

Working together for a **green**, **competitive** and inclusive Europe

Επικύρωση Δεξιοτήτων στον Τουρισμό: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΡΕΣΕΨΙΟΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ



ΣΑΡΩΝΙΣ Κε.Δι.Βι.Μ.2

Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου – ορισμός

- **Ορισμός του επαγγέλματος:** Συντονίζει τη φιλοξενία των πελατών του ξενοδοχείου κάνοντας εγγραφή και εκχωρώντας τα δωμάτια στους επισκέπτες, δίνει τα κλειδιά των δωματίων, παραδίδει και λαμβάνει μηνύματα, τηρεί αρχεία των κατειλημμένων δωματίων και των λογαριασμών των επισκεπτών, πραγματοποιεί και επιβεβαιώνει τις κρατήσεις και διεκπεραιώνει τις πληρωμές των διαμονών από τους επισκέπτες που αναχωρούν.

Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου – προσόντα

- Τα απαραίτητα **προσόντα**, για την εκτέλεση του επαγγέλματος του Υπαλλήλου Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες:
 - ικανότητες
 - η γνώσεις
 - δεξιότητες
- Η διαδικασία της επικύρωσης θα βασιστεί σε συγκεκριμένες ικανότητες, γνώσεις και δεξιότητες, οι οποίες αναφέρονται παρακάτω σε σειρά **σημαντικότητας**.

Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου – Ικανότητες

1. Χαιρετά τους επισκέπτες του ξενοδοχείου, εγγράφει και παραχωρεί δωμάτια στους επισκέπτες.
2. Τηρεί αρχεία διαθεσιμότητας δωματίων και λογαριασμών επισκεπτών, χειροκίνητα ή χρησιμοποιώντας Η/Υ.
3. Διεκπεραιώνει την πληρωμή των διαμονών.
4. Κάνει και επιβεβαιώνει τις κρατήσεις.
5. Εγγράφει τις χρεώσεις των διαμονών και άλλες πρόσθετες χρεώσεις (π.χ. χρεώσεις εστίασης, mini bar, τηλεφωνικών επικοινωνιών, κλπ.) χειροκίνητα ή μέσω Η/Υ.
6. Μεταφέρει και λαμβάνει μηνύματα μέσω τηλεφώνου ή τηλεφωνικού κέντρου.
7. Εκδίδει και δίνει τις ηλεκτρονικές κάρτες πρόσβασης στα δωμάτια ή τα κλειδιά των δωματίων στους επισκέπτες και δίνει οδηγίες στον υπάλληλο που συνοδεύει τους επισκέπτες στα δωμάτιά τους.
8. Οργανώνει και αρχειοθετεί μηνύματα και αλληλογραφία που προορίζονται για τους επισκέπτες του ξενοδοχείου.
9. Απαντά σε ερωτήσεις των επισκεπτών που αφορούν τις υπηρεσίες ξενοδοχείου και τους δίνει ταξιδιωτικές οδηγίες και πληροφορίες που χρειάζονται.
10. Φροντίζει για τη φύλαξη πολύτιμων ειδών των επισκεπτών εάν ζητηθεί.

Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου – γνώσεις (1/3)

Εξυπηρέτηση πελατών	Γνώση των αρχών και διαδικασιών για την παροχή υπηρεσιών στους πελάτες, συμπεριλαμβανομένων τεχνικών αξιολόγησης αναγκών, προτύπων ποιοτικών υπηρεσιών και τεχνικών αξιολόγησης της ικανοποίησης των πελατών
Γνώσεις υπαλλήλου γραφείου	Γνώση διοικητικών διαδικασιών και συστημάτων, όπως συστήματα επεξεργασίας κειμένου, συστήματα αρχειοθέτησης και διαχείρισης αρχείων, στενογραφία, αρχές σχεδιασμού εντύπων και άλλες διαδικασίες και ορολογία που σχετίζονται με εργασίες υπαλλήλου γραφείου
Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές και Ηλεκτρονικές Εφαρμογές	Γνώση λογισμικών και υλισμικού (hardware), συμπεριλαμβανομένων εφαρμογών και προγραμμάτων
Μαθηματικά	Γνώση των αριθμών και των συσχετισμών τους που περιλαμβάνουν αριθμητική, άλγεβρα, στατιστική και τις εφαρμογές τους
Εθνική Γλώσσα	Γνώση της δομής και του περιεχομένου της εθνικής γλώσσας, συμπεριλαμβανομένης της έννοιας και της ορθογραφίας των λέξεων, των γραμματικών κανόνων

Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου – γνώσεις (2/3)

Οικονομικά και Λογιστική	Γνώση οικονομικών και λογιστικών αρχών και πρακτικών, καθώς και ανάλυση και δημιουργία αναφορών χρηματοοικονομικών δεδομένων
Τηλεπικοινωνίες	Γνώση της μετάδοσης, του ελέγχου και της λειτουργίας συστημάτων τηλεπικοινωνιών
Μεταφορές	Γνώση των αρχών και των μεθόδων μεταφοράς ατόμων ή αγαθών αεροπορικώς, σιδηροδρομικώς, μέσω θαλάσσιας οδού ή οδικώς, συμπεριλαμβανομένου του σχετικού κόστους, των πλεονεκτημάτων και των περιορισμών τους
Διαχείριση και Διοίκηση	Γνώση των αρχών και των διαδικασιών που εμπλέκονται στον επιχειρηματικό και οργανωτικό σχεδιασμό, το συντονισμό και την εκτέλεση
Γεωγραφία	Γνώση διαφόρων μεθόδων για την περιγραφή της θέσης και της κατανομής των χερσαίων, θαλάσσιων και αέριων μαζών, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών τους θέσεων, σχέσεων και χαρακτηριστικών
Πωλήσεις και Μάρκετινγκ	Γνώση των αρχών και των μεθόδων που συνδέονται με την παρουσίαση, την προώθηση και την πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών. Αυτό περιλαμβάνει στρατηγικές και τεχνικές μάρκετινγκ, τεχνικές επίδειξης προϊόντων και πωλήσεων καθώς και συστήματα ελέγχου πωλήσεων

Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου – γνώσεις (3/3)

Ψυχολογία	Γνώση της ανθρώπινης συμπεριφοράς και των νοητικών διαδικασιών
Επικοινωνία και Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	Γνώση τεχνικών και μεθόδων επικοινωνίας και διαφήμισης, συμπεριλαμβανομένων εναλλακτικών τρόπων ενημέρωσης μέσω γραπτών, προφορικών και οπτικών μέσων
Δημόσια Ασφάλεια και Προστασία	Γνώση των νόμων και των κανονισμών για την ασφάλεια και την προστασία των ανθρώπων και της ιδιοκτησίας
Ξένη Γλώσσα	Γνώση της δομής και του περιεχομένου μιας ξένης γλώσσας, συμπεριλαμβανομένης της έννοιας και της ορθογραφίας των λέξεων, των κανόνων σύνθεσης, της γραμματικής και της προφοράς

Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου – δεξιότητες (1/4)

Προσανατολισμός στην εξυπηρέτηση	Ενεργή αναζήτηση τρόπων για την εξυπηρέτηση άλλων ανθρώπων
Ομιλία	Αποτελεσματική μεταφορά πληροφοριών στους άλλους
Ενεργός Ακρόαση	Ακρόαση αυτών που λένε οι άλλοι και κάνοντας τις κατάλληλες ερωτήσεις
Μαθηματικά	Χρήση μαθηματικών για την επίλυση προβλημάτων
Συντονισμός	Προσαρμογή των ενεργειών σε σχέση με τις ενέργειες άλλων
Γραφή	Αποτελεσματική επικοινωνία με τους άλλους γραπτώς
Συγκέντρωση Πληροφοριών	Γνώση του τρόπου εύρεσης πληροφοριών και του προσδιορισμού βασικών πληροφοριών
Κοινωνική αντιληπτότητα	Αναγνώριση και κατανόηση των αντιδράσεων των άλλων ανθρώπων
Εντοπισμός προβλημάτων	Εντοπισμός της φύσης των προβλημάτων

Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου – δεξιότητες (2/4)

Ανάγνωση	Κατανόηση γραπτών προτάσεων και παραγράφων σε έγγραφα που σχετίζονται με την εργασία
Οργάνωση Πληροφοριών	Εύρεση τρόπων δόμησης ή ταξινόμησης πολλών πληροφοριών
Εντοπισμός των Βασικών Αιτιών	Προσδιορισμός των πραγμάτων που πρέπει να αλλάξουν για την επίτευξη ενός στόχου
Σύνθεση / Αναδιοργάνωση	Αναδιοργάνωση της πληροφορίας προκειμένου να γίνεται καλύτερη προσέγγιση των προβλημάτων ή των καθηκόντων
Διαχείριση Χρόνου	Διαχείριση του χρόνου και του χρόνου των άλλων
Εκτίμηση των λύσεων	Παρατήρηση και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων μιας λύσης σε ένα πρόβλημα για τον εντοπισμό καλών πρακτικών ή την αναπροσαρμογή των προσπαθειών
Σχεδιασμός της υλοποίησης	Ανάπτυξη προσεγγίσεων για την υλοποίηση μίας ιδέας

Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου – δεξιότητες (3/4)

Κρίση και Λήψη Αποφάσεων	Αξιολόγηση του σχετικού κόστους και των οφελών μιας πιθανής δράσης
Δημιουργία Ιδεών	Δημιουργία διαφορετικών προσεγγίσεων σε ένα πρόβλημα
Διαχείριση Υλικών Πόρων	Απόκτηση και παρακολούθηση της κατάλληλης χρήσης του εξοπλισμού, των εγκαταστάσεων και των υλικών που απαιτούνται για την εκτέλεση συγκεκριμένης εργασίας
Διαχείριση Οικονομικών Πόρων	Προσδιορισμός του τρόπου με τον οποίο θα πρέπει να δαπανηθούν χρήματα για την ολοκλήρωση της εργασίας και ο υπολογισμός αυτών των δαπανών
Παρακολούθηση	Αξιολόγηση του πόσο καλά μαθαίνει ή κάνει κάτι κάποιος
Οραματισμός	Οραματισμός του πώς ένα σύστημα πρέπει να λειτουργεί υπό ιδανικές συνθήκες
Κριτική Σκέψη	Χρησιμοποίηση της λογικής και ανάλυση για να προσδιορίσουμε τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες των διαφορετικών προσεγγίσεων
Αξιολόγηση Ιδεών	Αξιολόγηση της πιθανής επιτυχίας μιας ιδέας σε σχέση με τις απαιτήσεις της εκάστοτε κατάστασης

Υπάλληλος Ρεσεψιόν Ξενοδοχείου – δεξιότητες (4/4)

Επιλογή Εξοπλισμού	Προσδιορισμός του είδους των εργαλείων και του εξοπλισμού που απαιτούνται για την εκτέλεση μιας εργασίας
Αντίληψη Συστημάτων	Προσδιορισμός πότε έχουν σημειωθεί σημαντικές αλλαγές σε ένα σύστημα ή είναι πιθανό να συμβούν
Λειτουργία και Έλεγχος	Έλεγχος της λειτουργίας εξοπλισμού ή συστημάτων
Καθοδήγηση	Η διδασκαλία άλλων πώς να κάνουν κάτι
Προσδιορισμός συνεπειών	Προσδιορισμός των μακροπρόθεσμων αποτελεσμάτων που μπορεί να επιφέρει μία αλλαγή
Ενεργός Μάθηση	Εργασία με νέα υλικά ή πληροφορίες για να κατανοηθούν οι επιπτώσεις τους
Διαπραγμάτευση	Ενώνοντας του ανθρώπους προσπαθώντας να συμφιλιώσουμε τις διαφορές τους
Πειθώ	Να πείθουμε τους άλλους να προσεγγίζουν τα πράγματα διαφορετικά