μικρομεσαίων Ξενοδοχειακών Μονάδων

Εκμάθηση του Λογισμικού
Sysco Medallion PMS

Sysco
Systems Consultants S.A.

Περιεχόμενα

1. ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	3
2. Διαπιστεύσεις: Πιστοποίηση Ε.ΚΕ.ΠΙΣ. – Πιστοποίηση DQS DIN EN ISO 9001:2008.....	4
3. Σκοπός του Προγράμματος	4
4. Κατηγορίες Υποψηφίων που Γίνονται Δεκτοί στο Πρόγραμμα - Τρόπος Ένταξης.....	6
5. Το ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟ Πιστοποιητικό	7
6. Χρονική Διάρκεια και Κόστος Φοίτησης	7
7. Δομή και Τρόπος Παρουσίασης θεματικών ενότητων.....	8
8. Τρόπος Διεξαγωγής του Προγράμματος.....	9
9. Επιστημονικό Γραφείο Υποστήριξης (Help Desk).....	10
10. Τρόπος Εξέτασης και Βαθμολόγησης	10
11. Λοιπές Υποχρεώσεις Εκπαιδευόμενων –Προϋποθέσεις Χορήγησης Πιστοποιητικού.....	11
12. Συγγραφείς του Εκπαιδευτικού Υλικού	13
13. Ο Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος.....	13
14. Πως Διαμορφώνεται η Ύλη του Προγράμματος.....	14
15. Υπόδειγμα Χορηγούμενου Πιστοποιητικού.....	20

1. ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Το Πρόγραμμα Συμπληρωματικής Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning) του Κέντρου Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης και Επιμόρφωσης (Κ.Ε.Κ.) του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών σας καλωσορίζει στη νέα γενιά Προγραμμάτων Ψηφιακής Πρακτικής & Εκπαίδευσης (Digital Practice & Education – D.P.E.) και συγκεκριμένα στο εκπαιδευτικό αντικείμενο **“Οργάνωση και Διοίκηση Μικρομεσαίων Ξενοδοχειακών Μονάδων (Εκμάθηση του Λογισμικού Sysco Medallion PMS)”**.

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

Πρόκειται για Προγράμματα εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης που συνδέουν τη Θεωρητική Γνώση με τα πλέον διαδεδομένα Λογισμικά Προγράμματα που χρησιμοποιούνται από τις περισσότερες σύγχρονες επιχειρήσεις και διακρίνονται σε 3 μέρη:

- ▶ **Θεωρητική Εκπαίδευση**
- ▶ **Εκμάθηση Χρήσης Λογισμικών Προγραμμάτων**
- ▶ **Πρακτική Εφαρμογή σε Λογισμικά Προγράμματα** που χρησιμοποιούνται από Επιχειρήσεις

Η εκπαίδευση πραγματοποιείται αποκλειστικά εξ αποστάσεως και υποστηρίζεται από 3 εκπαιδευτές :

- ▶ **Τον Εκπαιδευτή του Θεωρητικού Μέρους**
- ▶ **Τον Εκπαιδευτή Χρήσης του Λογισμικού** που προέρχεται από την Εταιρεία Λογισμικού
- ▶ **Τον Εκπαιδευτή της Πρακτικής Εφαρμογής του Λογισμικού** ο οποίος προέρχεται από Επιχείρηση που χρησιμοποιεί το Λογισμικό και αναλαμβάνει το **“on the job training”**.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το εκπαιδευτικό αντικείμενο **“Οργάνωση και Διοίκηση Μικρομεσαίων Ξενοδοχειακών Μονάδων (Εκμάθηση του Λογισμικού Sysco Medallion PMS)”**, 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. ΔΙΑΠΙΣΤΕΥΣΕΙΣ: ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ Ε.ΚΕ.ΠΙΣ. – ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ DQS DIN EN ISO 9001:2008

► Πιστοποίηση Ε.ΚΕ.ΠΙΣ.

Το ΚΕΚ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών είναι πιστοποιημένο (Κ.Π. 12151701) από τον επίσημο εθνικό φορέα για την ανάπτυξη, εφαρμογή και παρακολούθηση του Εθνικού Συστήματος Πιστοποίησης της Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης στην Ελλάδα (Ε.ΚΕ.ΠΙΣ.), από τον Οκτώβριο του 2001. Σε συνέχεια της πρώτης απόφασης πιστοποίησης, και σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες σχετικά με την εφαρμογή του Συστήματος Παρακολούθησης και Αξιολόγησης, το ΚΕΚ λαμβάνει σε ετήσια βάση, Βεβαίωση Ανανέωσης Πιστοποίησης.

► Πιστοποίηση DQS DIN EN ISO 9001:2008

Το Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (e-learning) του ΚΕΚ του ΕΚΠΑ, 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.

Από τον Απρίλιο του 2012 διαθέτει Πιστοποίηση Διαχείρισης Συστήματος Ποιότητας από το **Φορέα Πιστοποίησης DQS σύμφωνα με το πρότυπο DIN EN ISO 9001:2008.**

Η συγκεκριμένη πιστοποίηση τεκμηριώνει με αντικειμενικό τρόπο την ικανότητα του Οργανισμού να παρέχει εκπαιδευτικά προγράμματα με συνέπεια, διασφαλίζοντας συγχρόνως, την ικανοποίηση των απαιτήσεων του καταρτιζόμενου. Παράλληλα, η εφαρμογή του συστήματος, μεριμνά για την τήρηση επιμέρους διεργασιών που εξασφαλίζουν τη διαρκή βελτίωσή του, καθώς και τη συμμόρφωσή του σύμφωνα με τις απαιτήσεις του τελικού αποδέκτη των παρεχομένων υπηρεσιών εκπαίδευσης.

3. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα με τίτλο «**Οργάνωση και Διοίκηση Μικρομεσαίων Ξενοδοχειακών Μονάδων (Εκμάθηση του Λογισμικού Sysco Medallion PMS)**» εντάσσεται στο πλαίσιο των προγραμμάτων **Ψηφιακής Πρακτικής & Εκπαίδευσης (Digital Practice & Education – D.P.E.)**. Αποτελεί την πιο τεκμηριωμένη και επιστημονικά ολοκληρωμένη πρόταση θεωρητικής εκπαίδευσης και πρακτικής κατάρτισης και απευθύνεται σε εκπαιδευόμενους που ενδιαφέρονται να αποκτήσουν:

- ➔ **Θεωρητική γνώση** σχετικά με το αντικείμενο της διοίκησης και διαχείρισης ξενοδοχειακών μονάδων

- ➔ **Εκμάθηση συγκεκριμένου λογισμικού** της εταιρίας πληροφορικής Sysco που είναι ειδικευμένη στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων στο χώρο μηχανογράφησης Ξενοδοχείων και Επισιτισμού
- ➔ **Δεξιότητες και εμπειρία σε πραγματικά δεδομένα εργασίας (on the job training)** μέσω της Πρακτικής Εφαρμογής του Λογισμικού (case studies) σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον ιδιωτικό τομέα.

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

Το πρώτο μέρος του προγράμματος θα ξεκινήσει για τον εκπαιδευόμενο με μια εισαγωγή στην έννοια της επιχειρηματικότητας και της καινοτομίας, της αβεβαιότητας που κρύβεται πίσω από κάθε επιχειρηματική πρωτοβουλία και της επιχειρηματικής ευκαιρίας. Στη συνέχεια, ακολουθεί ανάλυση της δομής μιας ξενοδοχειακής μονάδας, ξεκινώντας από τα καθήκοντα του γενικού διευθυντή και του αναγκαίου εποπτικού του ρόλου και συνεχίζοντας με την οργάνωση και διαχείριση των επιμέρους τμημάτων του ξενοδοχείου, τα οποία είναι τα παρακάτω:

- ➔ το τμήμα υποδοχής
- ➔ το τμήμα των ορόφων
- ➔ τα επισιτιστικά τμήματα
- ➔ το τμήμα bar και μαγειρείου
- ➔ το τμήμα προμηθειών και ελέγχου.

Ακολουθεί, η εξοικείωση του εκπαιδευόμενου με την οργανωτική και διοικητική δομή μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης και οι αρχές που τη διέπουν, τον οικονομικό σχεδιασμό της και επιχειρηματικές δραστηριότητες διοίκησής της. Τέλος, αναλύονται οι έννοιες του προγραμματισμού και του ελέγχου, ως βασικά εργαλεία του μάνατζμεντ, η οργάνωση και διοίκηση της εξυπηρέτησης και ο ρόλος της ηγεσίας σε αυτήν.

Στο δεύτερο μέρος του προγράμματος, πραγματοποιείται η εκμάθηση του λογισμικού Medallion PMS της εταιρίας Sysco. Αρχικά, ο εκπαιδευόμενος μαθαίνει να δημιουργεί τιμοκαταλόγους και να «κρατάει» το ιστορικό των πελατών και των πρακτορείων. Στη συνέχεια, μαθαίνει να χειρίζεται την εφαρμογή με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να αναλάβει διαφορετικές λειτουργίες ενός ξενοδοχείου, όπως είναι η διαχείριση των κρατήσεων και των groups, η διαχείριση του λογαριασμού των πελατών και των χρεωστών. Τέλος, εξετάζονται και πιο ειδικές ενέργειες στα πλαίσια της λειτουργίας ενός ξενοδοχείου, όπως είναι οι εκδηλώσεις, τα συνέδρια, το housekeeping και τα ειδικά καθήκοντα του night auditor.

Τέλος, στο τρίτο μέρος του προγράμματος, ο εκπαιδευόμενος εξοικειώνεται πλήρως με το λογισμικό και τη πρακτική εφαρμογή του. Οι Μελέτες Περίπτωσης (Case Studies) αποτελούν «προσομοίωση» υπαρκτών προβλημάτων ή καταστάσεων που προκύπτουν στην καθημερινή λειτουργία συγκεκριμένων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον ιδιωτικό τομέα της οικονομίας. Μέσω αυτών, οι εκπαιδευόμενοι χρησιμοποιώντας το συγκεκριμένο λογισμικό καλούνται να βρουν την ενδεδειγμένη λύση.

Ο εκπαιδευόμενος, μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος, θα έχει λάβει ολοκληρωμένη γνώση γύρω από τη διαχείριση μιας ξενοδοχειακής μονάδας, ενώ θα είναι ικανός να χειριστεί το λογισμικό Medallion PMS της Sysco, αξιοποιώντας αυτή τη γνώση στο χώρο εργασίας του ή αποκτώντας επιπλέον τυπικά και ουσιαστικά προσόντα τα οποία είναι απολύτως απαραίτητα για μία επιτυχημένη επαγγελματική σταδιοδρομία στο χώρο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

4. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΎΝΤΑΞΗΣ

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.

Τα προγράμματα **απευθύνονται**:

- ➔ Σε κάθε εργαζόμενο που χρειάζεται εξειδικευμένες γνώσεις χειρισμού συγκεκριμένου λογισμικού για να τις χρησιμοποιήσει στο χώρο εργασίας του σε συνδυασμό με θεωρητική εκπαίδευση
- ➔ Σε νεοεισερχόμενους στην αγορά εργασίας και ανέργους για τους οποίους η εξειδίκευση και ο συνδυασμός θεωρητικής και πρακτικής γνώσης αποτελούν ισχυρό εφόδιο στον αγώνα για την επαγγελματική τους αποκατάσταση

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

- ➔ απόφοιτοι ΑΕΙ και ΑΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής
- ➔ απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης

Κριτήρια Επιλογής Υποψηφίων

- ➔ Βαθμός πτυχίου ή Απολυτηρίου Λυκείου
- ➔ Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας
- ➔ Επιπρόσθετες γνώσεις και ικανότητες (γνώσεις Η/Υ, συμμετοχή σε σεμινάρια, εργασιακή εμπειρία)

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

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

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται μέσω της ιστοσελίδας <http://elearn.elke.uoa.gr> .Η αποδοχή ή η απόρριψη της αίτησης συμμετοχής ανακοινώνεται στον υποψήφιο εκπαιδευόμενο ατομικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

5. ΤΟ ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ

Η επιτυχής ολοκλήρωση των **έξι (6) θεματικών ενοτήτων** που περιλαμβάνει το συγκεκριμένο πρόγραμμα, οδηγεί στη χορήγηση Πιστοποιητικού **Εξειδικευμένης Επιμόρφωσης** στο γνωστικό αντικείμενο **«Οργάνωση και Διοίκηση Μικρομεσαίων Ξενοδοχειακών Μονάδων (Εκμάθηση του Λογισμικού Sysco Medallion PMS)»**. Το πιστοποιητικό συνυπογράφεται από το Διευθυντή του Κ.Ε.Κ., τον Ακαδημαϊκό Υπεύθυνο και του Εκπροσώπου της Εταιρείας που πραγματοποιήθηκε η Πρακτική Εφαρμογή του Λογισμικού. Συνοδευτικά με το Πιστοποιητικό, χορηγείται στον εκπαιδευόμενο Βεβαίωση Επιτυχούς Παρακολούθησης των ενοτήτων του Λογισμικού που συνυπογράφεται από τον Ακαδημαϊκό Υπεύθυνο και τον Εκπρόσωπο της Εταιρείας Λογισμικού. Παρακάτω, παρουσιάζεται αναλυτικά ο τρόπος αξιολόγησης των εκπαιδευομένων.

6. ΧΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΚΟΣΤΟΣ ΦΟΙΤΗΣΗΣ

Η χρονική διάρκεια του Προγράμματος είναι **6 μήνες**, ενώ ο απαιτούμενος “χρόνος διδασκαλίας” εκτιμάται στις **210 ώρες**.

Η οργάνωση της δομής του προγράμματος εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης βασίζεται σε επίπεδο διδακτικών ενοτήτων. Η εκτίμηση του απαιτούμενου “χρόνου διδασκαλίας” αποσκοπεί στην διευκόλυνση των ενδιαφερομένων αναφορικά με τον υπολογισμό του χρόνου ενασχόλησής τους με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα. Προκύπτει δε, από τον συνολικό αριθμό των διδακτικών ενοτήτων του εκπαιδευτικού υλικού, επί την αναγωγή των απαιτούμενων ωρών διδασκαλίας του σε ώρες δια ζώσης διάλεξης (ανάλογα με τον γνωστικό όγκο και τον βαθμό δυσκολίας του), ανά διδακτική ενότητα. Τα παραπάνω βασίζονται σε εκτιμώμενα στοιχεία, ενώ, όπως είναι ευνόητο, η τελική εκτίμηση του χρόνου ενασχόλησης του εκπαιδευομένου, υπόκειται σε υποκειμενικά στοιχεία, όπως για παράδειγμα το προηγούμενο γνωστικό του επίπεδο και η προσωπική ικανότητα αφομοίωσης γνώσεων.

Το συνολικό κόστος φοίτησης είναι **1.100 ευρώ**. Τα διδάκτρα καταβάλλονται σε τραπεζικό λογαριασμό και εκδίδεται απόδειξη είσπραξης στα στοιχεία του μετέχοντα.

7. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ ΘΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΝΟΤΗΤΩΝ

Το περιεχόμενο της κάθε θεματικής ενότητας, ανάλογα με το εκπαιδευτικό αντικείμενο, 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 ενοτήτων επιτυγχάνεται η εμπέδωση της θεωρίας με έναν πιο εποικοδομητικό τρόπο απ' ό τι 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.

8. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα Ψηφιακής Πρακτικής & Εκπαίδευσης (Digital Practice & Education – D.P.E.) **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 διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε μαθήματος αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις (χρονοδιάγραμμα, οδηγοί μελέτης, εργασίες, case studies κλπ) και εξετάσεις. Κάθε εβδομάδα ο εκπαιδευόμενος καλείται να μελετήσει ένα συγκεκριμένο μέρος της ύλης στο οποίο και εξετάζεται μέσω τεστ αξιολόγησης που αναρτώνται στην εκπαιδευτική πλατφόρμα και τα οποία θα πρέπει να υποβάλλονται μέσα στα χρονικά περιθώρια που θέτει ο εκπαιδευτής.

Στο πρώτο μέρος του Προγράμματος που αφορά στη Θεωρητική Εκπαίδευση, η διδασκαλία γίνεται από **Επιστημονικό προσωπικό του E-Learning του Κέντρου Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης και Επιμόρφωσης του ΕΚΠΑ.** Κατά το διάστημα της θεωρητικής εκπαίδευσης ο εκπαιδευόμενος σε κάθε μάθημα, εφόσον το απαιτεί η φύση του μαθήματος, θα πρέπει να παραδώσει και τελικές εργασίες στις οποίες βαθμολογείται με συντελεστή βαρύτητας.

Στο δεύτερο μέρος του Προγράμματος που αφορά στην Εκμάθηση Χρήσης του Λογισμικού Προγράμματος Medallion PMS, η εκπαίδευση πραγματοποιείται από **εξειδικευμένο στέλεχος της Εταιρείας Sysco**, που αναλαμβάνει μέσω ειδικά διαμορφωμένου ηλεκτρονικού περιβάλλοντος να επιμορφώσει τους εκπαιδευόμενους σχετικά με την κάθε λειτουργία του λογισμικού πακέτου.

Στο τρίτο μέρος του Προγράμματος που αφορά στην Πρακτική Εφαρμογή του Λογισμικού, η εκπαίδευση πραγματοποιείται από **Στέλεχος Επιχείρησης** μέσα από **Μελέτες Περίπτωσης (Case Studies)** οι οποίες αποτελούν προσομοιώσεις υπαρκτών προβλημάτων ή καταστάσεων που προκύπτουν κατά την καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης.

Προκειμένου να ενημερωθείτε για τις Επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο συγκεκριμένο πρόγραμμα επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του προγράμματος. Είναι σημαντικό ότι ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει ο ίδιος την Επιχείρηση στην οποία επιθυμεί να κάνει την πρακτική εφαρμογή του λογισμικού από αυτές που είναι διαθέσιμες.

Σε όλα τα στάδια του Προγράμματος, 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 τα μαθήματα 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.

9. 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.

10. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Στο **πρώτο μέρος του Προγράμματος** που αφορά στη **Θεωρητική Εκπαίδευση** ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει σε κάθε διδακτική ενότητα να υποβάλει ένα τεστ αξιολόγησης, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η βαθμολογία προηγούμενων διδακτικών ενότητων 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 - τεστ αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος κάθε μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Στο **δεύτερο μέρος του Προγράμματος** που αφορά στην **Εκμάθηση Χρήσης του Λογισμικού** ο εκπαιδευόμενος λαμβάνει για κάθε διδακτική ενότητα το εκπαιδευτικό υλικό το οποίο καλείται να μελετήσει σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα που ορίζεται από τον εκπαιδευτή του και να υποβάλει ένα τεστ αξιολόγησης στο τέλος του δεύτερου μέρους. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%.

Στο **τρίτο μέρος του Προγράμματος** που αφορά στην **Πρακτική Εφαρμογή του Λογισμικού**, ο εκπαιδευόμενος αξιολογείται μέσα από Μελέτες Περίπτωσης (Case Studies) οι οποίες αποτελούν προσομοιώσεις υπαρκτών προβλημάτων ή καταστάσεων που προκύπτουν κατά την καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης. Η συνολική βαθμολογία του

τρίτου μέρους που κυμαίνεται από 0 έως 100% προκύπτει από το μέσο όρο της βαθμολογίας των επιμέρους Μελετών Περίπτωσης.

Η χορήγηση του Πιστοποιητικού **Εξειδικευμένης Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα του πρώτου μέρους και στο δεύτερο και τρίτο μέρος του Προγράμματος βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η 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 συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

11. 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 στέλεχος του ΚΕΚ, 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 εκπαιδευτικών αντικειμένων**

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 υποβάλλει 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 εκπαιδευτικών προγραμμάτων**

Η διαδικασία αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών και της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών προγραμμάτων 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.

12. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού του Θεωρητικού Μέρους του Προγράμματος 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.

13. Ο ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ

Ο Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος του Προγράμματος είναι ο Καθηγητής Οικονομικών Επιστημών του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών **Πετράκης Παναγιώτης**, ο οποίος έχει την ευθύνη για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την παρακολούθηση της ακαδημαϊκής διαδικασίας για το συγκεκριμένο πρόγραμμα.

14. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΎΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Α ΜΕΡΟΣ: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΜΑΘΗΜΑ - ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

Διδακτική Ενότητα 1: Η επιχειρηματικότητα

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητας είναι να γίνει σαφής και κατανοητή η έννοια της επιχειρηματικότητας, τα πλεονεκτήματά της στην καθημερινότητα, καθώς και η συμβολή της στη διαδικασία οικονομικής ανάπτυξης.

Διδακτική Ενότητα 2: Αβεβαιότητα, Κίνδυνος και Απόδοση

Σκοπός της συγκεκριμένης διδακτικής ενότητάς είναι η παρουσίαση των εννοιών της αβεβαιότητας και του κινδύνου που αντιμετωπίζει κάθε επιχειρηματική πρωτοβουλία. Γι' αυτό το λόγο, το ενδιαφέρον επικεντρώνεται στη μέτρηση της αβεβαιότητας, στη συμπεριφορά του ανθρώπου έναντι του κινδύνου καθώς και στην απόδοση που απαιτεί για τον κίνδυνο που αναλαμβάνει.

Διδακτική Ενότητα 3: Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα

Στην ενότητα αυτή μελετάται η έννοια της καινοτομίας και η σχέση της με την επιχειρηματικότητα. Σημαντικό ενδιαφέρον δίνεται τόσο στη διάχυση της καινοτομίας όσο και στις επιπτώσεις που αυτή έχει στο επιχειρηματικό περιβάλλον. Αναλύονται και οι μέθοδοι εφαρμογής της καινοτομίας με τη χρήση εννοιών, όπως οι επιθετικές και οι αμυντικές καινοτομίες.

Διδακτική Ενότητα 4: Ο Εντοπισμός των Επιχειρηματικών Ευκαιριών

Στην ενότητα αυτή μελετούνται η έννοια της επιχειρηματικής ευκαιρίας και τα χαρακτηριστικά της. Παράλληλα, εξετάζονται οι μορφές και οι τύποι των επιχειρηματικών ευκαιριών. Το βασικό ενδιαφέρον επικεντρώνεται τόσο στον εντοπισμό όσο και στη δημιουργία των επιχειρηματικών. Τέλος ένα σημαντικό μέρος της ενότητας αφιερώνεται τόσο στη μελέτη των ερευνών αγοράς όσο και στην παρουσίαση του διεθνή ορίζοντα της επιχειρηματικότητας.

ΜΑΘΗΜΑ - ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ

Διδακτική Ενότητα 1:Το έργο του Γενικού Διευθυντή

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να επισημάνει τα καθήκοντα του Γενικού Διευθυντή μιας ξενοδοχειακής μονάδας, καθώς επίσης πως με τις καθημερινές αποφάσεις του για διάφορα θέματα λειτουργίας του ξενοδοχείου και επικοινωνίας με εξωτερικούς συνεργάτες, συμβάλλει στην ανάπτυξη και βιωσιμότητα της ξενοδοχειακής μονάδας.

Διδακτική Ενότητα 2:Σχέση Γενικού Διευθυντή και τμημάτων Ξενοδοχείου

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να αναδείξει την καλή λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας ως απόρροια του εποπτικού ρόλου του Γενικού Διευθυντή της επιχείρησης. Η ικανότητα του Γενικού Διευθυντή να παρακολουθεί την καθημερινή ζωή των τμημάτων του ξενοδοχείου, να αναλύει τα οικονομικά στοιχεία, να εντοπίζει τα προβλήματα των διαφόρων τμημάτων, να δίνει τις απαιτούμενες λύσεις, συμβάλλει στην όσο το δυνατόν απρόσκοπτη λειτουργία του ξενοδοχείου, καθώς επίσης και στον συντονισμό των τμημάτων έτσι ώστε να παράγεται συλλογικό έργο και η επιχείρηση να λειτουργεί αρμονικά για το γενικότερο όφελός της και το όφελος των πελατών της.

Διδακτική Ενότητα 3:Οργάνωση του τμήματος υποδοχής

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να αναλύσει την οργάνωση και το συντονισμό του περισσότερου νευραλγικού τμήματος μιας ξενοδοχειακής μονάδας,, με απώτερο σκοπό την καλύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση και ανταπόκριση στις επιθυμίες ή απαιτήσεις των πελατών. Ως βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα του τμήματος θεωρείται ο συντονισμός με τα υπόλοιπα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Εξ αυτού ο υπεύθυνος της Υποδοχής δίνει μεγάλη σημασία στο θέμα της εσωτερικής επικοινωνίας του προσωπικού προς αποφυγήν δυσλειτουργιών, αλλά και δυσάρεστων για την επιχείρηση καταστάσεων.

Διδακτική Ενότητα 4:Διαχείριση και έλεγχος των λειτουργιών του τμήματος υποδοχής

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στην ανάδειξη της σπουδαιότητας των διαδικασιών της αποτελεσματικής διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων της ξενοδοχειακής μονάδας που έχει ως απώτερο σκοπό την επίτευξη των μεσοπρόθεσμων και μακροχρόνιων στόχων της. Οι βασικές λειτουργίες της διεύθυνσης της Υποδοχής εδράζονται στον προγραμματισμό, στην οργάνωση και στην αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων της. Οι εν λόγω λειτουργίες αποτελούν απαραίτητο συστατικό στοιχείο για την βιωσιμότητα της ξενοδοχειακής επιχείρησης, διότι η εφαρμογή τους ελαχιστοποιεί του καθημερινούς κινδύνους ενώ παράλληλα επωφελείται σημαντικά από τις παρουσιαζόμενες ευκαιρίες.

Διδακτική Ενότητα 5:Οργάνωση του τμήματος των Ορόφων

Ο σκοπός της παρούσης ενότητας είναι να αναλύσει το έργο που προσφέρει η υπηρεσία των ορόφων στους πελάτες της. Η καθαριότητα , η απολύμανση , η τάξη στους ορόφους, η συντήρηση των δωματίων και των κοινοχρήστων χώρων ανήκουν στη καθημερινή μέριμνα του τμήματος. Οι πελάτες του ξενοδοχείου έρχονται σε καθημερινή επαφή με τους παραπάνω χώρους. Η σωστή οργάνωση για την καθαριότητα αυτών των χώρων αποτελεί ένα ακόμη βασικό παράγοντα για την διαφήμιση της ξενοδοχειακής μονάδας στα μάτια των πελατών της.

Διδακτική Ενότητα 6:Οργάνωση επισιτιστικών τμημάτων

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στην ανάδειξη της σπουδαιότητας ύπαρξης των επισιτιστικών τμημάτων εντός των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Καθώς παρουσιάζονται ανάγκες σίτισης για τους πελάτες, τα ξενοδοχεία δημιουργούν επισιτιστικά τμήματα, τα οποία έχουν ως αντικείμενο δράσης την παραγωγή και στη συνέχεια διαφόρων εδεσμάτων που καλύπτουν ανθρώπινες ανάγκες εστίασης. Η οργάνωση της εργασίας στα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο που να προσφέρονται στους πελάτες προϊόντα αξίας. Για να φθάσουμε σε αυτό το αποτέλεσμα απαιτείται άριστη γνώση των παραγωγικών διαδικασιών του προϊόντος από το σύνολο των εργαζομένων στα εν λόγω τμήματα.

Διδακτική Ενότητα 7:Οργάνωση των τμημάτων Bar και Μαγειρείου

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να αναδείξει τους λόγους ύπαρξης του Bar και του μαγειρείου που λειτουργούν εντός των Ξενοδοχειακών μονάδων. Το Bar και το μαγειρείο ή κουζίνα αν και θεωρούνται συμπληρωματικά τμήματα μιας ξενοδοχειακής μονάδας, δεν παύουν να αποτελούν αναπόσπαστα κομμάτια αυτής. Το bar ενισχύει την καθημερινή ρευστότητα του ξενοδοχείου, αποτελεί τόπο συνάντησης αγνώστων πελατών και θεωρείται τόπος χαλάρωσης αυτών. Το μαγειρείο θεωρείται ως το σημαντικότερο τμήμα του F&B (Food and Beverage). Τα ποιοτικά και εξεζητημένα γεύματα που προσφέρονται από έμπειρους Chefs σε πελάτες και μη του ξενοδοχείου ενισχύουν την γαστριμαργική εικόνα αυτού, ενισχύοντας παράλληλα την ανταγωνιστικότητα του, καθώς και τα έσοδά του.

Διδακτική Ενότητα 8:Οργάνωση του τμήματος προμηθειών και ελέγχου

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να αναδείξει την αναγκαιότητα ύπαρξης του εν λόγω τμήματος για την ξενοδοχειακή επιχείρηση. Το τμήμα έχει την ευθύνη για την αγορά των αναλώσιμων αγαθών, τα οποία αποτελούν τις πρώτες ύλες των τμημάτων εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου. Ο στόχος είναι η έγκαιρη, ποιοτική και συμφέρουσα αγορά των παραπάνω αγαθών. Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης, ακολουθείται και διαφορετική πολιτική προμηθειών. Οι προμήθειες υπόκεινται σε έλεγχο για την συμφέρουσα αγορά τους και την χωρίς σπατάλη κατανάλωσή τους. Τα χρήματα επίσης που διακινούνται κατά τη λειτουργία του ξενοδοχείου και που αποτελούν έσοδό του, προφυλάσσονται δια μέσου ενός συστήματος παρακολούθησης, το οποίο αποτελεί έργο του τμήματος προμηθειών και ελέγχου.

ΜΑΘΗΜΑ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Διδακτική Ενότητα 1: Αρχές της Οργανωτικής- Διοικητικής Δομής της Επιχείρησης

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να αναλύσει τη λειτουργία της οργάνωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων η οποία αναφέρεται στην κατανομή εργασίας στα διάφορα τμήματά της. Η λειτουργία της οργάνωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στηρίζεται σε διάφορες αρχές που καθορίζουν τη δομή της, αλλά και τις απαραίτητες λειτουργικές διαδικασίες. Ο προγραμματισμός δράσης των ξενοδοχειακών τμημάτων αποτελεί την αρχική και κύρια λειτουργία της οργάνωσης και διοίκησης της επιχείρησης, ενώ ο στρατηγικός επιχειρηματικός σχεδιασμός της ξενοδοχειακής επιχείρησης δίνει απάντηση στα προβλήματα των γρήγορων μεταβολών και της αστάθειας του περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται.. Καθορίζει τον μελλοντικό προσδιορισμό της πορείας της επιχείρησης. Εστιάζεται στους στόχους της επιχείρησης, στη μεθόδευση των ενεργειών και στους πόρους που θα απαιτηθούν για την επίτευξη των στόχων.

Διδακτική Ενότητα 2: Οικονομική Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να παρουσιάσει τον οικονομικό σχεδιασμό της ξενοδοχειακής επιχείρησης, ο οποίος αποτελεί μια από τις σημαντικότερες λειτουργίες της Διοίκησης. Οι κύριες λειτουργίες του οικονομικού σχεδιασμού είναι ο σχεδιασμός ελέγχου των τμημάτων της επιχείρησης, η οικονομική ανάλυση και πληροφόρηση, καθώς και οι μέθοδοι και τεχνικές της οικονομικής διοίκησης.

Διδακτική Ενότητα 3: Λειτουργικές Επιχειρηματικές Δραστηριότητες Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η παράθεση διαφόρων επιχειρηματικών λειτουργιών των τουριστικών επιχειρήσεων. Κάτι τέτοιο είναι δυνατόν να επιτευχθεί με τη σύνταξη ενός επιχειρηματικού πλάνου δια μέσου του οποίου σχεδιάζουμε τον προϋπολογισμό χρηματοδότησης της επένδυσης και με διάφορους μεθόδους αξιολογούμε τα επενδυτικά σχέδια. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον δίνεται τόσο στην ανάλυση των ισχυρών και αδυνάτων σημείων της επιχείρησης όσο και στα χαρακτηριστικά της τουριστικής αγοράς. Και τα δύο επηρεάζουν ουσιαστικά τον υποψήφιο επιχειρηματία στην τελική του απόφαση.

ΜΑΘΗΜΑ - Οργάνωση και διοίκηση της εξυπηρέτησης πελατών

Διδακτική Ενότητα 1: Οργάνωση και διοίκηση της εξυπηρέτησης πελατών

Σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει και να αναλύσει την έννοια του προγραμματισμού ως ενός από τις βασικές λειτουργίες του μάνατζμεντ καθώς και του ελέγχου, που αποβλέπει στη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας της επιχείρησης. Επίσης, στην παρουσίαση της διοίκησης με βάση τους στόχους και τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, ως της μεθόδου εκείνης δια μέσου της οποίας το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης αναλαμβάνει συγκεκριμένη δράση για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Στόχος είναι αρχικά να παρουσιάσει τη διαδικασία του προγραμματισμού, τα είδη του προγραμματισμού καθώς και την επιβεβλημένη διαδικασία ελέγχου, που αποσκοπεί στην εξακρίβωση της εφαρμογής των στόχων που τέθηκαν και τον ανασχεδιασμό, όποτε απαιτείται, των στόχων, ύστερα και από τη διαδικασία αξιολόγησης και ανατροφοδότησης. Επίσης, η παρουσίαση της σύγχρονης μεθοδολογίας της διοίκησης με στόχους, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της και τέλος της ψυχολογικής σύμβασης, που συνάπτεται μεταξύ των επιχείρησης και των εργαζομένων σε αυτήν, που αποσκοπεί στη δέσμευση των συμβαλλομένων μερών, επιχείρησης και εργαζομένων για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης.

Διδακτική Ενότητα 2: Ποιοτική ηγεσία - Το κλειδί για την εξαιρετική επίδοση εξυπηρέτησης

Σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει και να αναλύσει τη σημασία της ηγεσίας στην εξυπηρέτηση, τα προσόντα που θα πρέπει να διαθέτουν οι ηγέτες των επιχειρήσεων και των οργανισμών, ώστε να κινητοποιούν το ανθρώπινο δυναμικό για να επιτύχουν τη μέγιστη απόδοση, που θα έχει ως αποτέλεσμα την επίτευξη των επιδιωκόμενων στόχων.

Στόχος είναι αρχικά να παρουσιάσει τους τρόπους με τους οποίους ασκείται η ηγεσία και πώς η ηγεσία επηρεάζει τα αποτελέσματα, τα οποία η επιχείρηση επιδιώκει, καθώς επίσης τα προσόντα που θα πρέπει να διαθέτει ο ηγέτης, ώστε να επιτυγχάνει τους στόχους της επιχείρησης μέσω των ανθρώπων που κινητοποιεί με βάση τις ιδιαίτερες ανάγκες τους, προσαρμοζόμενος κάθε φορά στις ιδιαίτερες συνθήκες και περιστάσεις. Επίσης, στόχος είναι να παρουσιαστούν τα διάφορα είδη κινήτρων, που σύμφωνα με την επιστημονική θεωρία, είναι δυνατόν να κινητοποιήσουν αποτελεσματικά τους εργαζομένους, ώστε να επιτύχουν τη μέγιστη απόδοση για την επιχείρηση αλλά και για προσωπικό όφελος.

Διδακτική Ενότητα 3: Οργάνωση της εξυπηρέτησης

Σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει και να αναλύσει την έννοια και τη φύση της οργάνωσης της επιχείρησης, ως μίας καθοριστικής για τη διοίκηση της επιχείρησης λειτουργίας. Στόχος είναι αρχικά να παρουσιάσει την έννοια και τη φύση της οργάνωσης, το οργανόγραμμα, τη σημασία του και τα μηνύματα που αυτό αποστέλλει σχετικά με τη

λειτουργία της επιχείρησης, καθώς επίσης τα είδη της οργάνωσης, που παρατηρούνται σε μία επιχείρηση, καθώς και την τμηματοποίηση της οργάνωσης, έτσι ώστε να λειτουργεί αποτελεσματικότερα επ' ωφελεία της λειτουργίας όλης της επιχείρησης. Τέλος, να παρουσιάσει το Μάρκετινγκ στενών σχέσεων με την πελατεία, που αφορά σε ένα νέο τρόπο οργάνωσης της πελατείας, τον οποίο υιοθετούν οι επιχειρήσεις με προσανατολισμό στον πελάτη και ο οποίος εξυπηρετεί στην καταλληλότερη και αποτελεσματικότερη οργάνωση με τη χρήση της τεχνολογίας.

Διδακτική Ενότητα 4: Διοίκηση της εξυπηρέτησης

Σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει και να αναλύσει τις έννοιες της ηγεσίας και της διοίκησης καθώς και τη σημασία τους για την επίτευξη των στόχων των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Επίσης, να παρουσιάσει τις ενέργειες που απαιτούνται για την αποτελεσματική διοίκηση των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών. Στόχος είναι αρχικά να παρουσιάσει τη διαφοροποίηση μεταξύ ηγεσίας και διοίκησης, τις βασικές λειτουργίες της διοίκησης καθώς και τη σημασία των επιλογών της επιχείρησης και τις επιπτώσεις τους σχετικά με την έκταση της διοίκησης. Επίσης, να παρουσιάσει τη διαδικασία λήψης των αποφάσεων, ως μιας σημαντικής διαδικασίας και έργου που αναλαμβάνεται από τα στελέχη και έχει αντίκτυπο στην επίτευξη των επιδιωκόμενων στόχων. Τέλος, να παρουσιάσει το μάντζμεντ των σημαντικών πελατών, ως επιλογής για την αποτελεσματικότερη διαχείριση τους, καθώς και τις δεξιότητες που θα πρέπει να αναπτύξουν τα διοικητικά στελέχη των επιχειρήσεων προκειμένου να εξελιχθούν από διοικητές / διευθυντές / προϊστάμενοι, ηγέτες στο μικροχώρο ευθύνης τους, παρακινώντας αποτελεσματικά τους εσωτερικούς τους πελάτες για την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων.

Β ΜΕΡΟΣ: ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ MEDALLION PMS

Διδακτική Ενότητα 1: Δημιουργία τιμοκαταλόγων - Rate Rules

Διδακτική Ενότητα 2: Ιστορικό (πελατών - πρακτορείων)

Διδακτική Ενότητα 3: Διαχείριση κρατήσεων

Διδακτική Ενότητα 4: Διαχείριση groups και οικογενειακών κρατήσεων

Διδακτική Ενότητα 5: Διαχείριση λογαριασμού πελατών

Διδακτική Ενότητα 6: Διαχείριση χρεωστών - εσωτερικών λογαριασμών

Διδακτική Ενότητα 7: Night audit - Housekeeping

Διδακτική Ενότητα 8: Συνέδρια- Εκδηλώσεις

Γ ΜΕΡΟΣ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ MEDALLION PMS ΑΠΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
(ON THE JOB TRAINING)

- Μελέτη Περίπτωσης (Case Study) 1
- Μελέτη Περίπτωσης (Case Study) 2
- Μελέτη Περίπτωσης (Case Study) 3
- Μελέτη Περίπτωσης (Case Study) 4
- Μελέτη Περίπτωσης (Case Study) 5
- Μελέτη Περίπτωσης (Case Study) 6
- Μελέτη Περίπτωσης (Case Study) 7
- Μελέτη Περίπτωσης (Case Study) 8

Τα Case Studies καθώς και τα δεδομένα που θα χρησιμοποιήσετε στο Γ Μέρος, διαφοροποιούνται ανάλογα με την Επιχείρηση που θα επιλέξετε κατά τη διαδικασία της αίτησής σας. Η διαθεσιμότητα των Επιχειρήσεων δύναται να μεταβάλλεται ανά εκπαιδευτικό κύκλο.

15. ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΧΟΡΗΓΟΥΜΕΝΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

ΕΘΝΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ ΚΕΝΤΡΟ ΣΥΝΕΧΙΖΟΜΕΝΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ		
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗΣ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ		
Ο/Η		
Παρακολούθησε επιτυχώς το Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα Εξειδικευμένης Επιμόρφωσης με τίτλο:		
“Οργάνωση και Διοίκηση Μικρομεσαίων Ξενοδοχειακών Μονάδων” με εκμάθηση του λογισμικού		
Sysco Medallion PMS		
που διατέθηκε στο Ακαδημαϊκό Έτος 2013 και οργανώθηκε στο Κέντρο Συνεχίζουσας Εκπαίδευσης και Επιμόρφωσης του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών στο πλαίσιο του Προγράμματος Συμπληρωματικής Εκπαίδευσης με τη χρήση Καινοτόμων Μεθόδων εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης		
Η Πρακτική Εφαρμογή του Λογισμικού πραγματοποιήθηκε μέσω της Εταιρείας		
Ο Διευθυντής του Κ.Ε.Κ.	Ο Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος του Προγράμματος	Ο Εκπρόσωπος της Εταιρείας που Πραγματοποιήθηκε η Πρακτική Εφαρμογή του Λογισμικού