

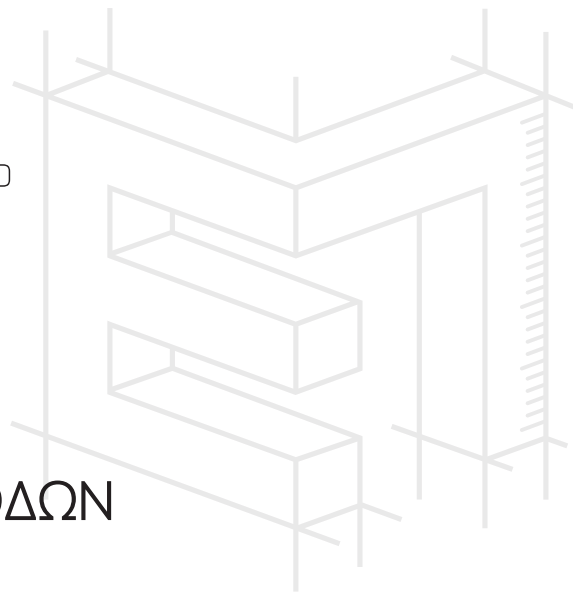
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

Υπάλληλος Κρατήσεων και Εσόδων
Επιχειρήσεων Φιλοξενίας





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ



ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΣΟΔΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Εκδόσεις				
Περιγραφή	Έτος	Φορέας συντονισμού ομάδας εκπόνησης	Συνεργαζόμενος/οι φορέας/εις	Ομάδα εκπόνησης ΕΠ
Πρώτη έκδοση	2023	ΙΝΣΕΤΕ	ΙΝΕ ΓΣΕΕ	• Καραγιάννης Κων/νος • Κούτρη Όλγα • Ντόλου Άννα • Δαρδούφας Αλέξανδρος • Κακαρούγκας Χρήστος

**Το παρόν Επαγγελματικό Περίγραμμα πιστοποιήθηκε
με την υπ' αριθ. πρωτ.: 53242/28-11-2024 Απόφαση
της 605^{ης}/28.11.2024 Συνεδρίασης του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.**

Συγγραφέας

Κωνσταντίνος Καραγιάννης

Εμπειρογνώμονες επαγγέλματος

Όλγα Κούτρη

Άννα Ντόλου

Εμπειρογνώμονας εκπρόσωπος αντιπροσωπευτικής εργοδοτικής οργάνωσης

Αλέξανδρος Δαρδούφας

Εμπειρογνώμονας εκπρόσωπος αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργαζομένων

Χρήστος Κακαρούγκας

Σύμβουλος Επαγγελματικού Περιγράμματος

Αθανάσιος Δερμετζόπουλος

Το περιεχόμενο της παρούσας μελέτης διαμορφώθηκε από ομάδα υπό την εποπτεία του **Ινστιτούτου του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ)**, με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που αναπτύχθηκαν από τα Ινστιτούτα ΙΝΕ ΓΣΕΕ και ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ και εγκρίθηκαν από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., στο πλαίσιο της Πράξης «Ανάπτυξη, Επικαιροποίηση και Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων» με κωδικό **ΟΠΣ (MIS) 5075008** στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

Η Πράξη υλοποιήθηκε με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο – Ε.Κ.Τ.).

Οι συμπράττοντες φορείς που σχεδίασαν και υλοποίησαν την Πράξη είναι:

(α) Τα επιστημονικά Ινστιτούτα των κοινωνικών εταίρων ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ, ΣΕΤΕ:

- Ινστιτούτο Εργασίας Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΙΝΕ ΓΣΕΕ),
- Ανώνυμη Εταιρεία Αναπτυξιακών Δράσεων Στέγη της Ελληνικής Βιομηχανίας,
- Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ)
- Κέντρο Ανάπτυξης Ελληνικού Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας της Ελληνικής Συνομοσπονδίας Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας (ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ),
- Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) και

(β) ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.).

Συντονιστής φορέας της σύμπραξης ήταν το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ομάδα διοίκησης και διαχείρισης του έργου αποτέλεσαν οι:

- Παρασκευάς Λιντζέρης (Υπεύθυνος Πράξης), Γεωργία Μιχαλοπούλου, Κωνσταντίνα Λουλούδη (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ - συντονιστής σύμπραξης),
- Δήμητρα Δέδε, Μαρίνα Κατσιμάνη (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.),
- Χρήστος Γούλας, Ρένα Βαρβιτσιώτη, Ιάκωβος Καρατράσογλου, Παναγιώτης Νάτσης (ΙΝΕ ΓΣΕΕ),
- Τέσσα Μίχου, Χριστίνα Παππά, Ελευθερία Ρώμα (ΣΤΕΓΗ της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ),
- Δημήτρης Πρίφτης, Χρήστος Συρομάχος, Μαρία Περγιουδάκη, Δέσποινα Ρέππα, Πηνελόπη Γιαννακοπούλου (ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ),
- Μιχάλης Κυριακίδης, Γιώργος Δαλκίδης, Αναστασία Αντωνοπούλου (ΙΝΣΕΤΕ).

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	6
ABSTRACT	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
ΣΥΝΟΨΗ.....	10
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος».....	16
A.1 Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος	16
A.2 Ορισμός του επαγγέλματος.....	16
A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων και Κλάδων Οικονομίας.....	16
A.4 Ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος.....	17
A.5 Οικονομία και επιχειρηματικό περιβάλλον.....	18
A.6 Εργασία, ανθρώπινο δυναμικό και συνθήκες απασχόλησης.....	23
A.7 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα, έντυπα ή άλλα μέσα ή πηγές πληροφόρηση.....	27
A.8 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος.....	28
A.9 Τεχνολογίες / τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα.....	28
A.10 Εξελίξεις αναφορικά με την κλιματική αλλαγή και την περιβαλλοντική προστασία που επηρεάζουν το επάγγελμα.....	29
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «Ανάλυση του επαγγέλματος ή/και ειδικότητας – Προδιαγραφές»	32
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «Απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες»	32
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «Υφιστάμενες και προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων»	49
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε «Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων»	51
Κατάλογος συντομογραφιών	54
Βιβλιογραφικές Αναφορές.....	67
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης.....	70

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα μελέτη αφορά στο επαγγελματικό περίγραμμα του/της Υπάλληλος/ου Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.

Ως Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας ορίζεται ο επαγγελματίας ο οποίος κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες ώστε να ανταποκρίνεται σε αιτήματα κρατήσεων από επισκέπτες, ταξιδιωτικούς πράκτορες και λοιπά δίκτυα διανομής που πραγματοποιούνται μέσω διαφόρων μέσων επικοινωνίας και πλατφορμών κρατήσεων, να δημιουργεί και τηρεί αρχεία κρατήσεων, να δημιουργεί και διαμοιράζει αναφορές, να παρακολουθεί τη μελλοντική διαθεσιμότητα των επιχειρήσεων φιλοξενίας και να την ενημερώνει μέσω καναλιών διανομής, όπως επίσης και να παρακολουθεί, ελέγχει και διενεργεί οικονομικές πράξεις σχετικές με τις κρατήσεις.

ABSTRACT

The present study concerns the occupational profile of the Reservations and Revenue Officer for Hospitality Enterprises.

A Reservations and Revenue Officer for Hospitality Enterprises is defined as a professional who possesses the necessary knowledge, abilities and skills to respond to reservation requests from guests, travel agents and other distribution networks made through various means of communication and reservation platforms, to create and maintain reservation records, to create and share reports, to monitor the future availability of the hospitality properties and update it through distribution channels and monitor, control and conduct financial transactions related to reservations.

For the development of this study, a working group was set up in which Konstantinos Karagiannis (author), Alexandros Dardoufas and Christos Kakarougas (expert representatives in the profession in question) and Olga Koutris and Anna Dolou (experts in the profession) participated.

The final composition of the Professional Profile was carried out by the author, under the advisory support of Athanasios Dermetzopoulos and under the scientific supervision and coordination of the scientific staff of the Institute of the Association of Greek Tourism Enterprises (INSETI).

Η παρούσα μελέτη περιλαμβάνει το επαγγελματικό περίγραμμα και το πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για το επάγγελμα του/της «Υπαλλήλου Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας».

Το επαγγελματικό περίγραμμα συνιστά μια κωδικοποιημένη αποτύπωση του περιεχομένου του επαγγέλματος, καθώς και των απαιτούμενων για την άσκησή του προσόντων, όπως ορίζονται στην υπ' αριθμ. 110988 ΚΥΑ (ΦΕΚ 566/8.5.06) με περιεχόμενο «Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων». Αντίστοιχα, το πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης αξιοποιεί στο ακέραιο την «πρώτη ύλη» του επαγγελματικού περιγράμματος και διατυπώνει τις ελάχιστες βασικές προδιαγραφές που προηγούνται του κάθε εκπαιδευτικού σχεδιασμού, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα θεσμικά του χαρακτηριστικά.

Η δομή, το περιεχόμενο και ο τρόπος παρουσίασης της μελέτης, δίνει τη δυνατότητα αξιοποίησής της από πολλαπλές ομάδες απεύθυνσης, εξυπηρετώντας διαφορετικούς κάθε φορά σκοπούς.

Ειδικότερα, μπορεί να αξιοποιηθεί από:

- εργαζόμενους ή ανέργους, ως εργαλείο πληροφόρησης για το επάγγελμα ή περιγραφής και τεκμηρίωσης των γνώσεων/δεξιοτήτων/ικανοτήτων τους,
- υπηρεσίες απασχόλησης και συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, κατά τη παροχή των υπηρεσιών τους
- φορείς εκπαίδευσης/κατάρτισης, για να προσαρμόσουν τα προγράμματά τους,
- επιχειρήσεις, για να περιγράψουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τις δεξιότητες και τα προσόντα των εργαζομένων στις σχετικές θέσεις εργασίας.

Η μελέτη ακολουθεί ένα δομημένο πρότυπο με συγκεκριμένες μεθοδολογικές προδιαγραφές που ορίζονται στις *Προδιαγραφές Εκσυγχρονισμένης Μεθοδολογίας, Προτύπων και Εργαλείων Εκπόνησης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Προδιαγραφών Προγραμμάτων*², οι οποίες εγκρίθηκαν με την υπ' αριθμ. ΓΔ/12832/15-04-21 Απόφαση της υπ' αριθμ. 443ης/14-04-21 Συνεδρίασης του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Συγκεκριμένα, η μελέτη εμπεριέχει: i) την εισαγωγή, ii) τη σύνοψη του επαγγελματικού περιγράμματος, iii) την ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος, iv) τη βιβλιογραφία και v) το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων.

i) Η **εισαγωγή** προσδιορίζει αδρά το περιεχόμενο της μελέτης και τον τρόπο αξιοποίησής της.

ii) Η **σύνοψη** του επαγγελματικού περιγράμματος, παρουσιάζει περιληπτικά τις βασικές πληροφορίες της ανάλυσης του επαγγέλματος.

iii) Η **ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος** περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:

- Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.
- Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας – «προδιαγραφές».

¹ Όπου στο κείμενο του επαγγελματικού περιγράμματος αναφέρεται ο όρος «Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης» ή το αρκτικόλεξο «Ι.Ε.Κ.», νοούνται οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο «Σ.Α.Ε.Κ.», αντίστοιχα. Σχετ. παρ.2, άρθρο 3 του ν. 5082/2024 (Α'9)

² Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσος, Π., Καρατράσογλου, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

- Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος / ειδικότητας.
- Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.
- Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Στην Ενότητα Α καταγράφονται οι γενικότερες συνθήκες άσκησης του επαγγέλματος, οι τεχνολογικές και άλλες αλλαγές που το επηρεάζουν, οι προοπτικές του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας και των κλάδων δραστηριότητας στους οποίους ασκείται, καθώς και οι ρυθμίσεις που ισχύουν σχετικά με την άσκησή του.

Στην Ενότητα Β αποτυπώνεται το περιεχόμενο του επαγγέλματος. Αναλύεται σε Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΚΕΛ₁ έως ΚΕΛ_ν), κάθε ΚΕΛ αναλύεται σε Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΕΕΛ) και κάθε ΕΕΛ σε Επαγγελματικές Εργασίες (ΕΕ). Για κάθε ΕΕΛ προσδιορίζονται τα Κριτήρια Επαγγελματικής Ανταπόκρισης (ΚΕΑ) και το Εύρος Εφαρμογής (ΕυΕ) της.

Στην Ενότητα Γ αναλύονται οι απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική εκτέλεση κάθε ΕΕΛ.

Στην Ενότητα Δ καταγράφονται οι διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

Στην Ενότητα Ε οι ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων.

iv) Στη βιβλιογραφία παρατίθενται βιβλία, άρθρα κλπ. πάνω στα οποία στηρίζεται η συγγραφή των εννοιών του επαγγελματικού περιγράμματος ενώ, παράλληλα, συνιστούν προτάσεις για περαιτέρω μελέτη και εμβάθυνση στο αντικείμενο ή στο επάγγελμα.

Για την ανάπτυξη της παρούσας μελέτης συστάθηκε ομάδα εργασίας στην οποία συμμετείχαν ο κος Κωνσταντίνος Καραγιάννης (συγγραφέας), ο κος Αλέξανδρος Δαρδούφας (εμπειρογνώμονας-εκπρόσωπος αντιπροσωπευτικής εργοδοτικής οργάνωσης, εν προκειμένω του ΙΝΣΕΤΕ), ο κος Κακαρούγκας Χρήστος (εμπειρογνώμονας-εκπρόσωπος αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργαζομένων, εν προκειμένω της ΓΣΕΕ), η κα Όλγα Κούτρη και η κα Άννα Ντόλου (εμπειρογνώμονας επαγγέλματος) και ο κος Αθανάσιος Δερμετζόπουλος (σύμβουλος επαγγελματικού περιγράμματος).

Η τελική σύνθεση του Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από τον συγγραφέα, υπό τη συμβουλευτική υποστήριξη του Αθανάσιου Δερμετζόπουλου και υπό την επιστημονική εποπτεία και τον συντονισμό των επιστημονικών στελεχών του ΙΝΣΕΤΕ.

Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας³

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας ασχολείται με τη διεκπεραίωση αιτημάτων κρατήσεων, την υποστήριξη λειτουργικών διαδικασιών διαχείρισης κρατήσεων και τον χειρισμό οικονομικών συναλλαγών από κρατήσεις.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του ανταποκρίνεται σε αιτήματα κρατήσεων από επισκέπτες, ταξιδιωτικούς πράκτορες και λοιπά δίκτυα διανομής που πραγματοποιούνται μέσω διαφόρων μέσων επικοινωνίας και πλατφορμών κρατήσεων. Είναι αρμόδιος για την έγκαιρη δημιουργία, ενημέρωση και διατήρηση των αρχείων κρατήσεων σύμφωνα με τις επιβεβαιώσεις κρατήσεων των ενδιαφερομένων. Επιπρόσθετα, ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας παρακολουθεί τη μελλοντική διαθεσιμότητα των επιχειρήσεων φιλοξενίας και συμβάλλει στην ανάπτυξη προβλέψεων για τα έσοδα και την πληρότητα των δωματίων. Ενημερώνει επίσης τη διαθεσιμότητα των δωματίων μέσω καναλιών διανομής όπως τα συστήματα GDS, OTA και διαδικτυακών κρατήσεων. Στο σκέλος των εσόδων, είναι αρμόδιος για την επεξεργασία των προκαταβολών και λοιπών πληρωμών από κρατήσεις των επισκεπτών.

Πρόσθετα καθήκοντα συνήθως περιλαμβάνουν την προετοιμασία της λίστας των αναμενόμενων αφίξεων για το τμήμα της Υποδοχής και τα λοιπά αρμόδια τμήματα του καταλύματος και την επεξεργασία πληρωμών από λοιπές χρεώσεις και καταναλώσεις των επισκεπτών.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας εργάζεται για λογαριασμό επιχειρήσεων φιλοξενίας και ιδιαίτερα ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, χωρίς βέβαια να αποκλείονται λοιπές τουριστικές επιχειρήσεις (όπως για παράδειγμα τουριστικά γραφεία) στις οποίες όμως το επάγγελμα παρουσιάζει διαφοροποιήσεις διότι προσαρμόζεται σύμφωνα με τις επιχειρησιακές τους λειτουργίες. Το φυσικό περιβάλλον της εργασίας του αποτελεί ένας γραφειακός χώρος με κατάλληλο ύψος, επιφάνεια, φωτισμό και αερισμό, και επαρκώς επιπλωμένος και εξοπλισμένος με τα απαραίτητα μέσα/εργαλεία/υλικά.

Ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας πλέον εργάζεται σε ένα πλήρως αυτοματοποιημένο και ψηφιακό περιβάλλον και τα μέσα/εργαλεία/υλικά που χρησιμοποιεί κυρίως για την εκτέλεση των καθηκόντων του είναι: εξοπλισμός τηλεπικοινωνιών (συσκευές/κέντρα), Η/Υ και περιφερειακός εξοπλισμός, σύνδεση με το διαδίκτυο, λογισμικό, ειδικό λογισμικό κρατήσεων, πλατφόρμες κρατήσεων, επιχειρησιακά πρότυπα και τα εξειδικευμένα εργαλεία και εφαρμογές κρατήσεων.

Η εργασία του μπορεί να εκτελείται είτε εντός της επιχείρησης φιλοξενίας, είτε απομακρυσμένα υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Για το επάγγελμα δεν υπάρχει συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο, οπότε για την άσκησή του δεν απαιτείται ειδική άδεια ούτε η πλήρωση συγκεκριμένων κανονιστικών προϋποθέσεων. Το επάγγελμα εξασκείται ελεύθερα στην αγορά εργασίας.

³ Στην παρούσα μελέτη η φράση «Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» αναφέρεται και στα δύο φύλα. Το αρσενικό γραμματικό γένος χρησιμοποιείται για καθαρά πρακτικούς λόγους.

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Οι υφιστάμενες εκπαιδευτικές διαδρομές είναι αυτές που προσδιορίζονται από νομοθετικές ρυθμίσεις, οι οποίες είναι σε ισχύ και περιγράφουν τις προϋποθέσεις για την απόκτηση επαγγελματικών αδειών και επαγγελματικών δικαιωμάτων για ένα συγκεκριμένο επάγγελμα. Για το παρόν επαγγελματικό περίγραμμα δεν απαιτείται άδεια άσκησης επαγγέλματος.

Παρακάτω προτείνονται εναλλακτικές επιλογές διαδρομών που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης του επαγγέλματος.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΠΟΚΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας	
1 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ), ειδικότητας Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας (πρώην Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και επιχειρήσεων Φιλοξενίας [Υπηρεσία Υποδοχής – Υπηρεσία Ορόφων – Εμπορευματογνωσία]), ή Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού ή Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων (πειραματική ειδικότητα) ή συναφούς ειδικότητας (ΙΕΚ) + Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για μέρος των γνώσεων (Θεωρία) που αντιστοιχούν στις ΚΕΛ του επαγγέλματος. + Έξι (6) μήνες συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας
2 ^η Διαδρομή	Πτυχίο ΕΠΑ.Λ. ή του τμήματος μαθητείας επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ), της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» + Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για μέρος των γνώσεων (Θεωρία) που αντιστοιχούν στις ΚΕΛ του επαγγέλματος + Ένα (1) έτος συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας
3 ^η Διαδρομή	Πτυχίο Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑ.Σ.) επιπέδου 3 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) της ειδικότητας «Υπάλληλος Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων» ή ισοτίμων τίτλων + Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για μέρος των γνώσεων (Θεωρία) που αντιστοιχούν στις ΚΕΛ του επαγγέλματος + Δύο (2) έτη συναφούς επαγγελματική εμπειρία
4 ^η Διαδρομή	Απολυτήριο Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης επιπέδου 4 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) + Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (Θεωρία) που αντιστοιχούν στις ΚΕΛ του επαγγέλματος + Τρία (3) έτη συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ

- **Συνδικαλιστικές οργανώσεις:** Σε δευτεροβάθμιο συνδικαλιστικό επίπεδο, τους Υπαλλήλους Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας εκπροσωπεί - ως ξενοδοχοϋπαλλήλους - η Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Επισιτισμό – Τουρισμό (ΠΟΕΕΤ), Η ΠΟΕΕΤ είναι μέλος της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΓΣΕΕ), η οποία ως κοινωνικός εταίρος αποτελεί, το ανώτατο συνδικαλιστικό όργανο των εκτός δημοσίου εργαζομένων στην Ελλάδα.

- **Εργοδοτικές οργανώσεις:** Τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, στις οποίες εργάζονται οι Υπάλληλοι Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, εκπροσωπεί σε δευτεροβάθμιο συνδικαλιστικό επίπεδο η Πανελλήνιος Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ). Η ΠΟΞ είναι μέλος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), ο οποίος ως κοινωνικός εταίρος εκπροσωπεί τις πανελλήνιες κλαδικές ενώσεις τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και μεμονωμένες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται ευρύτερα στην τουριστική οικονομία και καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα των δραστηριοτήτων του τομέα.

Τις μη κύριες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, στις οποίες εργάζονται οι Υπάλληλοι Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας εκπροσωπεί η Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδος (Σ.Ε.Τ.Κ.Ε.), η οποία είναι το τρίτοβάθμιο όργανο που εκπροσωπεί τους επιχειρηματίες - ιδιοκτήτες Ενοικιαζόμενων Δωματίων και Διαμερισμάτων στην Ελλάδα. Στη Σ.Ε.Τ.Κ.Ε. ανήκουν όλες οι μικρές τουριστικές οικογενειακές επιχειρήσεις ενοικιαζόμενων δωματίων και διαμερισμάτων. Η Σ.Ε.Τ.Κ.Ε. είναι μέλος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ).

Τέλος, η Πανελλήνια Ένωση Ιδιοκτητών Κάμπινγκ εκπροσωπεί τις Οργανωμένες Τουριστικές Κατασκηνώσεις (camping), οι οποίες, όπως τα ξενοδοχεία, είναι μέλη του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος (ΞΕΕ).

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

- Επεξεργάζεται αιτήματα κρατήσεων
- Αποκρίνεται σε αιτήματα κρατήσεων
- Μεγιστοποιεί το ποσοστό μετατροπής αιτημάτων κρατήσεων σε οριστικές κρατήσεις (πωλήσεις)
- Επιτηρεί και επικαιροποιεί τα κανάλια κρατήσεων
- Ρυθμίζει τη διαθεσιμότητα του καταλύματος
- Επεξεργάζεται και ενημερώνει το πρόγραμμα (λογισμικό) κρατήσεων και δημιουργεί αναφορές (reporting)
- Παρακολουθεί και ελέγχει τα έσοδα και τις προμήθειες από κρατήσεις
- Διεκπεραιώνει οικονομικές συναλλαγές από κρατήσεις

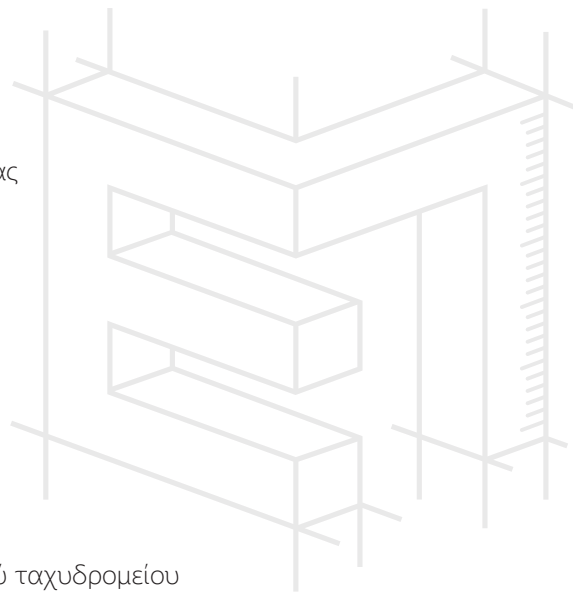
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία
- Ασφάλεια και Υγεία στο χώρο της εργασίας
- Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας
- Βασικές αρχές οικονομίας
- Βασικές αρχές τουρισμού και τουριστικής οικονομίας
- Ειδικές εφαρμογές τουριστικού ηλεκτρονικού εμπορίου
- Ελληνική και παγκόσμια τουριστική γεωγραφία
- Εξυπηρέτηση πελατών στους τομείς τουριστικών υπηρεσιών και διαχείριση πελατειακών σχέσεων
- Καινοτομία –Επιχειρηματικότητα
- Κρατήσεις
- Ξενοδοχειακές εφαρμογές με χρήση Η/Υ
- Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων φιλοξενίας
- Περιβαλλοντική πολιτική και προστασία στον τουριστικό τομέα
- Στοιχεία τουριστικής νομοθεσίας
- Τουριστικό ηλεκτρονικό εμπόριο
- Τουριστικό μάρκετινγκ – πωλήσεις – δημόσιες σχέσεις

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Ανάπτυξη ενημερωτικού υλικού για τουρίστες
- Απάντηση σε εισερχόμενες κλήσεις

- Διανομή ενημερωτικού υλικού για τον τόπο διαμονής
- Διαπολιτισμικές ικανότητες στην παροχή υπηρεσιών σε δομές φιλοξενίας
- Διαχείριση παραπόνων πελατών
- Διαχείριση της βάσης δεδομένων
- Διαχείριση ψηφιακών αρχείων
- Διερεύνηση βάσεων δεδομένων
- Εκτέλεση οικονομικών συναλλαγών
- Έλεγχος οικονομικών συναλλαγών
- Ενίσχυση πωλήσεων
- Επικοινωνία με πελάτες (γραφτή και προφορική)
- Εφαρμογή στρατηγικών προώθησης πωλήσεων
- Εφαρμογή στρατηγικών προώθησης πωλήσεων μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Εφαρμογή στρατηγικών πωλήσεων
- Κατάρτιση ειδικών προσφορών
- Κατάρτιση οικονομικών προσφορών
- Παρουσίαση χαρακτηριστικών δωματίου και του καταλύματος
- Παροχή τουριστικών πληροφοριών
- Συλλογή τουριστικών πληροφοριών
- Τήρηση αρχείων πελατών
- Τήρηση αρχείων πελατών
- Τήρηση λογαριασμών πελατών
- Τήρηση οικονομικών συναλλαγών
- Χρήση εργαλείων ή προγραμμάτων μηχανοργάνωσης & αρχειοθέτησης
- Χρήση λογισμικού επεξεργασίας κειμένου
- Χρήση λογισμικού κρατήσεων
- Χρήση λογισμικού λογιστικών φύλλων
- Χρήση λογισμικού παρουσιάσεων
- Χρήση ξένων γλωσσών στον κλάδο του τουρισμού
- Χρήση παγκόσμιου συστήματος διανομής
- Χρήση πλατφορμών ηλεκτρονικού τουρισμού
- Χρήση τεχνικών επικοινωνίας



ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας είναι ένα επάγγελμα δυναμικό από κάθε άποψη. Το τεχνολογικό περιβάλλον στο οποίο καλούνται να λειτουργήσουν οι σύγχρονες επιχειρήσεις φιλοξενίας, οι νέες καταναλωτικές συμπεριφορές των ταξιδιωτών, η συνεχής εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και η μεταβολή του τρόπου λειτουργίας των καναλιών διανομής των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών συνθέτουν ένα δυναμικό και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον στο οποίο ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας καλείται να ανταποκριθεί.

Η ανάγκη των επιχειρήσεων φιλοξενίας για απασχόληση στο αντικείμενο αυτό κρίνεται πλέον επιτακτική.

Ο σύγχρονος εργαζόμενος – στις περισσότερες περιπτώσεις – κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του χειρίζεται εργαλεία και μέσα τελευταίας τεχνολογίας, ανταποκρίνεται σε αιτήματα έμπειρων και απαιτητικών ταξιδιωτών, προωθεί ένα σύνθετο πλέγμα υπηρεσιών και σύμφωνα με τις τελευταίες τάσεις που διαμορφώνονται, λειτουργεί σε ένα πλαίσιο «ταξιδιωτικής βιωσιμότητας» το οποίο εξελίσσεται με ταχείς ρυθμούς. Για το λόγο αυτό θα πρέπει πέραν

των κλασικών και σχετικών με το αντικείμενό γνώσεων και δεξιοτήτων του, να αναπτύσσει ψηφιακές και πράσινες δεξιότητες.

ΕΝΟΤΗΤΑ Α

ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ



ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος»

Α.1 Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος

Ο αρχικός τίτλος του Επαγγέλματος όπως προτάθηκε και προκηρύχθηκε είναι «Υπάλληλος Κρατήσεων και Εσόδων». Ωστόσο κατά την πορεία εκπόνησης του Επαγγελματικού Περιγράμματος (εφεξής Ε.Π.), και τις συζητήσεις που πραγματοποιήθηκαν στην ομάδα εργασίας του Ε.Π αποφασίστηκε ότι ο πιο δόκιμος τίτλος για την περιγραφή του Επαγγέλματος είναι: «Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας».

Α.2 Ορισμός του επαγγέλματος

Ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας ασχολείται με τη διεκπεραίωση αιτημάτων κρατήσεων, την υποστήριξη λειτουργικών διαδικασιών διαχείρισης κρατήσεων και τον χειρισμό οικονομικών συναλλαγών από κρατήσεις.

Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του ανταποκρίνεται σε αιτήματα κρατήσεων από επισκέπτες, ταξιδιωτικούς πράκτορες και λοιπά δίκτυα διανομής που πραγματοποιούνται μέσω διαφόρων μέσων επικοινωνίας και πλατφορμών κρατήσεων. Είναι αρμόδιος για την έγκαιρη δημιουργία, ενημέρωση και διατήρηση των αρχείων κρατήσεων σύμφωνα με τις επιβεβαιώσεις κρατήσεων των ενδιαφερομένων. Επιπρόσθετα, ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας παρακολουθεί τη μελλοντική διαθεσιμότητα των επιχειρήσεων φιλοξενίας και συμβάλλει στην ανάπτυξη προβλέψεων για τα έσοδα και την πληρότητα των δωματίων. Ενημερώνει επίσης τη διαθεσιμότητα των δωματίων μέσω καναλιών διανομής όπως τα συστήματα GDS, OTA και διαδικτυακών κρατήσεων. Στο σκέλος των εσόδων, είναι αρμόδιος για την επεξεργασία των προκαταβολών και λοιπών πληρωμών από κρατήσεις των επισκεπτών.

Πρόσθετα καθήκοντα συνήθως περιλαμβάνουν την προετοιμασία της λίστας των αναμενόμενων αφίξεων για το τμήμα της Υποδοχής και τα λοιπά αρμόδια τμήματα του καταλύματος και την επεξεργασία πληρωμών από λοιπές χρεώσεις των επισκεπτών.

Α.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων και Κλάδων Οικονομίας.

Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων (ISCO 08)

Για το συγκεκριμένο επάγγελμα δεν υπάρχει ακριβής αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων ISCO 08⁴ ⁵. Οι πλησιέστερες περιγραφές και κωδικοί είναι:

4224 Υπάλληλοι υποδοχής σε ξενοδοχεία

4225 Υπάλληλοι ενημέρωσης πελατών

Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας (ΣΤΑΚΟΔ)

Ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας ασκεί τα καθήκοντά του σε επιχειρήσεις φιλοξενίας οι οποίες κατατάσσονται στις παρακάτω οικονομικές δραστηριότητες:

55 Καταλύματα

55.10 Ξενοδοχεία και παρόμοια καταλύματα

55.10.01 Ξενοδοχεία

55.10.02 Ξενώνες Φιλοξενίας Νέων

55.10.03 Σύνθετα τουριστικά καταλύματα

55.10.04 Ξενοδοχεία συνιδιοκτησίας (condo hotels)

55.10.05 Ξενοδοχειακά καταλύματα εντός παραδοσιακών κτισμάτων

55.20 Καταλύματα διακοπών και άλλα καταλύματα

55.20.01 Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα- τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις (βίλες)

⁴ European Skills, Competences, Qualifications and Occupations- ESCO. Υπάλληλοι υποδοχής σε ξενοδοχεία

⁵ European Skills, Competences, Qualifications and Occupations- ESCO. Υπάλληλοι ενημέρωσης πελατών

55.20.02 Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα- τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες

55.20.03 Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια-διαμερίσματα

55.30 Χώροι κατασκήνωσης, εγκαταστάσεις για οχήματα αναψυχής και ρυμουλκούμενα οχήματα

55.30.01 Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (camping)

A.4 Ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος

Το επάγγελμα του Υπάλληλου Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας ξεκίνησε ταυτόχρονα με τη λειτουργία των δομών φιλοξενίας και εξελίχθηκε παράλληλα με την εξέλιξη της τεχνολογίας. Στα καταλύματα υπήρχε πάντα ένα αρμόδιο άτομο (ιδιοκτήτης ή υπάλληλος) το οποίο λάμβανε τις κρατήσεις και φρόντιζε να διασφαλίζει έγκαιρα τη διαμονή των πελατών. Πριν από τη δεκαετία του 1940, οι κρατήσεις γίνονταν μέσω ταχυδρομείου, τηλεγραφήματος ή τηλεφώνου και τεκμηριώνονταν και καταγράφονταν χρησιμοποιώντας το παραδοσιακό στυλό και χαρτί⁶. Η διαχείριση των κρατήσεων αποτελούσε μια κουραστική και περίπλοκη εργασία ειδικά όταν εκτελούνταν χειροκίνητα. Η παρακολούθηση μεγάλου αριθμού πελατών και όλων των στοιχείων τους, απαιτούσε τη χρήση υπερβολικού αριθμού έγγραφων αρχείων και προϋπέθετε μεγάλο χρόνο εκτέλεσης των εργασιών από το αρμόδιο άτομο το οποίο αρχειοθετούσε, επεξεργάζονταν και αναζητούσε τις πληροφορίες κάθε πελάτη. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο αναπτύχθηκαν τα πληροφορικά συστήματα κρατήσεων καταλυμάτων (κυρίως ξενοδοχείων), παράλληλα με τα οποία εξελίχθηκε και το επάγγελμα του Υπάλληλου Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.

Από τα μέσα της δεκαετίας του 1940, όταν καθιερώθηκε το πρώτο σύστημα κρατήσεων ξενοδοχείων από μία μεγάλη πολυεθνική ξενοδοχειακή εταιρία, επιτρέποντας την άμεση επιβεβαίωση των αιτημάτων κράτησης, η λειτουργία του επαγγέλματος άρχισε να αλλάζει σταδιακά. Δέκα περίπου χρόνια αργότερα άλλη μεγάλη πολυεθνική ξενοδοχειακή εταιρία εισήγαγε το πρώτο αυτοματοποιημένο ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων της ξενοδοχειακής βιομηχανίας και της πρώτης τηλεφωνικής γραμμής για κρατήσεις χωρίς χρέωση (toll free). Στα τέλη της δεκαετίας του '60, οι επιχειρήσεις φιλοξενίας άρχισαν να κατανοούν το εύρος και τις ευκαιρίες που θα παρείχε η ηλεκτρονική διανομή και άρχισαν να αναπτύσσουν τα δικά τους συστήματα, γνωστά ως Συστήματα Διαχείρισης Ακινήτων / Property Management Systems (PMS). Δύο δεκαετίες μετά, έκανε την εμφάνισή του το παραδοσιακό PMS ξενοδοχείων. Αποτελούμενο από ένα ευρύ φάσμα τεχνολογίας που παρέχεται από έναν μόνο προμηθευτή, υποσχέθηκε μια ολοκληρωμένη λύση για τον κλάδο της φιλοξενίας. Όταν ξεκίνησε, ο κύριος ρόλος του επικεντρώθηκε στην αυτοματοποίηση λειτουργιών που προηγουμένως γίνονταν χειροκίνητα, όπως κρατήσεις επισκεπτών, check-in και check-out. Ως αποτέλεσμα της εξέλιξης της τεχνολογίας και των νέων προσδοκιών των καταναλωτών με γνώσεις τεχνολογίας, το PMS - και κατ' επέκταση ο ρόλος των χειριστών του στους οποίους συμπεριλαμβάνεται και το υπό εξέταση επάγγελμα - εξελίχθηκε πέρα από την απλή διαχείριση πληροφοριών και συνέβαλλε στην εκτέλεση περισσότερων λειτουργιών τόσο σε επίπεδο επιχείρησης όσο και σε επίπεδο πελατών. Από την έναρξή του, το PMS έχει μετατραπεί σε μια δυναμική πλατφόρμα που βοηθά στην προώθηση των καθημερινών δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων φιλοξενίας, συμπεριλαμβανομένων των κρατήσεων. Ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας πλέον χειρίζεται, στο βαθμό που του αναλογεί, ένα θεμελιώδες εργαλείο υποστήριξης για τη διαχείριση καθημερινών εργασιών, για τον εξορθολογισμό των λειτουργιών, την αύξηση της αποτελεσματικότητας, τη βελτίωση της εμπειρίας των επισκεπτών και την ικανοποίηση των προσδοκιών.

Σήμερα ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας αποτελεί ένα σύγχρονο επάγγελμα, πλήρως υποστηριζόμενο από τεχνολογικής άποψης. Τα σύγχρονα ξενοδοχειακά λογισμικά (PMS) και οι ειδικές εφαρμογές κρατήσεων, οι διαδικτυακές πλατφόρμες κρατήσεων, η καταναλωτική συμπεριφορά των ταξιδιωτών, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, οι ταξιδιωτικοί ιστότοποι εμπειριών και γενικότερα το hi tech περιβάλλον στο οποίο έχει προσαρμοστεί η συνολική ταξιδιωτική δραστηριότητα και εμπειρία έχουν δημιουργήσει ένα σύγχρονο και δυναμικά εξελισσόμενο περιβάλλον στο οποίο καλείται ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας να εκτελέσει. τα καθήκοντά του.

⁶ StayInTouch. The Hotel PMS Evolution: From Managing Rooms to Engaging with Guests.

A.5 Οικονομία και επιχειρηματικό περιβάλλον

Τουριστική Οικονομία / Ελλάδα

Ο τουρισμός αποτελεί τη σημαντικότερη οικονομική δραστηριότητα της Ελλάδας⁷. Είναι ένας τομέας ο οποίος συνεισφέρει στο ένα πέμπτο περίπου του ΑΕΠ και απασχολεί σχεδόν ένα εκατομμύριο εργαζομένους. Επιπλέον, αποτελεί σημαντική πηγή οικονομικών πόρων της χώρας, ενισχύοντας άμεσα η έμμεσα, μία σειρά άλλων κλάδων και δραστηριοτήτων. Αποτελώντας έναν εν τη γενέσει του εξωστρεφή τομέα, συμβάλλει στην εξισορρόπηση του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών της χώρας. Ο τομέας του Τουρισμού αλληλοεπιδρά με πλήθος άλλων τομέων, με την τουριστική πολιτική να καθορίζει τον χαρακτήρα, τα μοντέλα ανάπτυξης και το περιβάλλον λειτουργίας όχι μόνο των τουριστικών επιχειρήσεων, αλλά και επιχειρήσεων που ανήκουν σε άλλους τομείς της χώρας.

Αναφέροντας τη συμβολή του τουρισμού στην ελληνική οικονομία για το 2019, έτος το οποίο αποτέλεσε μία κορυφαία χρονιά για τον ελληνικό τουρισμό και μέχρι τη συγγραφή της παρούσας εργασίας υπήρξε η τελευταία χρονιά «κανονικότητας» τόσο για τον ελληνικό όσο και για τον παγκόσμιο τουρισμό πριν το ξέσπασμα της πανδημίας του COVID-19, μπορούμε να έχουμε μία γενικότερη εικόνα της συμβολής του τουρισμού στην ελληνική οικονομία σε μία καλή τουριστική χρονιά. Σύμφωνα με το ΙΝΣΕΤΕ, κατά το 2019, ο ελληνικός τουρισμός⁸:

- Παρουσίασε αύξηση εσόδων από το εξωτερικό κατά +13,1% (περιλαμβάνονται τα έξοδα μετάβασης και οι εισπράξεις από κρουαζιέρες),
- Είχε σημαντική επενδυτική δραστηριότητα
- Η οικονομική συνεισφορά του αντιστοιχεί στο 12,5% του ΑΕΠ της χώρας, ενώ αν συνυπολογιστεί και η έμμεση συνεισφορά του, αντιστοιχεί μεταξύ 27,5% έως 33,1%
- Από κάθε €1,0 τουριστικής δραστηριότητας, δημιουργείται επιπλέον €1,2 έως €1,65 πρόσθετης οικονομικής δραστηριότητας. Ως αποτέλεσμα για κάθε €1,0 τουριστικού εσόδου, το ΑΕΠ της χώρας αυξάνεται κατά €2,2 έως €2,65, δηλαδή ο τουρισμός είναι ένας κλάδος με μεγάλη διάχυση ωφελειών στην οικονομία,
- Η οικονομία τριών νησιωτικών Περιφερειών εξαρτάται σε πολύ μεγάλο βαθμό από τον τουρισμό,
- Συμβάλλει άμεσα στην αιχμή (τρίτο τρίμηνο) στο 17,1% της απασχόλησης και συνολικά (άμεσα και έμμεσα) μεταξύ 37,6% και 45,2% ενώ αποτέλεσε και αποτελεί βασικό μοχλό μείωσης της ανεργίας,
- Κάλυψε με τις ταξιδιωτικές εισπράξεις το 79,9% του ελλείμματος του ισοζυγίου αγαθών. Οι εισπράξεις αυτές ισούνται με το 78,4% των εισπράξεων από τις εξαγωγές όλων των άλλων προϊόντων που εξάγει η χώρα, εξαιρουμένων των εισπράξεων από εξαγωγή πλοίων και καυσίμων.
- Αν στις ταξιδιωτικές εισπράξεις συνυπολογισθούν και οι εισπράξεις από αερομεταφορές και θαλάσσιες μεταφορές από τον εισερχόμενο τουρισμό, τότε το σύνολο των ταξιδιωτικών εισπράξεων ισούται με το 87,6% των εισπράξεων από τις εξαγωγές όλων των άλλων προϊόντων πλην πλοίων και καυσίμων.

Από τα παραπάνω, είναι προφανές αφενός η σπουδαιότητα του τουρισμού για την ελληνική οικονομία και αφετέρου ο δυναμισμός του.

Η γενική εικόνα του ελληνικού τουρισμού για το 2019, το οποίο ήταν το τελευταίο έτος «κανονικότητας» πριν το ξέσπασμα της πανδημίας, συνοψίζεται⁹ παρακάτω:

- Το 2019, στην Ελλάδα πραγματοποιήθηκαν συνολικά 36.643 χιλ. επισκέψεις στις 13 Περιφέρειες της χώρας, παρουσιάζοντας αύξηση + 5,2% σε σχέση με το 2018.
- Στην πρώτη θέση με βάση τον αριθμό επισκέψεων διατηρήθηκε η Γερμανία, στη δεύτερη θέση ανέβηκε η Βουλγαρία, ενώ την τρίτη θέση υποχώρησε το Ηνωμένο Βασίλειο.
- Οι διανυκτερεύσεις διαμορφώθηκαν στις 232.464 χιλ. παρουσιάζοντας αύξηση +2,4% και οι ταξιδιωτικές εισπράξεις διαμορφώθηκαν σε 17.680 εκατ. € παρουσιάζοντας αύξηση +12,9%.

⁷ ΦΕΚ 5169/Β/05.10.2022: «Τομεακό Πρόγραμμα Ανάπτυξης (ΤΠΑ) του Υπουργείου Τουρισμού στο Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης (ΕΠΑ) προγραμματικής περιόδου 2021 – 2025», Αθήνα, Ελλάδα: Εθνικό Τυπογραφείο.

⁸ ΙΝΣΕΤΕ (Σεπτέμβριος 2020). Η συμβολή του Τουρισμού στην ελληνική οικονομία το 2019.

⁹ ΙΝΣΕΤΕ. Ανάλυση στοιχείων εισερχόμενου τουρισμού ανά Αγορά και ανά Περιφέρεια 2019.

- Στις τρεις πρώτες θέσεις κατάταξης των χωρών με βάση τον αριθμό των διανυκτερεύσεων το 2019 βρέθηκαν η Γερμανία, το Ηνωμένο Βασίλειο και η Γαλλία. Στις τρεις πρώτες θέσεις με βάση τον αριθμό των εισπράξεων διατηρήθηκαν σταθερές η Γερμανία, το Ηνωμένο Βασίλειο και οι Η.Π.Α..
- Το 78,3% των επισκέψεων πραγματοποιήθηκε στις εξής πέντε περιφέρειες: Νοτίου Αιγαίου (18,8%), Κεντρικής Μακεδονίας (18,5%), Αττικής (16,2%), Κρήτης (14,4%) και Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης (10,5%).
- Τέλος, το 87,8% των εισπράξεων πραγματοποιήθηκε στις εξής πέντε περιφέρειες: Νοτίου Αιγαίου (29,3%), Κρήτης (20,4%), Αττικής (14,7%), Κεντρικής Μακεδονίας (12,7%), και Ιονίων Νήσων (10,8%).

Τουριστική Οικονομία / Ευρώπη

Ο τουρισμός¹⁰ είναι μια σημαντική οικονομική δραστηριότητα στην Ευρωπαϊκή Ένωση με ευρεία επίδραση στην οικονομική ανάπτυξη, την απασχόληση και την κοινωνική ανάπτυξη. Μπορεί να είναι ένα ισχυρό εργαλείο για την καταπολέμηση της οικονομικής παρακμής και της ανεργίας.

Η γενική εικόνα του ευρωπαϊκού τουρισμού για το 2019, το οποίο ήταν το τελευταίο έτος «κανονικότητας» πριν το ξέσπασμα της πανδημίας, συνοψίζεται¹¹ παρακάτω:

- Η χώρα με το μεγαλύτερο μερίδιο αφίξεων από χώρες/αγορές της Ευρώπης είναι η Γαλλία (12,7%) και ακολουθούν η Ισπανία (12,1%) η Ιταλία (9,3%) η Τουρκία 5,1%, η Γερμανία 5,0% και η Ελλάδα με 4,9%.
- Η χώρα με το μεγαλύτερο μερίδιο αφίξεων από χώρες/αγορές μεγάλων αποστάσεων είναι η Τουρκία (13,4%), η Γαλλία (10,7%), η Ισπανία (8,4%) και το Ηνωμένο Βασίλειο (8,0%). Η Ελλάδα κατέχει μερίδιο 2,0%.
- Οι πέντε χώρες προέλευσης ενδοευρωπαϊκών ταξιδιών είναι η Γερμανία (17,8%), το Ηνωμένο Βασίλειο (11,8%), η Γαλλία 6,7%, η Ολλανδία (5,2%) και η Ιταλία (5%) .
- Οι κύριες χώρες προέλευσης ταξιδιών μεγάλων αποστάσεων είναι οι ΗΠΑ (4,9%) και η Κίνα (2,1%).

Αριθμός επιχειρήσεων στη χώρα και γεωγραφική κατανομή

Επιχειρηματικό περιβάλλον / Ελλάδα

Στον ξενοδοχειακό τομέα στον οποίο ασκείται ως επί των πλείστων το επάγγελμα, δραστηριοποιούνται πολλών ειδών και μορφών επιχειρήσεις. Σύμφωνα με τα στατιστικά του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος¹², κατά το 2021, στην Ελλάδα λειτούργησαν 10.098 ξενοδοχεία, με 441,536 δωμάτια και 879,255 κλίνες.

Η Κατανομή του ξενοδοχειακού δυναμικού ανά κατηγορία και Περιφέρεια σε επίπεδο Επικράτειας για το έτος 2021, παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί:

Πίνακας 1:
Ξενοδοχειακό Δυναμικό Ελλάδας το έτος 2021 ανά Κατηγορία και Περιφέρεια

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ		5*	4*	3*	2*	1*	Σύνολα
Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης	Μονάδες	14	32	120	151	67	384
	Δωμάτια	1,308	1,968	3,799	3,121	1,014	11,210
	Κλίνες	2,715	4,123	7,498	6,097	1,985	22,418
Αττικής	Μονάδες	47	139	159	241	112	698
	Δωμάτια	7,536	10,195	7,024	7,290	2,322	34,367
	Κλίνες	14,604	19,717	13,261	13,461	4,944	65,987
Βορείου Αιγαίου	Μονάδες	7	33	139	162	42	383
	Δωμάτια	819	1,797	4,821	3,822	651	11,910
	Κλίνες	1,667	3,453	9,261	7,183	1,247	22,811
Δυτικής Ελλάδας	Μονάδες	6	43	108	95	24	276
	Δωμάτια	1,488	2,610	3,284	2,260	295	9,937
	Κλίνες	3,186	5,207	6,242	4,355	578	19,568
Δυτικής Μακεδονίας	Μονάδες	4	16	59	34	11	124

¹⁰ European Commission. Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism_en

¹¹ European Travel Commission. European Tourism: Key Figures. Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://etc-corporate.org/european-tourism-key-figures/>

¹² Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδας (ΞΕΕ). Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://www.grhotels.gr/category/epicheirimatiki-enimerosi/statistika/>

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ		5*	4*	3*	2*	1*	Σύνολα
	Δωμάτια	99	369	1,388	714	239	2,809
	Κλίνες	219	802	2,976	1,576	792	6,365
Ηπείρου	Μονάδες	17	99	172	129	21	438
	Δωμάτια	1,478	1,719	3,377	2,233	353	9,160
	Κλίνες	3,127	3,671	6,863	4,351	704	18,716
Θεσσαλίας	Μονάδες	29	123	141	187	70	550
	Δωμάτια	1,479	3,946	3,781	4,182	1,255	14,643
	Κλίνες	3,045	7,909	7,456	8,079	2,698	29,187
Ιονίων Νήσων	Μονάδες	69	170	267	421	73	1,000
	Δωμάτια	10,211	13,191	14,444	12,908	1,510	52,264
	Κλίνες	21,237	26,172	28,533	24,921	2,945	103,808
Κεντρικής Μακεδονίας	Μονάδες	62	137	290	313	369	1,171
	Δωμάτια	9,786	10,664	10,139	8,120	7,852	46,561
	Κλίνες	20,564	21,481	20,736	16,150	15,728	94,659
Κρήτης	Μονάδες	149	345	412	565	173	1,644
	Δωμάτια	25,130	33,076	17,894	18,315	4,132	98,547
	Κλίνες	53,452	65,817	33,890	32,790	7,979	193,928
Νοτίου Αιγαίου	Μονάδες	259	435	576	775	194	2,239
	Δωμάτια	34,479	36,584	21,643	19,583	2,998	115,287
	Κλίνες	72,520	74,426	42,529	37,665	5,903	233,043
Πελοποννήσου	Μονάδες	29	144	237	209	62	681
	Δωμάτια	2,843	5,127	6,367	4,637	808	19,782
	Κλίνες	6,104	10,246	12,621	8,805	1,579	39,355
Στερεάς Ελλάδας	Μονάδες	8	51	158	237	56	510
	Δωμάτια	686	3,709	4,396	5,339	929	15,059
	Κλίνες	1,519	7,542	8,520	10,082	1,747	29,410
Σύνολο Επικράτειας	Μονάδες	700	1,767	2,838	3,519	1,274	10,098
	Δωμάτια	97,342	124,955	102,357	92,524	24,358	441,536
	Κλίνες	203,959	250,566	200,386	175,515	48,829	879,255

Πηγή: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Επεξεργασία ΙΤΕΠ

Εκτός από τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα, στις επιχειρήσεις φιλοξενίας συμπεριλαμβάνονται και τα μικρά, μη κύρια τουριστικά καταλύματα, όπως επίσης και οι Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (camping).

Σύμφωνα με το ΙΝΣΕΤΕ¹³, η Ελλάδα το 2019 διέθετε 27.796 μονάδες ενοικιαζόμενων δωματίων με 187.210 δωμάτια και 435.039 κλίνες. Οι Περιφέρειες του Νοτίου Αιγαίου, της Κεντρικής Μακεδονίας, των Ιονίων Νήσων, της Κρήτης και της Θεσσαλίας αντιπροσώπευαν το 2019 το 74% του δυναμικού ενοικιαζόμενων δωματίων της χώρας (20.674 μονάδες). Σύμφωνα με την ίδια μελέτη, στην Ελλάδα το 2021 λειτούργησαν 303 μονάδες κάμπινγκ με 1.068 οικίσκους και 24.120 θέσεις.

Επιχειρηματικό περιβάλλον / Ευρώπη

Σύμφωνα με τη EUROSTAT¹⁴, στην Ευρωπαϊκή Ένωση και την Ελβετία λειτούργησαν το 2019 167.317 ξενοδοχεία και παρόμοια καταλύματα (Hotels and similar accommodation).

Η μεγαλύτερη συγκέντρωση εντοπίζεται στην Ιταλία με 32.730 καταλύματα, στη Γερμανία με 32.182 καταλύματα, στην Ισπανία με 19.683 καταλύματα και στη Γαλλία με 17.960 καταλύματα. Η διασπορά των ξενοδοχείων και παρόμοιων καταλυμάτων, παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

Πίνακας 2

Ξενοδοχεία και παρόμοια καταλύματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και την Ελβετία το 2019

Ιταλία	32.730	Τσεχία	6.236	Ουγγαρία	2.324	Βέλγιο	1.505	Εσθονία	450
--------	--------	--------	-------	----------	-------	--------	-------	---------	-----

¹³ ΙΝΣΕΤΕ (Δεκέμβριος 2022). Ετήσια έκθεση ανταγωνιστικότητας και διαρθρωτικής προσαρμογής στον τομέα του Τουρισμού για το έτος 2021 – Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας

¹⁴ EUROSTAT. Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από:

https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/TOUR_CAP_NAT/default/table?lang=en&category=tour.tour_inda.tour_cap

Γερμανία	32.182	Ελβετία	4.645	Βουλγαρία	2.166	Κροατία	1.089	Ισλανδία	446
Ισπανία	19.683	Πολωνία	4.229	Σουηδία	2.143	Κύπρος	814	Λετονία	348
Γαλλία	17.960	Ολλανδία	3.806	Ιρλανδία	1.992	Φινλανδία	794	Λουξεμβούργο	227
Αυστρία	11.823	Ρουμανία	2.857	Σλοβακία	1.731	Δανία	585	Μάλτα	224
Ελλάδα	9.892	Πορτογαλία	2.401	Σλοβενία	1.508	Λιθουανία	494	Λιχτενστάιν	33

Πηγή: EUROSTAT

Ποιοτικά στοιχεία των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο επάγγελμα

Σύμφωνα με τα στοιχεία του Ινστιτούτου Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων¹⁵, τα βασικά χαρακτηριστικά της ελληνικής ξενοδοχίας, η οποία αποτελεί τον κλάδο της κύριας δεξαμενής απασχόλησης του επαγγέλματος, συνοψίζονται παρακάτω:

Κατανομή με βάση το μέγεθος

Το 79% των ελληνικών ξενοδοχείων έχει μέγεθος μέχρι 50 δωμάτια. Το 41,1% του συνόλου αποτελούν τα πολύ μικρά ξενοδοχεία (1-20 δωμάτια), το 38,0% μικρά ξενοδοχεία (21-50 δωμάτια), το 12,4% μεσαία ξενοδοχεία (51-100 δωμάτια) και το 8,5% μεγάλα ξενοδοχεία (101 δωμάτια και πάνω).

Περιφερειακή Κατανομή

Η διασπορά των ξενοδοχειακών μονάδων της χώρας είναι ανάλογη με την ανάπτυξη του κάθε προορισμού. Οι μεγαλύτερες συγκεντρώσεις εντοπίζονται στο Νότιο Αιγαίο (22,2%) στην Κρήτη (16,3%), στην Κεντρική Μακεδονία (11,6%) και στα Ιόνια νησιά (9,9%). Ακολουθούν η Αττική (6,9%), η Πελοπόννησος (6,7%), και η Θεσσαλία (5,4%). Τη μικρότερη συγκέντρωση παρουσιάζουν η Ήπειρος (4,3%), η Αν. Μακεδονία – Θράκη (3,8%), το Βόρειο Αιγαίο (3,8%), η Δυτική Ελλάδα (2,7%) και η Δυτική Μακεδονία (1,2%). Το 52% των ξενοδοχείων βρίσκεται συγκεντρωμένο στη νησιωτική χώρα.

Λειτουργία Ξενοδοχείων

Τα ξενοδοχεία εποχικής λειτουργίας αποτελούν το 61% του συνόλου, ενώ τα ξενοδοχεία συνεχούς (12μηνος) λειτουργίας το 39%.

Νομική Μορφή Ξενοδοχείων

Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων (41%) λειτουργεί με τη μορφή της ΑΕ, με τη μορφή της Ατομικής Επιχείρησης το 32%, ενώ οι λοιπές μορφές αποτελούν το 26% του συνόλου.

Ένταξη σε Αλυσίδα

Το 6% του συνόλου των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων της χώρας είναι ενταγμένο σε κάποια αλυσίδα ξενοδοχείων, ενώ η το 94% λειτουργεί αυτόνομα.

Τέλος, τα βασικά συμπεράσματα από τη μελέτη του ΙΤΕΠ¹⁶ για την εξέλιξη του ξενοδοχειακού δυναμικού στην Ελλάδα κατά τα έτη 2015-2019 αναφέρονται παρακάτω:

- Παρατηρείται συνεχής τάση αναβάθμισης του ξενοδοχειακού δυναμικού. Το 2019 στις 3 ανώτερες κατηγορίες ανήκε το 50%, έναντι 43% το 2015.
- Ως προς τις κατηγορίες, η μεγαλύτερη αύξηση (48%) παρατηρήθηκε στα ξενοδοχεία 5*.
- Το 2019 το μερίδιο των ξενοδοχείων εποχικής λειτουργίας διαμορφώθηκε στο 59%, αυξημένο κατά 5 ποσοστιαίες μονάδες από το 2015.
- Σε περιφερειακό επίπεδο, η μεγαλύτερη αύξηση παρατηρήθηκε στο Νότιο Αιγαίο (11%), ακολουθούμενη από την Ήπειρο (10%).

Τάσεις της ελληνικής, ευρωπαϊκής και διεθνούς αγοράς

Σύμφωνα με τη Λευκή Βίβλο «Η Ελλάδα το 2040» του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ)¹⁷, οι κυριότερες μέγα-τάσεις (megatrends) οι οποίες αναμένεται να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση του τουρισμού στο μέλλον είναι: (α) η τεχνολογική ανάπτυξη και ψηφιοποίηση, (β) οι δημογραφικές εξελίξεις και (γ) η βιωσιμότητα.

Οι παραπάνω αναφερόμενες τάσεις αναμένεται να έχουν επιπτώσεις στα τέσσερα βασικά στάδια του ταξιδιού: (α) την οργάνωση του ταξιδιού, (β) το ταξίδι προς τον προορισμό, (γ) την ίδια την τουριστική

¹⁵ ΙΤΕΠ (Μάρτιος 2022). Η σημασία της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας στον ξενοδοχειακό κλάδο

¹⁶ ΙΤΕΠ. Εξέλιξη και Χαρακτηριστικά του Ξενοδοχειακού Δυναμικού Ελλάδας, 2015-2019

¹⁷ ΙΝΣΕΤΕ (Οκτώβριος 2021). Ο Τουρισμός το 2040: Οι κύριες τάσεις που θα διαμορφώσουν το μονοπάτι του ταξιδιού στον τουρισμό

εμπειρία και τέλος, (δ) την επιστροφή. Το στάδιο της οργάνωσης του ταξιδιού, σχετίζεται με την έρευνα του ταξιδιώτη, το marketing του προορισμού ή/και της τουριστικής επιχείρησης, το «word of mouth» αλλά και τη διαφήμιση που έχουν συμβάλλει στην επιλογή του προορισμού και εν συνεχεία στην κράτηση των αεροπορικών ή ακτοπλοϊκών εισιτηρίων και του καταλύματος.

Στη μελέτη αναλύονται διεξοδικά οι επιπτώσεις των παραπάνω τάσεων για κάθε στάδιο του ταξιδιού. Παρακάτω, αναφέρονται τα κυριότερα σημεία τα οποία έχουν άμεση σχέση με το επάγγελμα:

- Με την αξιοποίηση των νέων ψηφιακών τεχνολογιών, οι τουριστικές επιχειρήσεις μπορούν να επιτύχουν τη μετάβαση από τη βασική ψηφιοποίηση, στην ευφυή χρήση των δεδομένων, για τη δημιουργία νέων προϊόντων και υπηρεσιών
- Ο ανθρώπινος παράγοντας θα προσδίδει σημαντική προστιθέμενη αξία στη συνολική τουριστική εμπειρία.
- Η κλιματική αλλαγή και οι στρατηγικές αναχαίτισής της αναμένεται να μετασχηματίσουν σημαντικές πτυχές της οικονομίας και κατ' επέκταση και του τουρισμού.
- Η επιλογή ξενοδοχείου θα γίνεται με πρότυπα που συνάδουν με τις εκάστοτε περιβαλλοντικές πολιτικές και που θα διαφημίζονται έντονα στα κοινωνικά δίκτυα.
- Η πανδημία του Covid-19 οδήγησε τους ταξιδιώτες να καταφεύγουν σε πλάνα της τελευταίας στιγμής, με αποτέλεσμα να δίνουν έμφαση στην ευελιξία των μεθόδων κράτησης.

Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι οι «ψηφιακές δεξιότητες» και οι «πράσινες δεξιότητες» αποτελούν σημαντικούς παράγοντες εξέλιξης του επαγγέλματος.

Τεχνολογίες (υλικά, εξοπλισμός κοκ) / τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα

Η ραγδαία εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχουν επηρεάσει τόσο την καταναλωτική συμπεριφορά των ταξιδιωτών, όσο και το οργανωσιακό πλαίσιο λειτουργίας των επιχειρήσεων φιλοξενίας. Στο πλαίσιο αυτό, το περιβάλλον άσκησης του επαγγέλματος (σύστημα κρατήσεων, κανάλια διανομής, τρόποι και μέσα επικοινωνίας κτλ.) επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από τις τεχνολογικές εξελίξεις, καθώς η λειτουργία των Κρατήσεων προϋποθέτει υψηλό βαθμό διεπαφής μεταξύ των ταξιδιωτών και των τουριστικών καταλυμάτων. Τα μέσα και εργαλεία (πλατφόρμες κρατήσεων, ειδικά λογισμικά και εφαρμογές κτλ.) που χρησιμοποιούνται κατά την άσκηση των καθηκόντων τους από τους υπαλλήλους διαχείρισης και εσόδων επιχειρήσεων φιλοξενίας εξελίσσονται με μεγάλη ταχύτητα καθιστώντας το επάγγελμα συνεχώς μεταβαλλόμενο στο πλαίσιο των ΤΠΕ. Στην Ενότητα Α.9 πραγματοποιείται εκτενής αναφορά σχετικά με το θέμα.

Εξελίξεις αναφορικά με την κλιματική αλλαγή και την περιβαλλοντική προστασία που επηρεάζουν το επάγγελμα

Η ολοένα αυξανόμενη αλλαγή συμπεριφοράς¹⁸ των ταξιδιωτών προς την κατεύθυνση της ζήτησης βιώσιμων ταξιδιωτικών επιλογών, καθιστά αναγκαία την προσαρμογή των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων στο αντικείμενο της πράσινης ανάπτυξης. Οι Υπάλληλοι Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας θα πρέπει να είναι εφοδιασμένοι με γνώσεις και δεξιότητες σε θέματα περιβαλλοντικής βιωσιμότητας για να είναι πιο αποτελεσματικοί στην επικοινωνία με εξωτερικούς ενδιαφερόμενους φορείς, όπως είναι οι πελάτες των επιχειρήσεων φιλοξενίας. Στην Ενότητα Α.10 πραγματοποιείται εκτενής αναφορά σχετικά με το θέμα.

Ιδιαιτερότητες, ευκαιρίες και εμπόδια στην επιχειρηματική προοπτική του επαγγέλματος

Για την πλειοψηφία των ξενοδοχοϋπαλλήλων γενικότερα, τα βασικότερα προβλήματα αποτελούν η εποχικότητα του επαγγέλματος και οι μετακινήσεις εκτός τόπου διαμονής των εργαζομένων. Η συγκεκριμένη ιδιότητα, αν και συγκαταλέγεται στην κατηγορία των ξενοδοχοϋπαλλήλων, δεν επηρεάζεται από την εποχικότητα του επαγγέλματος, καθώς το αντικείμενο του Υπαλλήλου Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας αποτελεί ένα αντικείμενο συνεχούς απασχόλησης διότι οι κρατήσεις πραγματοποιούνται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους και όχι μόνο κατά την τουριστική περίοδο.

Επίσης, όπως αναφέρεται στην ενότητα Α.6.1 παρακάτω, σύμφωνα με σχετική μελέτη του Ινστιτούτου Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων¹⁹ κατά το έτος 2022, καλύφθηκαν 5.576, θέσεις εργασίας στο αντικείμενο Revenue/Reservations, ενώ 1.544 θέσεις εργασίας δεν καλύφθηκαν. Τα στοιχεία αυτά μας

¹⁸ World Economic Forum (December 2022). How to Create the Sustainable Travel Products Customers Want.

¹⁹ ΙΤΕΠ (Νοέμβριος, 2022). Η Απασχόληση στα Ξενοδοχεία, 2022, Ποσοτική Προσέγγιση της Υφιστάμενης Κατάστασης

δίνουν την έκταση της απασχόλησης στην Ελλάδα, όπως επίσης αποκαλύπτουν την τάση της ζήτησης για τη συγκεκριμένη ειδικότητα.

Ηθικές αξίες του επαγγέλματος και προστασία του καταναλωτή

Ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας θα πρέπει να διατηρεί την επαγγελματική του ακεραιότητα σε κάθε αλληλεπίδραση και επαγγελματική εργασία που του ανατίθεται.

Η ενασχόληση με το αντικείμενο των Κρατήσεων προϋποθέτει πρόσβαση σε πληροφορίες και ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα σχετικά με την Εταιρεία στην οποία εργάζεται, τους συναδέλφους του, τους επισκέπτες του καταλύματος και τους επιχειρηματικούς εταίρους της εταιρίας, οι οποίες δεν πρέπει να είναι διαθέσιμες στο ευρύ κοινό. Στο πλαίσιο αυτό, ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας θα πρέπει να προστατεύει τις εμπιστευτικές πληροφορίες της Εταιρείας, των συναδέλφων του, των επισκεπτών και των επιχειρηματικών συνεργατών της εταιρίας, να μην αναφέρει ποτέ δημόσια πληροφορίες που μπορεί να περιλαμβάνουν εμπορικά μυστικά ή εμπιστευτικά σχέδια της εταιρίας, να αναγνωρίζει ποιες πληροφορίες μπορεί να θεωρηθούν πνευματική ιδιοκτησία και να κατανοεί πώς να τις διαφυλάξει, να μην αφήνει εμπιστευτικές πληροφορίες ορατές και χωρίς επίβλεψη και να ακολουθεί όλες τις διασφαλίσεις και τις πολιτικές πληροφορικής. Σε κάθε περίπτωση, πριν από την ανάληψη των καθηκόντων του, ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας θα πρέπει να ενημερώνεται σχετικά με τις ισχύουσες διατάξεις και την πολιτική της εταιρίας σχετικά με την Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Επίσης, ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας θα πρέπει να χρησιμοποιεί αξιόπιστες πρακτικές κρατήσεων/πωλήσεων, να μην κάνει κατάχρηση δεδομένων, να μην εκμεταλλεύεται την έλλειψη σαφήνειας ενός πελάτη, να μην υπόσχεται πράγματα που δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα και δημιουργεί ψευδείς προσδοκίες, να μην ξεχνά τις βασικές αρχές και να μην παραλείπει τη δέουσα επιμέλειά του. Από την άλλη, θα πρέπει να παρέχει ακριβείς πληροφορίες στους πελάτες, να χρησιμοποιεί τα δεδομένα με τον σωστό τρόπο και να εκφράζει ειλικρινή ανησυχία για τις ανάγκες των πελατών όταν προωθεί τις υπηρεσίες του καταλύματος. Σε κάθε περίπτωση, πριν από την ανάληψη των καθηκόντων του, ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας θα πρέπει να ενημερώνεται σχετικά με τις ισχύουσες διατάξεις και την πολιτική της εταιρίας σχετικά με την προστασία του καταναλωτή.

Ειδικά πρότυπα ποιότητας, πιστοποιήσεις και διαπιστεύσεις

Οι εταιρίες που εφαρμόζουν πρότυπα ποιότητας, σχεδιάζουν ειδικές ενότητες για τον τομέα των κρατήσεων, οι οποίες καλύπτουν τις επιχειρησιακές τους ανάγκες (περιγραφές θέσεων εργασίας, οδηγίες εργασίας κτλ.). Σχετικές με το αντικείμενο διαπιστεύσεις και πιστοποιήσεις σε επαγγελματίες του χώρου, χορηγούνται από διεθνείς και εθνικούς οργανισμούς όπως: International Air Transport Association (IATA), American Hotel & Lodging Training Institute (AHLTI), The Travel Institute (TTI), οι οποίοι αναγνωρίζονται προαιρετικά από την αγορά.

A.6 Εργασία, ανθρώπινο δυναμικό και συνθήκες απασχόλησης

Αριθμός απασχολούμενων στο επάγγελμα

Ο αριθμός των απασχολούμενων δεν μπορεί να προσδιοριστεί με ακρίβεια από επίσημα στατιστικά στοιχεία, καθώς δεν υπάρχει αντίστοιχος κωδικός ταξινόμησης για να αντληθούν τα απαραίτητα δεδομένα. Σύμφωνα όμως με σχετική έρευνα του Ινστιτούτου Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων²⁰, ο αριθμός των απασχολούμενων στα ελληνικά ξενοδοχεία για την ειδικότητα Κρατήσεις/Εσοδα (Revenue/Reservations) για το έτος 2022, ανήλθε σε 5,576 άτομα, ενώ οι θέσεις που δεν καλύφθηκαν ανήλθαν σε 1,544. Στον πίνακα που ακολουθεί, παρουσιάζονται αναλυτικά τα στοιχεία απασχόλησης για την ειδικότητα κατά το έτος 2022.

Πίνακας 3

Στοιχεία Απασχόλησης συναφή με την Ειδικότητα Υπάλληλος Κρατήσεων και Εσόδων

Ειδικότητα	Θέσεις εργασίας στο Οργανόγραμμα	Θέσεις εργασίας που καλύφθηκαν	Ελλείψεις προσωπικού	Θέσεις που δεν καλύφθηκαν
Revenue/Reservations	7,119	5,576	1,544	22%

²⁰ ΙΤΕΠ (Νοέμβριος, 2022). Η Απασχόληση στα Ξενοδοχεία, 2022, Ποσοτική Προσέγγιση της Υφιστάμενης Κατάστασης

Έκταση αυτοαπασχόλησης

Ο αριθμός των αυτοαπασχολούμενων δεν μπορεί να προσδιοριστεί με ακρίβεια από επίσημα στατιστικά στοιχεία, καθώς δεν υπάρχει αντίστοιχος κωδικός ταξινόμησης για να αντληθούν τα απαραίτητα δεδομένα. Αξίζει να σημειωθεί όμως, ότι τα τελευταία χρόνια έχει αναπτυχθεί στην Ελλάδα σημαντικός αριθμός εταιριών διαχείρισης κρατήσεων τουριστικών καταλυμάτων, οι οποίες αναλαμβάνουν με τη μέθοδο του outsourcing όλη τη διαδικασία διεκπεραίωσης των κρατήσεων για λογαριασμό των πελατών τους.

Θα πρέπει να σημειωθεί επίσης ότι εκτός από επιχειρήσεις (νομικά πρόσωπα), υπάρχουν και ελεύθεροι επαγγελματίες (φυσικά πρόσωπα) οι οποίοι αναλαμβάνουν με την ίδια μέθοδο (ως εξωτερικοί συνεργάτες) τη διαχείριση των κρατήσεων για λογαριασμό τουριστικών καταλυμάτων. Τόσο οι εταιρίες όσο και οι ελεύθεροι επαγγελματίες δραστηριοποιούνται κυρίως σε τουριστικά ανεπτυγμένες περιοχές της χώρας και ενεργούν κυρίως για καταλύματα μικρότερου μεγέθους τα οποία δεν μπορούν να υποστηρίξουν ένα πλήρες τμήμα κρατήσεων στο οργανόγραμμά τους.

Γεωγραφική κατανομή των απασχολούμενων στην χώρα

Οι απασχολούμενοι στο επάγγελμα εντοπίζονται κυρίως στις περιοχές της χώρας όπου δραστηριοποιούνται τουριστικά καταλύματα. Με άλλα λόγια σε όλη τη χώρα και με έμφαση στις περισσότερο ανεπτυγμένες τουριστικά περιοχές όπως είναι το Νότιο Αιγαίο, η Κρήτη, η Κεντρική Μακεδονία και τα Ιόνια Νησιά (βλ. ενότητα Α5).

Δυναμισμός του επαγγέλματος

Ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας είναι ένα επάγγελμα δυναμικό από κάθε άποψη. Το τεχνολογικό περιβάλλον στο οποίο καλούνται να λειτουργήσουν οι σύγχρονες επιχειρήσεις φιλοξενίας, οι νέες καταναλωτικές συμπεριφορές των ταξιδιωτών, η συνεχής εξέλιξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και η μεταβολή του τρόπου λειτουργίας των καναλιών διανομής των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών συνθέτουν ένα δυναμικό και συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον στο οποίο ο Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας καλείται να ανταποκριθεί. Η ανάγκη των επιχειρήσεων φιλοξενίας για απασχόληση στο αντικείμενο αυτό κρίνεται πλέον επιτακτική. Ο σύγχρονος εργαζόμενος – στις περισσότερες περιπτώσεις - κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του χειρίζεται εργαλεία και μέσα τελευταίας τεχνολογίας, ανταποκρίνεται σε αιτήματα έμπειρων και απαιτητικών ταξιδιωτών, προωθεί ένα σύνθετο πλέγμα υπηρεσιών και σύμφωνα με τις τελευταίες τάσεις που διαμορφώνονται, λειτουργεί σε ένα πλαίσιο «ταξιδιωτικής βιωσιμότητας» το οποίο εξελίσσεται με ταχείς ρυθμούς. Για το λόγο αυτό θα πρέπει πέραν των κλασικών και σχετικών με το αντικείμενό γνώσεων και δεξιοτήτων του, να αναπτύσσει ψηφιακές και πράσινες δεξιότητες.

Ποιοτικά δεδομένα σχετικά με την απασχόληση

Ειδικεύσεις, κατευθύνσεις, διακρίσεις του επαγγέλματος

Το επάγγελμα, σε γενικές γραμμές, δεν περιλαμβάνει συγκεκριμένες ειδικεύσεις, κατευθύνσεις ή διακρίσεις. Σε ελάχιστες περιπτώσεις διαφοροποιείται σε group reservations agent ή individual reservations agent κλπ.

Διαβαθμίσεις και ιεραρχίες στο εσωτερικό του επαγγέλματος

Δεν υπάρχουν θεσμοθετημένες διαβαθμίσεις στο εσωτερικό του επαγγέλματος. Στην επιχειρησιακή πρακτική, ένα τμήμα κρατήσεων σε επιχείρηση φιλοξενίας, απασχολεί έναν υπεύθυνο κρατήσεων στα μικρότερου μεγέθους καταλύματα και μία ομάδα κρατήσεων αποτελούμενη από έναν προϊστάμενο και υπαλλήλους κρατήσεων στα μεγαλύτερου μεγέθους καταλύματα. Εννοείται πως τα οργανογράμματα των τουριστικών επιχειρήσεων διαμορφώνονται ανάλογα με τις ανάγκες κάθε εταιρίας και τα καθήκοντα του Υπαλλήλου Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας εντάσσονται στις διαφορετικές δομές ποικιλοτρόπως.

Τέλος, η ιεραρχία στο επάγγελμα είναι συνυφασμένη με το εκπαιδευτικό επίπεδο και το χρονικό διάστημα προϋπηρεσίας. Παρατηρούνται συνήθως δύο βαθμίδες ιεραρχίας ως ακολούθως:

- Τα μεσαία στελέχη (Υπάλληλοι Κρατήσεων και Εσόδων)
- Τα ανώτερα στελέχη (Προϊστάμενοι Κρατήσεων και Εσόδων)

Επειδή οι παραπάνω διαβαθμίσεις που παρατηρούνται στο συγκεκριμένο επάγγελμα αποτελούν και ξεχωριστούς τίτλους εργασίας (όπως για παράδειγμα Προϊστάμενοι Κρατήσεων και Εσόδων, Υπάλληλοι Κρατήσεων και Εσόδων), το παρόν Περίγραμμα αφορά μόνο στα μεσαία στελέχη (επιπέδου ιεραρχίας Β').

Συνθήκες μορφές άσκησης της εργασίας στο επάγγελμα

Η συνηθέστερη μορφή άσκησης του επαγγέλματος είναι με σχέση εξαρτημένης εργασίας και εντός των εγκαταστάσεων της επιχείρησης. Απομακρυσμένη εργασία είναι δυνατή υπό προϋποθέσεις, καθώς αποτελεί σύγχρονη τάση ο/η υπάλληλος κρατήσεων να μην εργάζεται μέσα στην επιχείρηση. Σε αρκετές περιπτώσεις, ειδικά για ομίλους ξενοδοχείων, υπάρχει κεντρικό τμήμα κρατήσεων το οποίο λειτουργεί σε διαφορετική περιοχή από αυτήν που βρίσκονται τα ξενοδοχεία.

Τα τελευταία χρόνια, παρατηρείται μία έντονη δραστηριοποίηση ελευθέρων επαγγελματιών, οι οποίοι αναλαμβάνουν τα καθήκοντα του Υπαλλήλου (ή ορισμένα από αυτά) ως εξωτερικοί συνεργάτες των επιχειρήσεων με ιδιωτικά συμφωνητικά.

Συνθήκες απασχόλησης

Ως κατάλληλο περιβάλλον της εργασίας του Υπαλλήλου Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας θεωρείται ένας γραφειακός χώρος με κατάλληλο ύψος, επιφάνεια, φωτισμό και αερισμό, και επαρκώς επιπλωμένος και εξοπλισμένος με τα απαραίτητα μέσα/εργαλεία/υλικά. Τα μέσα/εργαλεία/υλικά που χρησιμοποιεί κυρίως για την εκτέλεση των καθηκόντων του ο εργαζόμενος είναι: τηλεφωνικές συσκευές/κέντρα, Η/Υ και περιφερειακός εξοπλισμός, σύνδεση με το διαδίκτυο, λογισμικό, ειδικό λογισμικό κρατήσεων, πλατφόρμες κρατήσεων, επιχειρησιακά πρότυπα και τα εξειδικευμένα εργαλεία και εφαρμογές κρατήσεων.

Οι αμοιβές για τους εργαζόμενους σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ορίζονται από την εκάστοτε Εθνική Κλαδική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας (ΕΚΣΣΕ) που διέπει τις εργασιακές σχέσεις στον ξενοδοχειακό κλάδο, την οποία συνυπογράφουν η Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ)²¹ και η Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Επισιτισμό – Τουρισμό (ΠΟΕΕΤ).

Οι αμοιβές για τους εργαζόμενους στα πάσης φύσεως μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα της χώρας ορίζονται από την εκάστοτε Συλλογική Σύμβαση Εργασίας την οποία συνυπογράφουν η Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδας (ΣΕΤΚΕ) και η Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Επισιτισμό – Τουρισμό (ΠΟΕΕΤ).

Σε γενικές γραμμές, οι συνθήκες εργασίας στο επάγγελμα δεν θεωρούνται ιδιαίτερα βαριές ή ανθυγιεινές. Σε κάποια επίπεδα είναι καλές και σε άλλα δύσκολες. Ωστόσο, ως εργαζόμενοι σε γραφεία, σε κάποιες περιπτώσεις μπορεί να αντιμετωπίσουν προβλήματα που προκαλούνται από έλλειψη επίπλων γραφείου με κατάλληλο εργονομικό σχεδιασμό, ανεπαρκή φωτισμό και εξαερισμό, περιορισμένους χώρους εργασίας και πολύωρη παραμονή μπροστά σε οθόνες τερματικών. Επίσης, οι εργαζόμενοι στο επάγγελμα σε περιόδους αιχμής, εκτίθενται σε ορισμένες έντονες συνθήκες πίεσης που απορρέουν από την προσπάθεια συντονισμού πολλών ζητημάτων ταυτόχρονα και διάφορες άλλες καταστάσεις που έχουν να κάνουν με τη συνεχή παρουσία στον ίδιο (μικρό τις περισσότερες φορές) χώρο με άλλα άτομα. Σχηματικά θα μπορούσαμε να τις παραθέσουμε στον ακόλουθο πίνακα:

Συνθήκες	Σπάνια	Τακτικά	Πολύ συχνά	Συνεχώς
Εργασία μπροστά σε τερματικά Η/Υ				☒
Καθιστική εργασία				☒
Έντονη διανοητική προσπάθεια				☒
Συνθήκες έντασης και πίεσης			☒	
Αντιμετώπιση ανάρμοστης συμπεριφοράς	☒			
Ορθοστασία	☒			
Θόρυβος, ρύποι, οσμές σκόνη κλπ.	☒			
Κίνδυνοι ατυχήματος	☒			
Χρήση επικίνδυνων ουσιών, υλικών	☒			
Χρήση βαριών μηχανημάτων	☒			
Έντονη μυϊκή προσπάθεια	☒			
Μεταφορά ελαφρού/βαρέως φορτίου	☒			
Μεταδιδόμενες ασθένειες	☒			

²¹ Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ). Συλλογική Σύμβαση Εργασίας Ξενοδοχοϋπαλλήλων 2023-2024.

Ιδιαιτερότητες στην άσκηση του επαγγέλματος και Επιθυμητά χαρακτηριστικά (ποιοτικά και ποσοτικά) από το ανθρώπινο δυναμικό που εργάζεται στο επάγγελμα

Για την άσκηση του επαγγέλματος δεν έχουν εντοπιστεί ιδιαιτερότητες όπως συγκεκριμένες φυσικές ικανότητες κτλ.

Σχετικά με τα ποσοτικά δεδομένα του επαγγέλματος, γίνεται αναφορά στη σχετική υποεπάρκεια παραπάνω. Τα ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που εργάζεται στο επάγγελμα κρίνονται ιδιαίτερα ικανοποιητικά. Περαιτέρω εκπαίδευση στο τεχνολογικό σκέλος του αντικειμένου κρίνεται επιθυμητό έως απαραίτητο, λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων που επηρεάζουν το περιβάλλον εργασίας της ειδικότητας και μεταβάλλουν τα μέσα και εργαλεία που χρησιμοποιούνται από τους εργαζόμενους (βλ. Ενότητα Α9).

Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ)

Η δυνατότητα άσκησης του επαγγέλματος από άτομα με κινητικά προβλήματα είναι εφικτή. Για άτομα με προβλήματα ακοής και όρασης δεν ενδείκνυται, καθώς απαιτείται τόσο η χρήση μέσων επικοινωνίας (με έμφαση την τηλεφωνική) όσο και η χρήση υπολογιστικών συστημάτων και εφαρμογών, οι περισσότερες από τις οποίες δεν πληρούν τις σχετικές προδιαγραφές.

A.7 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα, έντυπα ή άλλα μέσα ή πηγές πληροφόρησης

Συνδικαλιστικές οργανώσεις

Σε δευτεροβάθμιο συνδικαλιστικό επίπεδο, τους Υπαλλήλους Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας εκπροσωπεί - ως ξενοδοχοϋπαλλήλους - η Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων στον Επισιτισμό – Τουρισμό (ΠΟΕΕΤ), (<https://www.poeet.gr/>), η οποία ιδρύθηκε το 1927 από πρωτοβάθμια σωματεία ειδικοτήτων: ξενοδοχοϋπαλλήλων, σερβιτόρων, μαγείρων, ζαχαροπλαστών, ζυθοπωλών και παγοποιών. Η ΠΟΕΕΤ είναι μέλος της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΓΣΕΕ) (<https://gsee.gr/>), η οποία είναι κοινωνικός εταίρος και αποτελεί, το ανώτατο συνδικαλιστικό όργανο των εκτός δημοσίου εργαζομένων στην Ελλάδα.

Εργοδοτικές οργανώσεις

Τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, στις οποίες εργάζονται οι Υπάλληλοι Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, εκπροσωπεί σε δευτεροβάθμιο συνδικαλιστικό επίπεδο η Πανελλήνιος Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ) (<https://www.hhf.gr/>), η οποία ιδρύθηκε το 1949. Η ΠΟΞ είναι μέλος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) (<https://www.sete.gr/>), ο οποίος ως κοινωνικός εταίρος εκπροσωπεί τις πανελλήνιες κλαδικές ενώσεις τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και μεμονωμένες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται ευρύτερα στην τουριστική οικονομία και καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα των δραστηριοτήτων του τομέα.

Τα μη κύρια τουριστικά καταλύματα, στα οποία εργάζονται οι Υπάλληλοι Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, εκπροσωπεί η Συνομοσπονδία Επιχειρηματιών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδος (Σ.Ε.Τ.Κ.Ε.) (<https://www.setke.gr/>), η οποία είναι το τρίτοβάθμιο όργανο που εκπροσωπεί τους επιχειρηματίες - ιδιοκτήτες Ενοικιαζόμενων Δωματίων και Διαμερισμάτων στην Ελλάδα. Στη Σ.Ε.Τ.Κ.Ε. ανήκουν όλες οι μικρές τουριστικές οικογενειακές επιχειρήσεις ενοικιαζόμενων δωματίων και διαμερισμάτων. Η Σ.Ε.Τ.Κ.Ε. είναι μέλος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ).

Η Πανελλήνια Ένωση Ιδιοκτητών Κάμπινγκ (<http://www.greececamping.gr/>), εκπροσωπεί τις Οργανωμένες Τουριστικές Κατασκηνώσεις (camping), οι οποίες, όπως τα ξενοδοχεία, είναι μέλη του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος (ΞΕΕ) (<http://www.grhotels.gr/>).

Επιστημονικές οργανώσεις

Ινστιτούτο του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ)

Σκοπός του ΙΝΣΕΤΕ (<https://www.insete.gr/>) είναι να συμβάλλει με τεκμηριωμένες παρεμβάσεις στην προώθηση των δημόσιων και ιδιωτικών πολιτικών ενίσχυσης και αναβάθμισης του ελληνικού τουριστικού τομέα, καθώς και κάθε άλλου τομέα που συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με αυτόν και συνδράμει το έργο του ΣΕΤΕ ως προς την επιστημονική τεκμηρίωση των παρεμβάσεων του στον κοινωνικό και δημόσιο διάλογο (θέσεις, προτάσεις, κτλ.) και την υλοποίηση δράσεων έρευνας, ενημέρωσης και διάχυσης γνώσης, καθώς επίσης και ανάπτυξης του ανθρωπίνου δυναμικού και αναβάθμισης και πιστοποίησης της ποιότητας των επιχειρήσεων και των δεξιοτήτων των επαγγελματιών και εργαζομένων στον ελληνικό τουρισμό.

Μέσα από την ιστοσελίδα του ΙΝΣΕΤΕ, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να λαμβάνουν πληροφόρηση σχετικά με τις εξελίξεις στον τουριστικό τομέα και κατ' επέκταση σχετικά με τις τάσεις που επηρεάζουν το συγκεκριμένο αντικείμενο και να ενημερώνονται σχετικά με προγράμματα κατάρτισης στο αντικείμενο ενασχόλησής τους.

Ινστιτούτο Εργασίας της ΓΣΕΕ (ΙΝΕ ΓΣΕΕ)

Το INE ΓΣΕΕ (<https://www.inegsee.gr/>) δραστηριοποιείται στους τομείς της επιστημονικής έρευνας, της κατάρτισης, της επιμόρφωσης, της διά βίου μάθησης και της τεκμηρίωσης των θέσεων και των διεκδικήσεων της ΓΣΕΕ, καθώς και ευρύτερα του συνδικαλιστικού κινήματος της χώρας.

Μέσα από την ιστοσελίδα του INE ΓΣΕΕ, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να λαμβάνουν πληροφόρηση σχετικά με τις εξελίξεις στον ιδιωτικό εργασιακό τομέα και να ενημερώνονται σχετικά με προγράμματα κατάρτισης συναφή με το αντικείμενο ενασχόλησής τους.

Πηγές και μέσα πληροφόρησης

Ως πηγές πληροφόρησης για το επάγγελμα μπορούν να θεωρηθούν οι ιστοσελίδες των εταιριών που προσφέρουν υπηρεσίες ενημέρωσης ή μεσολάβησης για εξεύρεση εργασίας. Στις συγκεκριμένες ιστοσελίδες δημοσιεύονται αγγελίες αναζήτησης προσωπικού από επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, στις οποίες αναφέρονται τα προσόντα και τα καθήκοντα της συγκεκριμένης θέσης εργασίας.

A.8 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος

Άδεια λειτουργίας επιχείρησης και επαγγέλματος.

Για τη λειτουργία των τουριστικών καταλυμάτων απαιτείται η υποβολή σχετικής γνωστοποίησης όπως ορίζεται από την εκάστοτε κείμενη νομοθεσία, όπως επίσης και πιστοποιητικό κατάταξης σε συγκεκριμένη κατηγορία (βλ. την επίσημη ιστοσελίδα <https://mitos.gov.gr> της Ελληνικής Κυβέρνησης σχετικά με το «Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - Μίτος», το επίσημο μητρώο διαδικασιών του Ελληνικού Δημοσίου).

Για την άσκηση του επαγγέλματος δεν απαιτείται ειδική άδεια. Το επάγγελμα εξασκείται ελεύθερα στην αγορά εργασίας.

Κανονιστικές προϋποθέσεις άσκησης του επαγγέλματος, θεσμικό πλαίσιο εν γένει ή κρατικές πολιτικές που επηρεάζουν το επάγγελμα.

Η άσκηση του επαγγέλματος δεν προϋποθέτει την πλήρωση συγκεκριμένων κανονιστικών προϋποθέσεων, ενώ για την άσκησή δεν υπάρχει συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο.

A.9 Τεχνολογίες / τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα.

Ο τουρισμός είναι ένας τομέας όπου οι ψηφιακές τεχνολογίες είχαν από χρόνια πολύ μεγάλη διείσδυση²², μεταμορφώνοντας την παγκόσμια τουριστική δραστηριότητα. Ο ανασχεδιασμός της τουριστικής βιομηχανίας με γνώμονα τις τεχνολογίες επικοινωνίας και πληροφοριών (ΤΠΕ) έχει μετατοπίσει την παραδοσιακή δομή του κλάδου σε πιο σύγχρονες μορφές οργάνωσης και διάθεσης των προϊόντων και υπηρεσιών. Με την πανδημία του Covid-19 επιταχύνθηκε η ενσωμάτωση των ΤΠΕ και σε θέματα λειτουργίας προκειμένου να διασφαλιστεί η κοινωνική αποστασιοποίηση. Η πρόκληση που αντιμετωπίζει ο ελληνικός και παγκόσμιος τουρισμός είναι η περαιτέρω αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας ως προς την ανάπτυξη μιας ολοκληρωμένης ψηφιακής ταξιδιωτικής εμπειρίας σε ένα ενοποιημένο οικοσύστημα ταξιδιού και στο μετασχηματισμό των επιχειρήσεων φιλοξενίας σε ψηφιακές εταιρείες, μέσα σε ένα στεγανό περιβάλλον ψηφιακής ασφάλειας.

Καθώς οι ψηφιακές υπηρεσίες υποστηρίζουν την παγκοσμιοποίηση του κλάδου παρέχοντας εργαλεία για την ανάπτυξη, διαχείριση και διανομή προϊόντων, υπηρεσιών, προσφορών σε όλο τον κόσμο και δίνοντας τη δυνατότητα στους ταξιδιώτες να εντοπίζουν, να προσαρμόζουν και να αγοράζουν τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες εύκολα και γρήγορα, οι ΤΠΕ διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο για την ανταγωνιστικότητα των τουριστικών οργανισμών και προορισμών ολοένα και περισσότερο καθώς εξελίσσονται σε βασικό καθοριστικό παράγοντα της οργανωσιακής ανταγωνιστικότητας. Οι αναβαθμίσεις στις δυνατότητες των ΤΠΕ, σε συνδυασμό με τη μείωση του μεγέθους του εξοπλισμού και του κόστους που χρησιμοποιούν, βελτιώνουν την αξιοπιστία, τη συμβατότητα και τη διασυνδεσιμότητα πολλών τερματικών και εφαρμογών, παρέχοντας ισχυρά εργαλεία τα οποία μπορούν να αποφέρουν πλεονεκτήματα στην προώθηση και την ενίσχυση της στρατηγικής και των λειτουργιών των τουριστικών επιχειρήσεων.

Οι Κρατήσεις αποτελούν ένα σημαντικό μέρος οποιουδήποτε οργανωσιακού συστήματος ενός καταλύματος και η διαδικασία αυτή θα πρέπει να είναι αποτελεσματική ώστε να μπορεί να εξυπηρετεί

²² INSETE (Οκτώβριος 2021). Ο Τουρισμός το 2040: Οι κύριες τάσεις που θα διαμορφώσουν το μονοπάτι του ταξιδιού στον τουρισμό

τους εμπορικούς στόχους των επιχειρήσεων φιλοξενίας. Η πιο σημαντική υπηρεσία στη διαδικασία κράτησης είναι η διαμονή (τα δωμάτια) και η κράτηση δωματίων σε μια επιχείρηση φιλοξενίας πρέπει να είναι δυναμική και η όλη διαδικασία να γίνεται με αποτελεσματικό τρόπο για να επιτυγχάνονται τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Στο παραπάνω πλαίσιο, τα σύγχρονα σύστημα κρατήσεων χρησιμοποιούν την τελευταία λέξη της ψηφιακής τεχνολογίας για να επιτρέπουν στις επιχειρήσεις φιλοξενίας να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να παραμείνουν στο προσκήνιο των αναδυόμενων τάσεων. Οι επιχειρήσεις φιλοξενίας προσαρμόζονται σε αυτήν την εξέλιξη υιοθετώντας τη χρήση μηχανών κρατήσεων και αναπτύσσοντας στρατηγικές μάρκετινγκ που περιλαμβάνουν σύγχρονη τεχνολογία. Αυτό επιτρέπει τις επιχειρήσεις φιλοξενίας να ελέγχουν όλες τις κρατήσεις που προέρχονται από διαφορετικές πηγές σε ένα ενιαίο σύστημα ελέγχου, να διανέμουν ισομερώς τα δωμάτια σε διαφορετικά διαδικτυακά κανάλια και να αναλύουν τη συμβολή κάθε καναλιού πωλήσεων στα έσοδα, εντοπίζοντάς τα πιο αποτελεσματικά.

Από τα παραπάνω συμπεραίνεται ότι η ραγδαία εξέλιξη των ΤΠΕ έχουν επηρεάσει την καταναλωτική συμπεριφορά των ταξιδιωτών όπως επίσης και τον τρόπο με τον οποίο οι τουριστικές επιχειρήσεις επιχειρούν να τους προσεγγίσουν για να προβάλλουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στο σύγχρονο ψηφιακό περιβάλλον. Καθώς η λειτουργία των Κρατήσεων αποτελεί τη γέφυρα επικοινωνίας μεταξύ των ταξιδιωτών και των τουριστικών καταλυμάτων και περιλαμβάνει δραστηριότητες που διατρέχουν το σύνολο της διεπαφής μεταξύ των δύο μερών (από την αρχική επικοινωνία μέχρι την ολοκλήρωση μία κράτησης και την πληρωμή), οι εξελίξεις στον τομέα των ΤΠΕ έχουν μεταβάλλει σε μεγάλο βαθμό το περιβάλλον άσκησης του επαγγέλματος.

Τα μέσα και εργαλεία που χρησιμοποιούνται κατά την άσκηση των καθηκόντων τους από τους επιχειρήσεων φιλοξενίας εξελίσσονται με μεγάλη ταχύτητα καθιστώντας το επάγγελμα εξαιρετικά δυναμικό και συνεχώς μεταβαλλόμενο στο πλαίσιο των ΤΠΕ.

A.10 Εξελίξεις αναφορικά με την κλιματική αλλαγή και την περιβαλλοντική προστασία που επηρεάζουν το επάγγελμα.

Είναι γενικά αποδεκτό ότι οι ταξιδιώτες απαιτούν ολοένα και περισσότερο τη βιώσιμη ανάπτυξη του τουρισμού και την ευθυγράμμισή του με τις αξίες τους²³. Αυτή είναι μια αλλαγή συμπεριφοράς²⁴, η οποία αυξάνει τη ζήτηση για βιώσιμες ταξιδιωτικές επιλογές. Η έννοια της "βιωσιμότητας" (sustainability) αναφέρεται γενικά στην παροχή «βιώσιμων ταξιδιών» από τις τουριστικές επιχειρήσεις. Η τάση αυτή είχε ξεκινήσει πριν από την κρίση της πανδημίας και έχει ενισχυθεί, αφού η ανάκαμψη θα πρέπει να περιλαμβάνει βιώσιμες πρακτικές ανάπτυξης. Προορισμοί και επιχειρήσεις θα πρέπει να επαναπροσδιορίσουν τη λειτουργία τους λειτουργώντας σε ένα πιο αυστηρό κανονιστικό πλαίσιο, προσφέροντας ολοκληρωμένες βιώσιμες εμπειρίες στους ταξιδιώτες και προστατεύοντας το μέλλον των προορισμών. Στις προτεραιότητες της τουριστικής αλυσίδας αξίας θα πρέπει να ενσωματωθούν νέες, βιώσιμες πρακτικές. Προς αυτή την κατεύθυνση, οι επιχειρήσεις φιλοξενίας θα πρέπει να δεσμευτούν να επιταχύνουν πρωτοβουλίες Περιβαλλοντικές, Κοινωνικές και Διακυβέρνησης / Environmental, Social, Governance, (ESG), για να αντιμετωπίσουν τις περιβαλλοντικές ανησυχίες των ταξιδιωτών και να επιτύχουν έναν θετικό κοινωνικό αντίκτυπο στο πλαίσιο μίας συνεπούς εταιρικής διακυβέρνησης. Η τεχνολογία μπορεί να συμβάλει θετικά στην παροχή βιώσιμων τουριστικών λύσεων. Συγχρόνως, το ανθρώπινο δυναμικό των επιχειρήσεων φιλοξενίας θα πρέπει να εκπαιδεύεται ανάλογα και να αναπτύσσει «πράσινες» δεξιότητες.

Το νέο αυτό πλαίσιο «βιωσιμότητας» που περιγράφεται παραπάνω επηρεάζει έμμεσα το επάγγελμα, καθώς οι Υπάλληλοι Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας θα πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με τις απαιτήσεις των σύγχρονων ταξιδιωτών σχετικά με την παροχή επιλογών «βιώσιμων ταξιδιών» από τις τουριστικές επιχειρήσεις. Όσο αναπτύσσεται η έννοια της βιωσιμότητας σε παγκόσμιο επίπεδο με αποτέλεσμα την ολοένα και μεγαλύτερη απαίτηση των ταξιδιωτών για περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση, τόσο θα πρέπει να αυξάνεται ο βαθμός πληροφόρησης του Υπαλλήλου Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας σχετικά με το περιεχόμενο και τα διαστάσεις της έννοιας.

Στο παραπάνω πλαίσιο, οι Υπάλληλοι Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας θα πρέπει να είναι ενημερωμένοι σχετικά με την αποστολή βιωσιμότητας της επιχείρησης τις σχετικές εταιρικές δεσμεύσεις

²³ INSETE (Οκτώβριος 2021). Ο Τουρισμός το 2040: Οι κύριες τάσεις που θα διαμορφώσουν το μονοπάτι του ταξιδιού στον τουρισμό,

²⁴ World Economic Forum (December 2022). How to Create the Sustainable Travel Products Customers Want,

και πρωτοβουλίες και να είναι εκπαιδευμένοι σχετικά με το φάσμα των προϊόντων, υπηρεσιών, προσφορών που είναι διαθέσιμες για το πελατειακό κοινό έτσι ώστε να μπορούν να επικοινωνήσουν άνετα αυτό το μήνυμα σε ταξιδιώτες και πελάτες. Οι Υπάλληλοι Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας που θα εφοδιαστούν με γνώσεις και δεξιότητες σε θέματα βιωσιμότητας θα είναι πιο αποτελεσματικοί στην επικοινωνία με εξωτερικούς ενδιαφερόμενους φορείς (όπως πελάτες) και στη συμμετοχή τους σε συζητήσεις γύρω από τη βιωσιμότητα.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ - ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ



ΚΕΛ 1 ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΕΙ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	
ΕΕΛ 1.1	ΕΠΕΞΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
	1.1.1. Παραλαμβάνει αιτήματα κρατήσεων και προσδιορίζει τις ανάγκες/επιθυμίες των αιτούντων
	1.1.2. Καθορίζει το είδος της υπηρεσίας και τον τύπο του δωματίου, και επαληθεύει τη διαθεσιμότητα
	1.1.3. Εντοπίζει τους βέλτιστους και εναλλακτικούς διαθέσιμους τύπους κρατήσεων δωματίων και των αντίστοιχων τιμών
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ: • Παραλαμβάνει αιτήματα κρατήσεων από κάθε διαθέσιμο μέσο, προσδιορίζει με ακρίβεια τις ανάγκες/επιθυμίες των αιτούντων σύμφωνα με τα δεδομένα τους, τεκμηριώνοντας τυχόν ειδικά αιτήματα. • Καθορίζει τον ακριβή τύπο της υπηρεσίας αντιστοιχίζοντάς την με τις ανάγκες/επιθυμίες των αιτούντων και τον κατάλληλο τύπο δωματίου και επαληθεύει με προσοχή τη διαθεσιμότητα σύμφωνα με το ισχύον πλάνο διαθεσιμότητας. • Εντοπίζει τους βέλτιστους διαθέσιμους τύπους κρατήσεων δωματίων σύμφωνα με το πλάνο διαθεσιμότητας και των αντίστοιχων τιμών σύμφωνα με τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους (ειδικές προσφορές/εκπτώσεις κτλ.) και τους εναλλακτικούς τύπους κρατήσεων σε περίπτωση αδυναμίας εύρεσης βέλτιστου τύπου κράτησης.	
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ <i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i> Γραφειακός χώρος με κατάλληλο ύψος και επιφάνεια, επαρκώς φωτισμένος, επιπλωμένος και εξοπλισμένος με τα απαραίτητα, κατά προτίμηση κοντά στο χώρο της υποδοχής εφόσον βρίσκεται εντός του καταλύματος. Απομακρυσμένη εργασία είναι δυνατή υπό προϋποθέσεις. Υψηλή ένταση εργασίας περιοδικά. <i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i> Μέσα (συνδέσεις) επικοινωνίας, σύνδεση με το διαδίκτυο, τιμοκατάλογοι, λογισμικό, ειδικό λογισμικό, πλατφόρμες κρατήσεων, log book, βιβλίο ελέγχου κρατήσεων (reservations control book), επιχειρησιακά πρότυπα. Εξοπλισμός: Τηλεφωνικές συσκευές, Η/Υ και περιφερειακός εξοπλισμός <i>Παραγόμενη υπηρεσία:</i> Επεξεργασία αιτημάτων κρατήσεων <i>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</i> ▪ Τυπικές διαδικασίες παραλαβής αιτημάτων κράτησης και προσδιορισμού αναγκών κράτησης ▪ Οδηγίες καθορισμού τύπου υπηρεσίας και κατάλληλου τύπου δωματίου και επαλήθευσης διαθεσιμότητας ▪ Οδηγίες διαδικασίες εντοπισμού βέλτιστων και εναλλακτικών διαθέσιμων τύπων κρατήσεων δωματίων και των τιμών αυτών	
ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν: • στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και • στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.	

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: • Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία • Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων φιλοξενίας • Τουριστικό μάρκετινγκ – πωλήσεις – δημόσιες σχέσεις • Τουριστικό ηλεκτρονικό εμπόριο • Ειδικές εφαρμογές τουριστικού ηλεκτρονικού εμπορίου • Εξυπηρέτηση πελατών στους τομείς τουριστικών υπηρεσιών και διαχείριση πελατειακών σχέσεων • Ελληνική και παγκόσμια τουριστική γεωγραφία • Ξενοδοχειακές εφαρμογές με χρήση Η/Υ • Κρατήσεις • Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας • Στοιχεία τουριστικής νομοθεσίας • Καινοτομία –Επιχειρηματικότητα • Ασφάλεια και Υγεία στο χώρο της εργασίας		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών»				
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: -		-				
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ • Επικοινωνία με πελάτες (γραφτή και προφορική) • Απάντηση σε εισερχόμενες κλήσεις • Χρήση τεχνικών επικοινωνίας • Χρήση ξένων γλωσσών στον κλάδο του τουρισμού • Χρήση εργαλείων ή προγραμμάτων μηχανοργάνωσης & αρχειοθέτησης		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων οι οποίες απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα»				
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	[-]	[✓]	[-]	[✓]	[✓]
	Ανεξάρτητος	[✓]	[-]	[✓]	[-]	[-]
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες • Ικανότητα γραμματισμού • Πολυγλωσσική ικανότητα • Ψηφιακή ικανότητα • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα • Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να επιτελεί ρόλο διαχειριστή και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων»				

ΕΕΛ 1.2	ΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ ΣΕ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ 1.2.1. Παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες και διευκρινίσεις σχετικά με τα αιτήματα κρατήσεων 1.2.2. Συντάσσει και επικοινωνεί επιστολές προσφοράς 1.2.3. Καταγράφει και ταξινομεί τυχόν προβλήματα που προκύπτουν σχετικά με τα αιτήματα κρατήσεων 1.2.4. Αρχαιοθετεί τα αιτήματα κρατήσεων και τη σχετική αλληλογραφία/επικοινωνία
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ: • Παρέχει στους καλούντες/αιτούντες, σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους τρόπους γραπτής και τηλεφωνικής επικοινωνίας, τις απαιτούμενες πληροφορίες και διευκρινίσεις σχετικά με τα αιτήματα κρατήσεων, α) υποδεικνύοντας τους βέλτιστους ή εναλλακτικούς τύπους κρατήσεων και εξηγώντας διεξοδικά τις πολιτικές που τους διατρέχουν (εγγύησης, ειδικών τιμών, πληρωμών, ακύρωσης κτλ.) σύμφωνα με τις ισχύουσες πολιτικές του καταλύματος β) απαντώντας με ακρίβεια σε ερωτήσεις σχετικά με τις εγκαταστάσεις/ υπηρεσίες του καταλύματος και των δωματίων και γ) παρέχοντας ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με λοιπές υπηρεσίες στην περιοχή, προσφέροντας συστάσεις, δίνοντας οδηγίες και απαντώντας σε ειδικές/γενικές ερωτήσεις. • Συντάσσει επιμελώς και επικοινωνεί με κάθε μέσο επιστολές προσφοράς σύμφωνα με τα πρότυπα της επιχείρησης. • Καταγράφει αναλυτικά και ταξινομεί επιμελώς τυχόν προβλήματα που προκύπτουν σχετικά με τα αιτήματα κρατήσεων σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες της επιχείρησης. • Αρχαιοθετεί επιμελώς όλα τα αιτήματα κρατήσεων και τη σχετική αλληλογραφία/ επικοινωνία σύμφωνα με το ενδεδειγμένο σύστημα αρχειοθέτησης και θέτοντας τις κατάλληλες υπενθυμίσεις σε περίπτωση που χρειάζεται περαιτέρω επικοινωνία με τον πελάτη για την ολοκλήρωση του αιτήματος. ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ <i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i> Γραφειακός χώρος με κατάλληλο ύψος και επιφάνεια, επαρκώς φωτισμένος, επιπλωμένος και εξοπλισμένος με τα απαραίτητα, κατά προτίμηση κοντά στο χώρο της υποδοχής εφόσον βρίσκεται εντός του καταλύματος. Απομακρυσμένη εργασία είναι δυνατή υπό προϋποθέσεις. Υψηλή ένταση εργασίας περιοδικά. <i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i> Μέσα (συνδέσεις) επικοινωνίας, σύνδεση με το διαδίκτυο, τιμοκατάλογοι, πολιτικές κρατήσεων, τεχνικές πωλήσεων, επιχειρησιακά πρότυπα σύνταξης επιστολών, λογισμικό, ειδικό λογισμικό, πλατφόρμες κρατήσεων, κατάλογοι υπηρεσιών/πληροφοριών εντός και εκτός του καταλύματος, log book, βιβλίο ελέγχου κρατήσεων (reservations control book). Εξοπλισμός: Τηλεφωνικές συσκευές, Η/Υ και περιφερειακός εξοπλισμός <i>Παραγόμενη υπηρεσία:</i> Απόκριση σε αιτήματα κρατήσεων <i>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</i> ▪ Οδηγίες για την παροχή ζητούμενων πληροφοριών και διευκρινίσεων σχετικά με τα αιτήματα κρατήσεων ▪ Οδηγίες σύνταξης και αποστολής προσφορών ▪ Οδηγίες καταγραφής και ταξινόμησης προβλημάτων σχετικά με τα αιτήματα κρατήσεων ▪ Οδηγίες αρχειοθέτηση αιτημάτων κρατήσεων και σχετικής αλληλογραφίας ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν: • στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και	

- στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία
- Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων φιλοξενίας
- Τουριστικό μάρκετινγκ – πωλήσεις – δημόσιες σχέσεις
- Τουριστικό ηλεκτρονικό εμπόριο
- Ειδικές εφαρμογές τουριστικού ηλεκτρονικού εμπορίου
- Εξυπηρέτηση πελατών στους τομείς τουριστικών υπηρεσιών και διαχείριση πελατειακών σχέσεων
- Ελληνική και παγκόσμια τουριστική γεωγραφία
- Ξενοδοχειακές εφαρμογές με χρήση Η/Υ
- Κρατήσεις
- Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας
- Στοιχεία τουριστικής νομοθεσίας
- Καινοτομία –Επιχειρηματικότητα
- Ασφάλεια και Υγεία στο χώρο της εργασίας

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:
«Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών»

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

-

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Επικοινωνία με πελάτες (γραφπτή και προφορική)
- Συλλογή τουριστικών πληροφοριών
- Ανάπτυξη ενημερωτικού υλικού για τουρίστες
- Διανομή ενημερωτικού υλικού για τον τόπο διαμονής
- Παροχή τουριστικών πληροφοριών
- Παρουσίαση χαρακτηριστικών δωματίου και του καταλύματος
- Κατάρτιση οικονομικών προσφορών
- Κατάρτιση ειδικών προσφορών
- Χρήση λογισμικού παρουσιάσεων
- Χρήση λογισμικού επεξεργασίας κειμένου
- Χρήση λογισμικού λογιστικών φύλλων
- Εφαρμογή στρατηγικών προώθησης πωλήσεων μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- Διαχείριση ψηφιακών αρχείων
- Τήρηση αρχείων πελατών
- Χρήση εργαλείων ή προγραμμάτων μηχανοργάνωσης & αρχειοθέτησης

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:
«Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων οι οποίες απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα.»

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	[-]	[✓]	[-]	[✓]	[✓]
	Ανεξάρτητος	[✓]	[-]	[✓]	[-]	[-]
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	Έμπειρος	[-]	[-]	[-]	[-]	[-]
	Βασικές Ικανότητες	Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να επιτελεί ρόλο διαχειριστή και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων»				
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	Βασικές Ικανότητες					

- Ικανότητα γραμματισμού
- Πολυγλωσσική ικανότητα
- Ψηφιακή ικανότητα
- Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα
- Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης

ΕΕΛ 1.3	ΜΕΓΙΣΤΟΠΟΙΕΙ ΤΟ ΠΟΣΟΣΤΟ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΣΕ ΟΡΙΣΤΙΚΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ (ΠΩΛΗΣΕΙΣ)	
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	
	1.3.1. Διενεργεί πωλήσεις κρατήσεων	
	1.3.2. Αντιμετωπίζει τυχόν προκλήσεις που εντοπίζονται για την ικανοποίηση αιτημάτων κρατήσεων	
	1.3.3. Ολοκληρώνει τη διαδικασία της κράτησης και αποστέλλει επιστολές επιβεβαίωσης	
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:		
- Διενεργεί πωλήσεις κρατήσεων, εφαρμόζοντας τεχνικές πωλήσεων κρατήσεων και τεχνικές upselling (πώληση μιας πιο ακριβής έκδοσης της υπηρεσίας) και cross-selling (πώληση ενός πρόσθετου προϊόντος ή υπηρεσίας) μέσω τηλεφώνου ή μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. - Αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τυχόν προκλήσεις που εντοπίζονται για την ικανοποίηση αιτημάτων κρατήσεων σύμφωνα με τις ενδεδειγμένες, από την επιχείρηση, διαδικασίες κλιμάκωσης για την αντιμετώπιση ανησυχιών/ προβληματισμών των αιτούντων. - Ολοκληρώνει τη διαδικασία της κράτησης και αποστέλλει με κάθε μέσο επιστολές επιβεβαίωσης με τα ακριβή στοιχεία της κράτησης, το συνολικό κόστος και τους όρους/πολιτικές σύμφωνα με τα πρότυπα της επιχείρησης.		
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ		
<i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i>		
Γραφειακός χώρος με κατάλληλο ύψος και επιφάνεια, επαρκώς φωτισμένος, επιπλωμένος και εξοπλισμένος με τα απαραίτητα, κατά προτίμηση κοντά στο χώρο της υποδοχής εφόσον βρίσκεται εντός του καταλύματος. Απομακρυσμένη εργασία είναι δυνατή υπό προϋποθέσεις. Υψηλή ένταση εργασίας περιοδικά		
<i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i>		
Μέσα (συνδέσεις) επικοινωνίας, σύνδεση με το διαδίκτυο, τιμοκατάλογοι, πολιτικές κρατήσεων, τεχνικές πωλήσεων, επιχειρησιακά πρότυπα σύνταξης επιστολών, λογισμικό, ειδικό λογισμικό, πλατφόρμες κρατήσεων, κατάλογοι υπηρεσιών/πληροφοριών εντός και εκτός του καταλύματος, log book, βιβλίο ελέγχου κρατήσεων (reservations control book).		
Εξοπλισμός: Τηλεφωνικές συσκευές, Η/Υ και περιφερειακός εξοπλισμός		
<i>Παραγόμενη υπηρεσία:</i>		
Μετατροπή (μέγιστη) αιτημάτων κρατήσεων σε οριστικές κρατήσεις (πωλήσεις)		
<i>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</i>		
- Εγχειρίδιο/οδηγίες εφαρμογής τεχνικών πωλήσεων κρατήσεων & αντιμετώπισης προκλήσεων ικανοποίησης αιτημάτων κρατήσεων - Οδηγίες και τυπικές διαδικασίες ολοκλήρωσης κράτησης, σύνταξης και αποστολής επιβεβαιωτικών αποστολών		
ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		
Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:		
- στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και - στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.		
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:		
- Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία - Βασικές αρχές οικονομίας - Βασικές αρχές τουρισμού και τουριστικής οικονομίας - Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων φιλοξενίας - Τουριστικό μάρκετινγκ – πωλήσεις – δημόσιες σχέσεις - Τουριστικό ηλεκτρονικό εμπόριο - Ειδικές εφαρμογές τουριστικού ηλεκτρονικού εμπορίου		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών»

- Εξυπηρέτηση πελατών στους τομείς τουριστικών υπηρεσιών και διαχείριση πελατειακών σχέσεων - Ελληνική και παγκόσμια τουριστική γεωγραφία - Ξενοδοχειακές εφαρμογές με χρήση Η/Υ - Κρατήσεις - Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας - Στοιχεία τουριστικής νομοθεσίας - Περιβαλλοντική πολιτική και προστασία στον τουριστικό τομέα - Καινοτομία –Επιχειρηματικότητα - Ασφάλεια και Υγεία στο χώρο της εργασίας						
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: - ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ - Εφαρμογή στρατηγικών πωλήσεων - Εφαρμογή στρατηγικών προώθησης πωλήσεων - Εφαρμογή στρατηγικών προώθησης πωλήσεων μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου - Ενίσχυση πωλήσεων - Χρήση λογισμικού παρουσιάσεων - Χρήση του λογισμικού επεξεργασίας κειμένου - χρήση λογισμικού λογιστικών φύλλων - Επικοινωνία με πελάτες (γραπτή και προφορική) - Απάντηση σε εισερχόμενες κλήσεις - Χρήση τεχνικών επικοινωνίας - Χρήση ξένων γλωσσών στον κλάδο του τουρισμού - Χρήση εργαλείων ή προγραμμάτων μηχανοργάνωσης & αρχειοθέτησης		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων οι οποίες απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα»				
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
		Βασικός	[-]	[✓]	[-]	[✓]
	Ανεξάρτητος	[✓]	[-]	[✓]	[-]	[-]
	Έμπειρος	[-]	[-]	[-]	[-]	[-]
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες - Ικανότητα γραμματισμού - Πολυγλωσσική ικανότητα - Ψηφιακή ικανότητα - Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα - Ικανότητα του επιχειρείν - Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να επιτελεί ρόλο διαχειριστή και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων»				

ΚΕΛ 2 ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	
ΕΕΛ 2.1	ΕΠΙΤΗΡΕΙ ΚΑΙ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΕΙ ΤΑ ΚΑΝΑΛΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
	2.1.1. Παρακολουθεί και ελέγχει τα online κανάλια διανομής σχετικά με την ορθότητα των ισχυουσών δημοσιευμένων πληροφοριών (εκτός της διαθεσιμότητας) 2.1.2. Καταχωρεί και τροποποιεί τις πληροφορίες (εκτός της διαθεσιμότητας) που εμφανίζονται στη σελίδα του καταλύματος των online καναλιών διανομής 2.1.3. Παρακολουθεί και ενημερώνει τα offline κανάλια κρατήσεων
	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ: - Παρακολουθεί με συνέπεια και ελέγχει με προσοχή τα online κανάλια διανομής σχετικά με την ορθότητα των ισχυουσών δημοσιευμένων πληροφοριών (τιμοκατάλογοι, πολιτικές) σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική του καταλύματος και τις λοιπές πολιτικές (πληρωμών, ακυρώσεων κτλ.) που τη διατρέχουν. - Καταχωρεί και τροποποιεί με ακρίβεια και προσοχή στις πλατφόρμες διαχείρισης του καταλύματος (extranets) τις επικαιροποιημένες πληροφορίες (εκτός της διαθεσιμότητας) που εμφανίζονται στη σελίδα του καταλύματος των online καναλιών διανομής. - Παρακολουθεί και ενημερώνει έγκαιρα και με ακρίβεια τα offline κανάλια κρατήσεων σχετικά με τυχόν αλλαγές στο πλαίσιο εκάστης συμφωνίας, αποστέλλοντας ενημερωμένους/επικαιροποιημένους τιμοκαταλόγους, τροποποιημένες πολιτικές, ενημερωμένη διαθεσιμότητα κτλ.
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ <i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i> Γραφειακός χώρος με κατάλληλο ύψος και επιφάνεια, επαρκώς φωτισμένος, επιπλωμένος και εξοπλισμένος με τα απαραίτητα, κατά προτίμηση κοντά στο χώρο της υποδοχής εφόσον βρίσκεται εντός του καταλύματος. Απομακρυσμένη εργασία είναι δυνατή υπό προϋποθέσεις. Υψηλή ένταση εργασίας περιοδικά. <i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i> Μέσα (συνδέσεις) επικοινωνίας, σύνδεση με το διαδίκτυο, τιμοκατάλογοι, πολιτικές κρατήσεων, λογισμικό, ειδικό λογισμικό, πλατφόρμες κρατήσεων, channel manager. Εξοπλισμός: Τηλεφωνικές συσκευές, Η/Υ και περιφερειακός εξοπλισμός. <i>Παραγόμενη υπηρεσία:</i> Επιτήρηση και επικαιροποίηση των καναλιών κρατήσεων <i>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</i> - Οδηγίες παρακολούθησης και ελέγχου των online καναλιών διανομής σχετικά με την ορθότητα των ισχυουσών δημοσιευμένων πληροφοριών (εκτός της διαθεσιμότητας), - Οδηγίες καταχώρησης και τροποποίησης των πληροφοριών (εκτός της διαθεσιμότητας) που εμφανίζονται στη σελίδα του καταλύματος των online καναλιών διανομής - Οδηγίες παρακολούθησης και ενημέρωσης offline καναλιών διανομής - Εγχειρίδιο λειτουργίας online καναλιών διανομής	
ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν: - στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και - στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.	

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: • Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία • Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων φιλοξενίας • Τουριστικό ηλεκτρονικό εμπόριο • Ειδικές εφαρμογές τουριστικού ηλεκτρονικού εμπορίου • Ξενοδοχειακές εφαρμογές με χρήση Η/Υ • Κρατήσεις • Ασφάλεια και Υγεία στο χώρο της εργασίας		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών»				
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: -		-				
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ • Χρήση λογισμικού κρατήσεων • Χρήση πλατφορμών ηλεκτρονικού τουρισμού • Διαχείριση ψηφιακών αρχείων • Χρήση εργαλείων ή προγραμμάτων μηχανοργάνωσης & αρχειοθέτησης		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων οι οποίες απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα»				
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	[-]	[✓]	[-]	[✓]	[✓]
	Ανεξάρτητος	[✓]	[-]	[✓]	[-]	[-]
	Έμπειρος	[-]	[-]	[-]	[-]	[-]
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες • Ικανότητα γραμματισμού • Πολυγλωσσική ικανότητα • Ψηφιακή ικανότητα • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα • Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να επιτελεί ρόλο διαχειριστή και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων»				

ΕΕΛ 2.2	ΡΥΘΜΙΖΕΙ ΤΗ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ	
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	
	2.2.1. Παρακολουθεί και ελέγχει τις μελλοντικές πληρότητες και διαθεσιμότητες δωματίων 2.2.2. Ενημερώνει τη διαθεσιμότητα των δωματίων του καταλύματος στα online κανάλια διανομής	
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:		
• Παρακολουθεί ανελλιπώς και ελέγχει προσεκτικά τις μελλοντικές πληρότητες και διαθεσιμότητες δωματίων με βάση τις κρατήσεις, αλλαγές και ακυρώσεις. • Ενημερώνει επαρκώς και προσεκτικά τη διαθεσιμότητα των δωματίων του καταλύματος σε όλα τα online κανάλια διανομής με βάση τις κρατήσεις, αλλαγές και ακυρώσεις (μπλοκάρισμα /απελευθέρωση δωματίων).		
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ		
Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:		
Γραφειακός χώρος με κατάλληλο ύψος και επιφάνεια, επαρκώς φωτισμένος, επιπλωμένος και εξοπλισμένος με τα απαραίτητα, κατά προτίμηση κοντά στο χώρο της υποδοχής εφόσον βρίσκεται εντός του καταλύματος. Απομακρυσμένη εργασία είναι δυνατή υπό προϋποθέσεις. Υψηλή ένταση εργασίας περιοδικά. Μέσα/εργαλεία/υλικά: Μέσα (συνδέσεις) επικοινωνίας, σύνδεση με το διαδίκτυο, κατάσταση αποθέματος, πολιτικές κρατήσεων, λογισμικό, ειδικό λογισμικό, πλατφόρμες κρατήσεων, channel manager, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Εξοπλισμός: Τηλεφωνικές συσκευές, Η/Υ και περιφερειακός εξοπλισμός. Παραγόμενη υπηρεσία: Ρύθμιση της διαθεσιμότητας του καταλύματος Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες: ▪ Οδηγίες παρακολούθησης και ελέγχου μελλοντικών πληροτήτων και διαθεσιμότητων δωματίων ▪ Οδηγίες ενημέρωσης της διαθεσιμότητας των δωματίων του καταλύματος στα online κανάλια διανομής ▪ Εγχειρίδια λειτουργίας online καναλιών διανομής		
ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ		
Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν: • στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και • στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.		
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών»
• Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία • Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων φιλοξενίας • Τουριστικό ηλεκτρονικό εμπόριο • Ειδικές εφαρμογές τουριστικού ηλεκτρονικού εμπορίου • Ξενοδοχειακές εφαρμογές με χρήση Η/Υ • Κρατήσεις • Ασφάλεια και Υγεία στο χώρο της εργασίας		
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:		-
-		
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:
• Χρήση πλατφορμών ηλεκτρονικού τουρισμού • Χρήση παγκόσμιου συστήματος διανομής • Διαχείριση ψηφιακών αρχείων • Χρήση εργαλείων ή προγραμμάτων μηχανοργάνωσης & αρχειοθέτησης		

		«Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων οι οποίες απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα»				
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	[-]	[✓]	[-]	[✓]	[✓]
	Ανεξάρτητος	[✓]	[-]	[✓]	[-]	[-]
Εμπειρος		[-]	[-]	[-]	[-]	[-]
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:				
Βασικές Ικανότητες • Ικανότητα γραμματισμού • Πολυγλωσσική ικανότητα • Ψηφιακή ικανότητα • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα • Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης		«Μπορεί να επιτελεί ρόλο διαχειριστή και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων»				

	ΕΠΕΞΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΙ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ (ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ) ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ (REPORTING) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ 2.3.1. Καταχωρεί και τροποποιεί ψηφιακούς τιμοκαταλόγους/ κατηγορίες τιμών (rate plans) και παραμετροποιεί το πρόγραμμα (λογισμικό) κρατήσεων 2.3.2. Εισάγει τα δεδομένα των κρατήσεων, αλλαγών ή ακυρώσεων στο πρόγραμμα (λογισμικό) κρατήσεων και κοινοποιεί τις σχετικές πληροφορίες στα αρμόδια εσωτερικά τμήματα 2.3.3. Προετοιμάζει τις καταστάσεις αφίξεων και τις κοινοποιεί στα αρμόδια εσωτερικά τμήματα του καταλύματος 2.3.4. Δημιουργεί και διαμοιράζει αναφορές (reporting) σχετικά με τις κρατήσεις
ΕΕΛ 2.3	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ: - Καταχωρεί και τροποποιεί με προσοχή ψηφιακούς τιμοκαταλόγους/κατηγορίες τιμών (rate plans) στο πρόγραμμα (λογισμικό) κρατήσεων το οποίο είναι είτε το Κεντρικό Σύστημα Κρατήσεων – Central Reservations System (CRM), είτε το Ξενοδοχειακό Λογισμικό / Property Management System (PMS), είτε ειδική εφαρμογή Channel Manager με σύνδεση στις λοιπές online πλατφόρμες κρατήσεων του καταλύματος σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους τιμοκαταλόγους και τις λοιπές πολιτικές κρατήσεων του καταλύματος και παραμετροποιεί το πρόγραμμα (λογισμικό) κρατήσεων σύμφωνα με τις επικαιροποιημένες αλλαγές. Εάν δεν υπάρχει channel manager, η ενέργεια επαναλαμβάνεται για όλες τις online πλατφόρμες κρατήσεων του καταλύματος. - Εισάγει με ακρίβεια και αμεσότητα τα δεδομένα των κρατήσεων, αλλαγών ή ακυρώσεων στο πρόγραμμα (λογισμικό) κρατήσεων ελέγχοντας τις περιόδους αποδέσμευσης και λοιπές πολιτικές για τις αλλαγές και ακυρώσεις, επιβεβαιώνοντας πως οι κρατήσεις που προέρχονται από τις online πλατφόρμες έχουν τις σωστές τιμές και λοιπές πολιτικές, και κοινοποιεί ανελλιπώς τις σχετικές πληροφορίες στα αρμόδια εσωτερικά τμήματα με κάθε μέσο. - Προετοιμάζει προσεκτικά τις καταστάσεις αφίξεων της επόμενης ημέρας και τις κοινοποιεί στα αρμόδια εσωτερικά τμήματα του καταλύματος για να εξασφαλίσει την ικανοποίηση των επισκεπτών αναφορικά με ειδικά αιτήματα, πακέτα/προσφορές, VIP, τύπους δωματίων, τιμή κλπ. - Δημιουργεί και διαμοιράζει αναφορές (reporting) σχετικά με τις κρατήσεις συμβάλλοντας στην ανάπτυξη προβλέψεων εσόδων και πληρότητας δωματίων. ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ <i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i> Γραφειακός χώρος με κατάλληλο ύψος και επιφάνεια, επαρκώς φωτισμένος, επιπλωμένος και εξοπλισμένος με τα απαραίτητα, κατά προτίμηση κοντά στο χώρο της υποδοχής εφόσον βρίσκεται εντός του καταλύματος. Απομακρυσμένη εργασία είναι δυνατή υπό προϋποθέσεις. Υψηλή ένταση εργασίας περιοδικά. <i>Μέσα/εργαλεία/ύλικά:</i> Μέσα (συνδέσεις) επικοινωνίας, σύνδεση με το διαδίκτυο, αναφορές (reporting), λογισμικό, ειδικό λογισμικό, πλατφόρμες κρατήσεων Εξοπλισμός: Τηλεφωνικές συσκευές, Η/Υ και περιφερειακός εξοπλισμός. <i>Παραγόμενη υπηρεσία:</i> Επεξεργασία και ενημέρωση του προγράμματος (λογισμικού) κρατήσεων και δημιουργία αναφορών. <i>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</i> - Οδηγίες καταχώρησης, τροποποίησης ψηφιακών τιμοκαταλόγων/κατηγοριών τιμών (rate plans) στο πρόγραμμα (λογισμικό) κρατήσεων και παραμετροποίησης του προγράμματος (λογισμικού) κρατήσεων, - Οδηγίες εισαγωγής δεδομένων κρατήσεων, αλλαγών ή ακυρώσεων στο πρόγραμμα (λογισμικό) κρατήσεων και κοινοποίησης σχετικών πληροφοριών στα αρμόδια εσωτερικά τμήματα, - Οδηγίες προετοιμασίας κατάστασης αφίξεων επόμενης ημέρας και συνεργασία με τα εσωτερικά τμήματα, - Οδηγίες δημιουργίας και διαμοιρασμού αναφορών (reporting) σχετικών με τις κρατήσεις. - Εγχειρίδιο λειτουργίας προγράμματος (λογισμικού) κρατήσεων

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:

- στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και
- στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία
- Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων φιλοξενίας
- Τουριστικό ηλεκτρονικό εμπόριο
- Ειδικές εφαρμογές τουριστικού ηλεκτρονικού εμπορίου
- Ξενοδοχειακές εφαρμογές με χρήση Η/Υ
- Κρατήσεις
- Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας
- Ασφάλεια και Υγεία στο χώρο της εργασίας

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:
«Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών»

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

-

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Τήρηση αρχείων πελατών
- Διαχείριση ψηφιακών αρχείων
- Χρήση εργαλείων ή προγραμμάτων μηχανοργάνωσης & αρχειοθέτησης

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:
«Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων οι οποίες απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα»

Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων**ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ****Επίπεδο χρήστη****Επεξεργασία
Δεδομένων****Δημιουργία
Περιεχομένου****Επικοινωνία****Επίλυση
Προβλημάτων****Ασφάλεια****Βασικός**

[-]

[✓]

[-]

[✓]

[✓]

Ανεξάρτητος

[✓]

[-]

[✓]

[-]

[-]

Έμπειρος

[-]

[-]

[-]

[-]

[-]

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ**Βασικές Ικανότητες**

- Ικανότητα γραμματισμού
- Πολυγλωσσική ικανότητα
- Ψηφιακή ικανότητα
- Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα
- Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:
«Μπορεί να επιτελεί ρόλο διαχειριστή και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων»

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΕΙ ΤΑ ΕΣΟΔΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ ΑΠΟ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΕΕΛ 3.1

3.1.1. Εντοπίζει τις επιβεβαιωμένες κρατήσεις, τις ακυρώσεις και τις «μη εμφανίσεις»

3.1.2. Επιβεβαιώνει το οφειλόμενο ποσό από την κράτηση και τα διαθέσιμα στοιχεία πληρωμής του πελάτη

3.1.3. Αντιπαραβάλλει ή/και καταχωρεί πρόσθετες χρεώσεις στους λογαριασμούς επισκεπτών κατά τη διάρκεια της διαμονής τους και μετά την αναχώρηση

3.1.4. Διερευνά τη χρέωση των πελατών όταν έχουν συμβεί σφάλματα

3.1.5. Συμφωνεί τις προμήθειες των καναλιών διανομής και τις αποστέλλει στο λογιστήριο για πληρωμή

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:

- Εντοπίζει τις επιβεβαιωμένες κρατήσεις, τις ακυρώσεις και τις «μη εμφανίσεις» σύμφωνα με την κατάσταση επιβεβαιωμένων κρατήσεων
- Επιβεβαιώνει το οφειλόμενο ποσό από την κράτηση (προκαταβολή ή προεξόφληση) του πελάτη κατά μία συγκεκριμένη ημερομηνία βάση της πολιτικής πληρωμής της κράτησης και τα διαθέσιμα στοιχεία πληρωμής του πελάτη σύμφωνα με τα στοιχεία της κράτησης
- Επιβεβαιώνει ή/και καταχωρεί πρόσθετες χρεώσεις στους λογαριασμούς επισκεπτών κατά τη διάρκεια της διαμονής τους και μετά την αναχώρηση σύμφωνα με τα παραστατικά καταναλώσεων
- Διερευνά ενδελεχώς τη χρέωση των πελατών όταν έχουν συμβεί σφάλματα ελέγχοντας τα σχετικά παραστατικά και αρχεία χρεώσεων
- Συμφωνεί περιοδικά και με ακρίβεια τις προμήθειες των καναλιών διανομής βάση των επιβεβαιωμένων κρατήσεων και τις αποστέλλει στο λογιστήριο για πληρωμή

ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:

Γραφειακός χώρος με κατάλληλο ύψος και επιφάνεια, επαρκώς φωτισμένος, επιπλωμένος και εξοπλισμένος με τα απαραίτητα, κατά προτίμηση κοντά στο χώρο της υποδοχής εφόσον βρίσκεται εντός του καταλύματος. Απομακρυσμένη εργασία είναι δυνατή υπό προϋποθέσεις. Υψηλή ένταση εργασίας περιοδικά.

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Μέσα (συνδέσεις) επικοινωνίας, σύνδεση με το διαδίκτυο, λογισμικό, ειδικό λογισμικό, πλατφόρμες κρατήσεων, καρτέλες και καταστάσεις κρατήσεων. Εξοπλισμός: Τηλεφωνικές συσκευές, Η/Υ και περιφερειακός εξοπλισμός, τραπεζικά τερματικά/συσκευές χρέωσης (POS)

Παραγόμενη υπηρεσία:

Παρακολούθηση και έλεγχος των εσόδων και προμηθειών από κρατήσεις

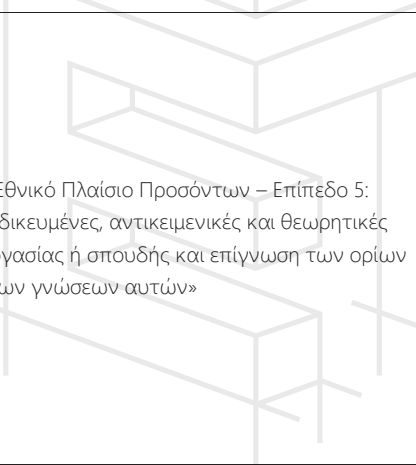
Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

- Οδηγίες εντοπισμού επιβεβαιωμένων κρατήσεων, ακυρώσεων και «μη εμφανίσεων»
- Οδηγίες επιβεβαίωσης οφειλόμενου ποσού από την κράτηση και των διαθέσιμων στοιχείων πληρωμής του πελάτη
- Οδηγίες επιβεβαίωσης ή/και καταχώρησης πρόσθετων χρεώσεων στους λογαριασμούς επισκεπτών
- Οδηγίες διερεύνησης χρεώσεων πελατών όταν έχουν συμβεί σφάλματα
- Οδηγίες συμφωνίας των προμηθειών των τουριστικών πρακτορείων και αποστολής στο λογιστήριο για πληρωμή

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:

- στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και
- στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: - Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία - Βασικές αρχές λογιστικής - Διαχειριστική λογιστική τουριστικών επιχειρήσεων – Τήρηση λογαριασμών πελατών - Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων φιλοξενίας - Τουριστικό ηλεκτρονικό εμπόριο - Ειδικές εφαρμογές τουριστικού ηλεκτρονικού εμπορίου - Εξυπηρέτηση πελατών στους τομείς τουριστικών υπηρεσιών και διαχείριση πελατειακών σχέσεων - Ξενοδοχειακές εφαρμογές με χρήση Η/Υ - Κρατήσεις - Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας - Ασφάλεια και Υγεία στο χώρο της εργασίας		 Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών»				
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: -		-				
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ - Διαχείριση της βάσης δεδομένων - Διερεύνηση βάσεων δεδομένων - Τήρηση λογαριασμών πελατών - Τήρηση αρχείων πελατών - Διαχείριση παραπόνων πελατών - Έλεγχος οικονομικών συναλλαγών - Χρήση εργαλείων ή προγραμμάτων μηχανοργάνωσης & αρχειοθέτησης		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων οι οποίες απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα»				
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιότητων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	[-]	[✓]	[-]	[✓]	[✓]
	Ανεξάρτητος	[✓]	[-]	[✓]	[-]	[-]
Έμπειρος		[-]	[-]	[-]	[-]	[-]
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες - Ικανότητα γραμματισμού - Πολυγλωσσική ικανότητα - Ψηφιακή ικανότητα - Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα - Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να επιτελεί ρόλο διαχειριστή και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων»				

ΕΕΛ 3.2	ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΝΕΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΑΠΟ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ	
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	
	3.2.1.	Διενεργεί προεγκρίσεις πληρωμών, χρεώσεις και επιστροφές και επιβεβαιώνει τραπεζικές κινήσεις
	3.2.2.	Ενημερώνει τον πελάτη σε περίπτωση αδυναμίας λήψης προέγκρισης / έγκρισης της πληρωμής ή αποστέλλει επιβεβαιωτικό μήνυμα χρέωσης
	3.2.3.	Ελέγχει και καταχωρεί τις οικονομικές συναλλαγές (χρεώσεις/ πιστώσεις) στα αρχεία των κρατήσεων
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ: - Διενεργεί προσεκτικά και με εχεμύθεια προεγκρίσεις πληρωμών, χρεώσεις και επιστροφές (λόγω ακυρώσεων) μέσω του ενδεδειγμένου τρόπου (πιστωτικής κάρτας ή άλλου τρόπου ηλεκτρονικής πληρωμής) τόσο για τις κρατήσεις όσο και για τις ακυρώσεις και τις "μη εμφανίσεις" σύμφωνα με τις διαδικασίες και τα πρότυπα της επιχείρησης και επιβεβαιώνει τραπεζικές καταθέσεις σε συνεργασία με το λογιστήριο. - Ενημερώνει με ευγένεια, εχεμύθεια και σαφήνεια τον πελάτη σε περίπτωση αδυναμίας λήψης προέγκρισης / έγκρισης της πληρωμής ακυρώνοντας την κράτηση εφόσον ο πελάτης δεν μπορεί να ανταποκριθεί σύμφωνα με τα συμφωνηθέντα και τις πολιτικές κράτησης ή αποστέλλει επιβεβαιωτικό μήνυμα χρέωσης επιβεβαιώνοντας την κράτηση, σύμφωνα με τις διαδικασίες και τα πρότυπα της επιχείρησης. - Ελέγχει διεξοδικά και καταχωρεί ανελλιπώς τις οικονομικές συναλλαγές (χρεώσεις/ πιστώσεις) στα αρχεία των κρατήσεων σύμφωνα με τις οδηγίες της επιχείρησης.		
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ <i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i> Γραφειακός χώρος με κατάλληλο ύψος και επιφάνεια, επαρκώς φωτισμένος, επιπλωμένος και εξοπλισμένος με τα απαραίτητα, κατά προτίμηση κοντά στο χώρο της υποδοχής εφόσον βρίσκεται εντός του καταλύματος. Απομακρυσμένη εργασία είναι δυνατή υπό προϋποθέσεις. Υψηλή ένταση εργασίας περιοδικά. <i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i> Μέσα (συνδέσεις) επικοινωνίας, σύνδεση με το διαδίκτυο, λογισμικό, ειδικό λογισμικό, πλατφόρμες κρατήσεων, καρτέλες και καταστάσεις κρατήσεων. Εξοπλισμός: Τηλεφωνικές συσκευές, Η/Υ και περιφερειακός εξοπλισμός, τραπεζικά τερματικά/συσκευές χρέωσης (POS). <i>Παραγόμενη υπηρεσία:</i> Διεκπεραίωση οικονομικών συναλλαγών από κρατήσεις. <i>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</i> - Τυπικές διαδικασίες διενέργειας προεγκρίσεων πληρωμών, χρεώσεων και επιστροφών και επιβεβαίωση τραπεζικών κινήσεων, - Οδηγίες ενημέρωσης πελατών σε περίπτωση αδυναμίας λήψης προέγκρισης / έγκρισης της πληρωμής, ακύρωσης κράτησης, αποστολής επιβεβαιωτικού μηνύματος χρέωσης, - Οδηγίες ελέγχου και καταχώρησης οικονομικών συναλλαγών (χρεώσεις/ πιστώσεις) στα αρχεία των κρατήσεων.		
ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν: - στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των πτυχιούχων ΕΠΑΛ και ΕΠΑΣ ή κατόχων απολυτηρίου ΓΕΛ και - στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.		
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: - Αγγλικά, αγγλική τουριστική ορολογία - Βασικές αρχές λογιστικής - Διαχειριστική λογιστική τουριστικών επιχειρήσεων – Τήρηση λογαριασμών πελατών		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών»

- Οργάνωση και λειτουργία επιχειρήσεων φιλοξενίας
- Τουριστικό ηλεκτρονικό εμπόριο
- Ειδικές εφαρμογές τουριστικού ηλεκτρονικού εμπορίου
- Εξυπηρέτηση πελατών στους τομείς τουριστικών υπηρεσιών και διαχείριση πελατειακών σχέσεων
- Ξενοδοχειακές εφαρμογές με χρήση Η/Υ
- Κρατήσεις
- Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας
- Ασφάλεια και Υγεία στο χώρο της εργασίας

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

-

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Εκτέλεση οικονομικών συναλλαγών
- Τήρηση οικονομικών συναλλαγών
- Χρήσης εργαλείων ή προγραμμάτων μηχανοργάνωσης & αρχειοθέτησης

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:

«Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων οι οποίες απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα»

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	[-]	[✓]	[-]	[✓]	[✓]
	Ανεξάρτητος	[✓]	[-]	[✓]	[-]	[-]
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Έμπειρος	[-]	[-]	[-]	[-]	[-]
	Εμπειρογάρτος	[✓]	[✓]	[✓]	[✓]	[✓]

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Βασικές Ικανότητες

- Ικανότητα γραμματισμού
- Πολυγλωσσική ικανότητα
- Ψηφιακή ικανότητα
- Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα
- Ικανότητα πολιτιστικής επίγνωσης και έκφρασης

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:

«Μπορεί να επιτελεί ρόλο διαχειριστή και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων»

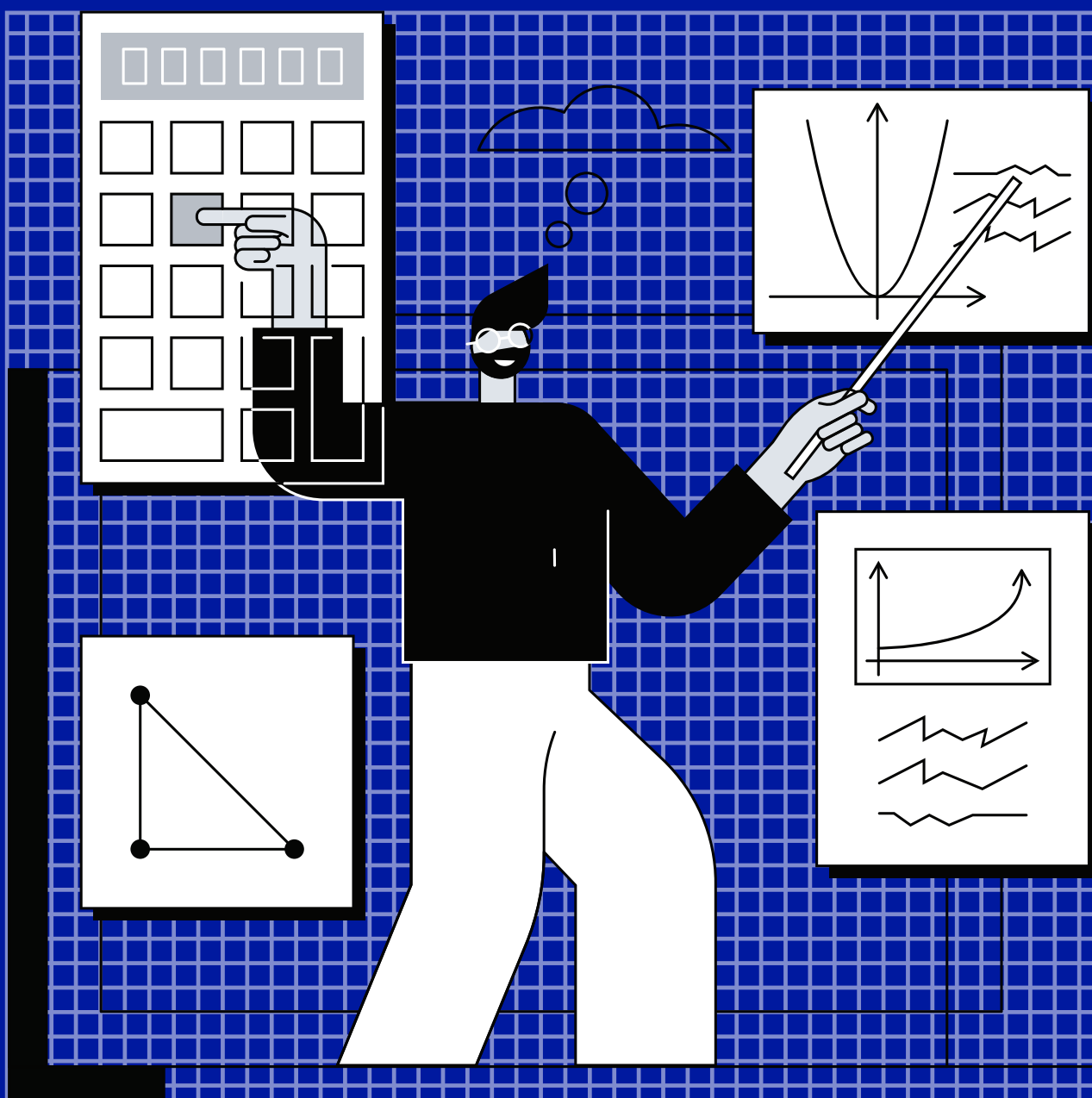
ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED²⁵

ISCED	ΕΠΙΠΕΔΟ 4
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	Παρατηρείται αναντιστοιχία μεταξύ της αντιστοίχισης με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων: Επίπεδο 5 (έτος αναφοράς 2022) και της ταξινόμησης σύμφωνα με το με το ISCED: Επίπεδο 4 (έτος αναφοράς 2020)

²⁵ International Standard Classification of Education

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ



ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «Υφιστάμενες και προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων»

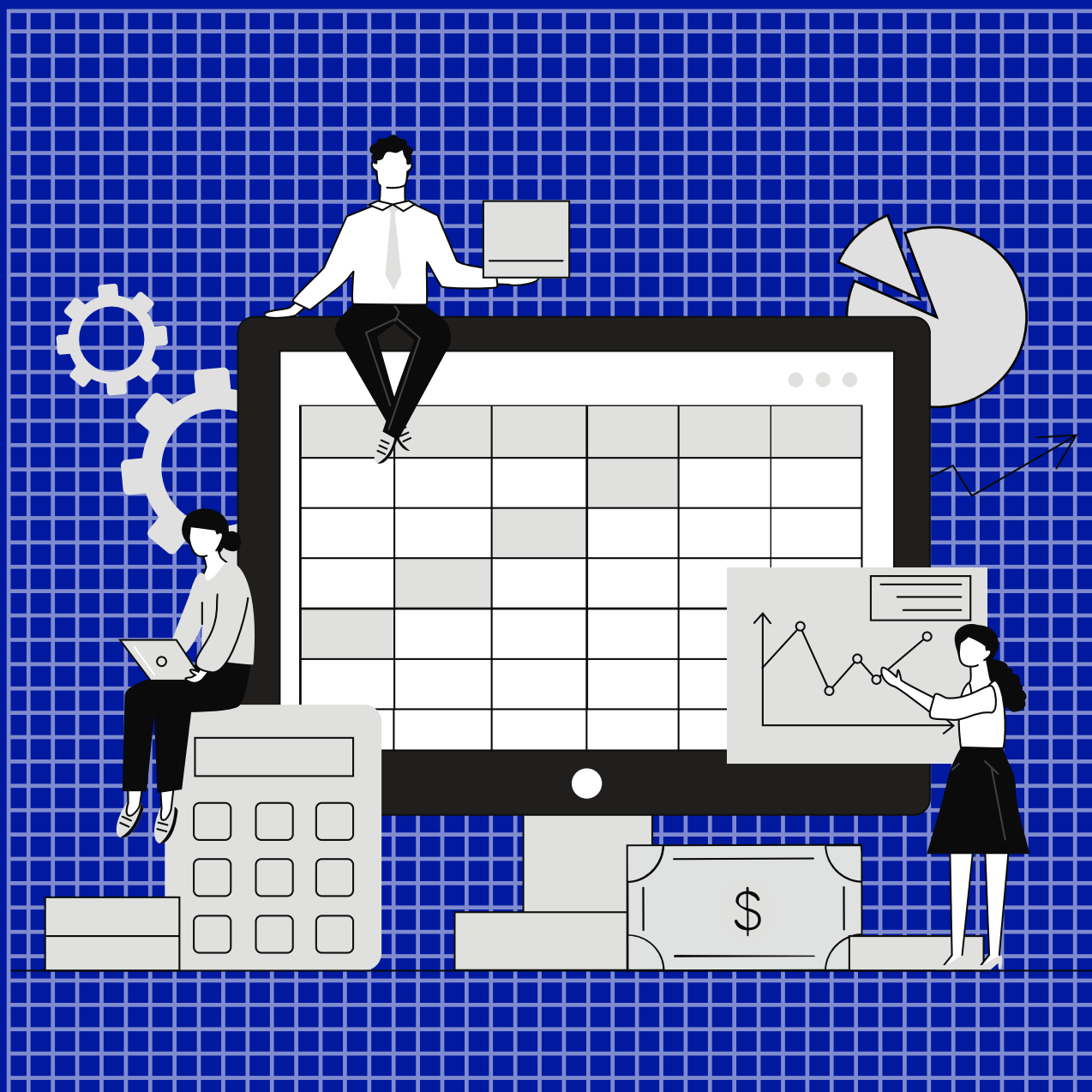
Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι διαδρομές μάθησης για το επάγγελμα του Υπάλληλου Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας.

Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης της επαγγέλματος.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Υπάλληλος Κρατήσεων Επιχειρήσεων Φιλοξενίας	
1 ^η Διαδρομή	- Δίπλωμα Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ), ειδικότητας Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας (πρώην Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και επιχειρήσεων Φιλοξενίας [Υπηρεσία Υποδοχής – Υπηρεσία Ορόφων – Εμπορευματογνωσσία]), ή Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού ή Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων (πειραματική ειδικότητα) ή συναφούς ειδικότητας (ΙΕΚ) - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για μέρος των γνώσεων (Θεωρία) που αντιστοιχούν στις ΚΕΛ του επαγγέλματος. - Έξι (6) μήνες συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας
2 ^η Διαδρομή	- Πτυχίο ΕΠΑ.Λ. ή του τμήματος μαθητείας επιπέδου 5 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ), της ειδικότητας «Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων» - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για μέρος των γνώσεων (Θεωρία) που αντιστοιχούν στις ΚΕΛ του επαγγέλματος - Ένα (1) έτος συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας
3 ^η Διαδρομή	- Πτυχίο Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑ.Σ.) επιπέδου 3 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) της ειδικότητας «Υπάλληλος Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων» ή ισοτίμων τίτλων - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για μέρος των γνώσεων (Θεωρία) που αντιστοιχούν στις ΚΕΛ του επαγγέλματος - Δύο (2) έτη συναφούς επαγγελματική εμπειρία
4 ^η Διαδρομή	- Απολυτήριο Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης επιπέδου 4 του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) - Συνεχιζόμενη Επαγγελματική Κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων (θεωρία) που αντιστοιχούν στις ΚΕΛ του επαγγέλματος - Τρία (3) έτη συναφούς επαγγελματικής εμπειρίας

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε
ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ
ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ
ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ



ΕΝΟΤΗΤΑ Ε «Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων»

Η αξιολόγηση επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων προϋποθέτει την επιλογή της κατάλληλης μεθόδου και των ανάλογων μεθοδολογικών εργαλείων, ανάλογα με το είδος των γνώσεων και δεξιοτήτων που πρόκειται να αξιολογηθούν, τον σκοπό της αξιολόγησης και, ενδεχομένως, τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού-στόχου των εργαζόμενων που πρόκειται να αξιολογηθούν ως προς τις γνώσεις και δεξιότητές τους.

Στον πίνακα που ακολουθεί, προτείνονται ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης του συνόλου των απαιτούμενων Γνώσεων και Δεξιοτήτων ανά Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία:

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ		
ΕΕΛ	Γνώσεων	Δεξιοτήτων
ΕΕΛ 1.1	Γραπτή Εξέταση	Γραπτή Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Κρίνεται ως ο καταλληλότερος τρόπος για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων και αισθητικοκινητικών δεξιοτήτων και επιτρέπει την αξιολόγηση υπονοούμενης γνώσης. Το αντικείμενο αξιολόγησης απαιτεί την επιτέλεση διαδικασιών, οι οποίες κινητοποιούν ιδιαίτερα τις αισθητικοκινητικές ικανότητες. Επιπλέον ο συγκεκριμένος τρόπος αξιολόγησης ευνοεί πληθυσμούς οι οποίοι επιτελούν επαγγελματικές εργασίες που κινητοποιούν αισθησιοκινητικές δεξιότητες, χωρίς παρεμβολή γλωσσικών και λεκτικών ικανοτήτων, ενώ διευκολύνει πληθυσμούς με διαγνωσμένες μαθησιακές δυσκολίες και αναπτυξιακές διαταραχές που επηρεάζουν τον λόγο.	
ΕΕΛ 1.1	Προφορική Εξέταση	Προφορική Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Κρίνεται ως ο καταλληλότερος τρόπος για την αξιολόγηση διαδικαστικών και δηλωτικών γνώσεων, καθώς και επάρκειας επικοινωνιακών και οριζοντίων δεξιοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στην προφορική έκφραση και στην επικοινωνία. Το αντικείμενο αξιολόγησης απαιτεί την κινητοποίηση γλωσσικών και λεκτικών ικανοτήτων. Επιπλέον ο συγκεκριμένος τρόπος αξιολόγησης ευνοεί τους αξιολογούμενους πληθυσμούς με ανεπτυγμένη την προφορική γλωσσική έκφραση και επικοινωνιακές δεξιότητες και διευκολύνει πληθυσμούς με διαγνωσμένες μαθησιακές δυσκολίες και αναπτυξιακές διαταραχές που επηρεάζουν τον λόγο.	
ΕΕΛ 1.1	Τεστ πολλαπλών επιλογών	Τεστ πολλαπλών επιλογών
Παρατηρήσεις:	Κρίνεται ως ο καταλληλότερος τρόπος για την αξιολόγηση δηλωτικών γνώσεων. Το αντικείμενο αξιολόγησης απαιτεί την κινητοποίηση της δηλωτικής μνήμης και προϋποθέτει την ανάκληση δηλωτικών γνώσεων. Επιπλέον ο συγκεκριμένος τρόπος αξιολόγησης ευνοεί πληθυσμούς με ανεπτυγμένες τις ικανότητες κινητοποίησης της δηλωτικής μνήμης.	
ΕΕΛ 1.2	Γραπτή Εξέταση	Γραπτή Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 1.2	Προφορική Εξέταση	Προφορική Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 1.2	Τεστ πολλαπλών επιλογών	Τεστ πολλαπλών επιλογών
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 1.2	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας
Παρατηρήσεις:	Κρίνεται ως ο καταλληλότερος τρόπος για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων και αισθητικοκινητικών δεξιοτήτων και επιτρέπει την αξιολόγηση υπονοούμενης γνώσης. Το αντικείμενο αξιολόγησης απαιτεί την επιτέλεση διαδικασιών, οι οποίες κινητοποιούν ιδιαίτερα τις αισθητικοκινητικές	

	ικανότητες. Επιπλέον ο συγκεκριμένος τρόπος αξιολόγησης ευνοεί πληθυσμούς οι οποίοι επιτελούν επαγγελματικές εργασίες που κινητοποιούν αισθησιοκινητικές δεξιότητες, χωρίς παρεμβολή γλωσσικών και λεκτικών ικανοτήτων, ενώ διευκολύνει πληθυσμούς με διαγνωσμένες μαθησιακές δυσκολίες και αναπτυξιακές διαταραχές που επηρεάζουν τον λόγο.	
ΕΕΛ 1.3	Γραπτή Εξέταση	Γραπτή Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 1.3	Προφορική Εξέταση	Προφορική Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 1.3	Τεστ πολλαπλών επιλογών	Τεστ πολλαπλών επιλογών
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 1.3	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.2	
ΕΕΛ 2.1	Γραπτή Εξέταση	Γραπτή Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 2.1	Προφορική Εξέταση	Προφορική Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 2.1	Τεστ πολλαπλών επιλογών	Τεστ πολλαπλών επιλογών
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 2.1	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.2	
ΕΕΛ 2.2	Γραπτή Εξέταση	Γραπτή Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 2.2	Προφορική Εξέταση	Προφορική Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 2.2	Τεστ πολλαπλών επιλογών	Τεστ πολλαπλών επιλογών
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 2.2	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.2	
ΕΕΛ 2.3	Γραπτή Εξέταση	Γραπτή Εξέταση

Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 2.3	Προφορική Εξέταση	Προφορική Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 2.3	Τεστ πολλαπλών επιλογών	Τεστ πολλαπλών επιλογών
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 2.3	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.2	
ΕΕΛ 3.1	Γραπτή Εξέταση	Γραπτή Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 3.1	Προφορική Εξέταση	Προφορική Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 3.1	Τεστ πολλαπλών επιλογών	Τεστ πολλαπλών επιλογών
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 3.1	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.2	
ΕΕΛ 3.2	Γραπτή Εξέταση	Γραπτή Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 3.2	Προφορική Εξέταση	Προφορική Εξέταση
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 3.2	Τεστ πολλαπλών επιλογών	Τεστ πολλαπλών επιλογών
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 3.2	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας	Παρατήρηση εκτέλεσης εργασίας
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.2	

Κατάλογος συντομογραφιών

ΚΕΛ:	Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία
ΕΕΛ:	Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία
ΕΕ:	Επαγγελματική Εργασία
ΚΕΑ:	Κριτήρια Επαγγελματικής Ανταπόκρισης
ΕυΕ:	Εύρος Εφαρμογής
Ε.Π.	Επαγγελματικό Περίγραμμα
ISCED:	International Standard Classification of Education
NQF-ΕΠΠ:	National Qualifications Framework-Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων
NQF-ΕΠΠ:	Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων
ΣΤΕΠ:	Στατιστική ταξινόμηση επαγγελμάτων
ΣΤΑΚΟΔ:	Στατιστική ταξινόμηση οικονομικών δραστηριοτήτων
ISCO:	Διεθνής Τυποποιημένη Ταξινόμηση Επαγγελμάτων
ESCO:	Ευρωπαϊκή ταξινόμηση δεξιοτήτων, ικανοτήτων και επαγγελμάτων
ΠΕΠ:	Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης

Γλωσσάρι όρων επαγγέλματος

Παρακάτω παρατίθεται ένα γλωσσάρι όρων επαγγέλματος με αλφαβητική σειρά στη διεθνή ορολογία^{26 27} και η μετάφραση και επεξήγηση του κάθε όρου στα ελληνικά. Σημειώνεται ότι ορολογία που χρησιμοποιείται στο επάγγελμα δεν εξαντλείται στον κατάλογο που ακολουθεί.

A

Accounts / Λογαριασμοί

Οι λογαριασμοί χρηστών που δημιουργούνται από μεμονωμένους χρήστες.

Advanced purchase / Εκ των προτέρων αγορά

Αναφέρεται σε μια προσφορά που μπορεί να κάνει ένας πάροχος καταλυμάτων, στην οποία ένας πελάτης που κάνει κράτηση εντός ενός καθορισμένου εύρους ημερομηνιών λαμβάνει μια καθορισμένη έκπτωση.

Airport code / Κωδικός αεροδρομίου

Ένα αναγνωριστικό γραμμάτων που προσδιορίζει ένα συγκεκριμένο αεροδρόμιο. Οι ιδιότητες αναφέρονται συχνά σε κωδικούς αεροδρομίων στο παγκόσμιο σύστημα διανομής (GDS).

Allotment

Πρόκειται για έναν αριθμό δωματίων ξενοδοχείων με προδιαπραγμάτευση που έχουν αγοραστεί και κατέχουν τρίτα μέρη, όπως τουριστικοί πράκτορες, χονδρέμποροι, διαδικτυακά ταξιδιωτικά γραφεία ή ταξιδιωτικοί πράκτορες.

Analytical market segmentation / Αναλυτική κατάτμηση της αγοράς

Μια διαδικασία βασισμένη σε κανόνες που χρησιμοποιείται για τη δημιουργία βέλτιστης τμηματοποίησης από δεδομένα κρατήσεων για την υποστήριξη τόσο της βέλτιστης βάσης για πρόβλεψη και βελτιστοποίηση όσο και για βασικές απαιτήσεις οργανωτικών αναφορών και επιχειρηματικής ευφυΐας.

App (It is short for application) / Εφαρμογή (συντομογραφία του application)

Ένα πρόγραμμα υπολογιστή που εκτελεί μια ειδική λειτουργία.

Application programming interface (API) / Διεπαφή προγραμματισμού εφαρμογών

Ένα σύνολο από ρουτίνες, πρωτόκολλα και εργαλεία για τη δημιουργία εφαρμογών λογισμικού. Καθορίζουν με σαφήνεια μεθόδους επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων στοιχείων.

Availability / Διαθεσιμότητα

Ο αριθμός των κενών δωματίων (ανά τύπο) για ένα συγκεκριμένο κατάλυμα, για ένα συγκεκριμένο σύνολο ημερομηνιών.

Availability and rates interface (ARI) / Διασύνδεση διαθεσιμότητας και τιμών

Ένα σύστημα για τη μεταφορά των στοιχείων διαθεσιμότητας δωματίου και τιμολόγησης ενός καταλύματος μεταξύ συστημάτων, όπως ένας διαχειριστής καναλιών και καναλιών κρατήσεων.

Availability grid / Πλέγμα διαθεσιμότητας

Το πλέγμα όπου γίνεται διαχείριση της διαθεσιμότητας δωματίων στο extranet του καταλύματος, εμφανίζοντας τη διαθεσιμότητα, την τιμή και τις συμπεριλήψεις ενός προγράμματος τιμής/τιμής δωματίου.

Average booking value per available room (ABVPOR) / Μέση αξία κράτησης ανά διαθέσιμο δωμάτιο

Υπολογίζεται αφαιρώντας το κόστος ανά κατειλημμένο δωμάτιο (CPOR) από τη μέση ημερήσια τιμή (ADR) και στη συνέχεια πολλαπλασιάζοντας το με τον αριθμό των δωματίων που καταλαμβάνονται.

Average daily rate (ADR) / Μέση ημερήσια τιμή

Η τιμή που προκύπτει διαιρώντας τα πραγματικά ημερήσια έσοδα με τον συνολικό αριθμό των δωματίων που πωλήθηκαν.

Average length of stay (ALOS) / Μέση διάρκεια διαμονής

Το σύνολο των διανυκτερεύσεων δωματίων σε έναν πάροχο διαμονής διαιρεμένο με τον αριθμό των κρατήσεων που έγιναν. Χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση της απόδοσης του ακινήτου στην προσέλκυση και τη διατήρηση των επισκεπτών.

Average room rate (ARR) / Μέση τιμή δωματίου

Η τιμή που προκύπτει διαιρώντας τα πραγματικά έσοδα από δωμάτια (ημερήσια/ μηνιαία/ εβδομαδιαία/ ετήσια-καθορισμένη χρονική περίοδος) με τον συνολικό αριθμό των δωματίων που πωλήθηκαν.

²⁶ SiteMinder, Glossary of hotel industry terminology. Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: https://help.siteminder.com/s/article/Terminology-Definitions-Glossary?language=en_US

²⁷ XHotels, Hotel Terminology & Glossary. Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://www.xotels.com/en/glossary>

B2B (Business to Business)

Γνωστός ως Business to Business, είναι ο όρος που αναφέρεται στην πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών από μια επιχείρηση σε άλλη.

B2C (Business to Consumer)

Γνωστός ως Business to Consumer, είναι ο όρος που αναφέρεται στην πώληση προϊόντων ή υπηρεσιών σε μεμονωμένους πελάτες ή/και επισκέπτες.

Bankers' automated clearing services (BACS) / Αυτοματοποιημένες υπηρεσίες εκκαθάρισης τραπεζιτών

Ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων μεταξύ τραπεζών.

Base allocation / Κατανομή βάσης

Αυτός ο όρος αναφέρεται σε μια σταθερή κατανομή την οποία ένα ξενοδοχείο έχει εκ των προτέρων συμφωνήσει να είναι διαθέσιμη ανά πάσα στιγμή με ένα συγκεκριμένο μέρος.

Best available rate (BAR) / Καλύτερη διαθέσιμη τιμή

Η χαμηλότερη τιμή που προσφέρεται χωρίς περιορισμούς για κράτηση από όλους τους επισκέπτες. Αυτή η τιμή μπορεί να αλλάξει πολλές φορές την εβδομάδα έως αρκετές φορές την ημέρα. Ονομάζεται επίσης "Best flexible rate" (BFR).

Best rate guarantee (BRG) / Εγγύηση καλύτερης τιμής

Η υπόσχεση ότι τα ξενοδοχεία ή τα διαδικτυακά ταξιδιωτικά γραφεία θα εμφανίζουν τις καλύτερες τιμές στον δικό τους ιστότοπο σε σύγκριση με οποιονδήποτε άλλο ιστότοπο για το ίδιο προϊόν.

Blockout dates / Ημερομηνίες αποκλεισμού

Ένα χαρακτηριστικό που θα καταστήσει το επιλεγμένο δωμάτιο μη διαθέσιμο για πολλούς διαφορετικούς λόγους (ανακαινίσεις/καθαρισμός) κατά την περίοδο αποκλεισμού.

Board plan / Πλάνο εστίασης

Είναι ένα πλάνο όπου παρέχεται στον επισκέπτη ένα κατάλυμα για διαμονή καθώς και γεύματα σε συνολική βάση. «Ημιδιατροφή», όπου ο οικοδεσπότης παρέχει μόνο πρωινό και βραδινό γεύμα. «Πλήρης διατροφή», όπου ο οικοδεσπότης παρέχει και τα τρία καθημερινά γεύματα.

Booking (or reservation) / Κράτηση

Μια συμφωνία για κράτηση ενός δωματίου για μελλοντική χρήση.

Booking channel / Κανάλι κράτησης

Μια μέθοδος ή σύστημα διανομής βάσει του οποίου οι ταξιδιώτες μπορούν να αναζητήσουν και να κάνουν κράτηση δωματίων σε παρόχους καταλυμάτων. Αναφέρεται επίσης ως κανάλι, ιστότοπος κρατήσεων, διαδικτυακό ταξιδιωτικό γραφείο (OTA), ταξιδιωτική ιστοσελίδα και κανάλι διανομής.

Booking engine (also known as Online booking engine and Internet booking engine) / Μηχανή κρατήσεων (γνωστή και ως Μηχανή online κρατήσεων και μηχανή κρατήσεων μέσω Διαδικτύου)

Η μηχανή κρατήσεων είναι μια εφαρμογή που υποστηρίζει κρατήσεις μέσω Διαδικτύου - συνηθέστερα στον ιστότοπο του ξενοδοχείου.

Booking Pace / Ρυθμός κρατήσεων

Ο ρυθμός με τον οποίο γίνονται οι κρατήσεις για μια συγκεκριμένη ημερομηνία.

Booking summary (Reservation summary) / Σύνοψη κράτησης (γνωστή και ως Περίληψη κράτησης)

Είναι μια περίληψη των στοιχείων της κράτησης του επισκέπτη που παρέχονται από το ξενοδοχείο στον επισκέπτη. Μπορεί να περιλαμβάνει τα στοιχεία επικοινωνίας του ξενοδοχείου, τον αριθμό των επισκεπτών στην κράτηση, τις ημερομηνίες check-in και check-out, τον τύπο δωματίου, τα ποσά που χρεώθηκαν, οφείλονται και πληρώθηκαν κλπ.

Booking Window / Παράθυρο κράτησης

Το παράθυρο κράτησης είναι παρόμοιο με το χρόνο παράδοσης. Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την πραγματοποίηση της κράτησης από τους επισκέπτες ή ένα group και την πραγματική ημερομηνία άφιξης στο ξενοδοχείο.

Boutique hotel / Ξενοδοχείο μπουτίκ

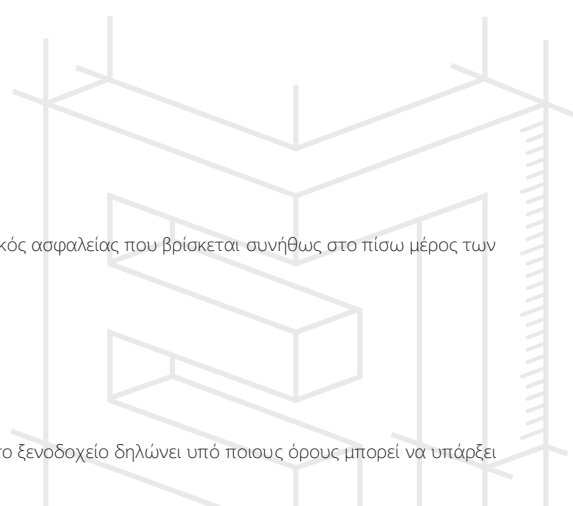
Είναι ένα μικρό ξενοδοχείο που, προσφέρει μοναδική διακόσμηση και εξατομικευμένες υπηρεσίες.

Bulk update / Μαζική ενημέρωση

Ένα εργαλείο εντός του extranet που επιτρέπει την ταυτόχρονη πραγματοποίηση πολλαπλών ενημερώσεων σε μια τιμή δωματίου.

Business mix / Επιχειρησιακό μείγμα

Ο συνδυασμός διαφορετικών τμημάτων αγοράς που καταλαμβάνουν ένα ξενοδοχείο, μετρούμενο ως αξία ή ποσοστό πληρότητας.



CW / CVC

Αντιπροσωπεύει την αξία επαλήθευσης πιστωτικής κάρτας/Κωδικός επαλήθευσης κάρτας. Είναι ένας κωδικός ασφαλείας που βρίσκεται συνήθως στο πίσω μέρος των πιστωτικών καρτών και χρησιμοποιείται από πολλά συστήματα πληρωμών ως επικύρωση ασφαλείας.

Cancellation policy / Πολιτική ακύρωσης

Το σύνολο των κανόνων που εφαρμόζει το ξενοδοχείο σε περίπτωση ακύρωσης μιας κράτησης.

Cancellation Clause / Ρήτρα ακύρωσης

Ο όρος ρήτρα ακύρωσης αναφέρεται στους όρους που αναφέρονται στη σύμβαση κράτησης, στην οποία το ξενοδοχείο δηλώνει υπό ποιους όρους μπορεί να υπάρξει ακύρωση.

Central reservation system (CRS) (also known as computer reservations system) / Κεντρικό σύστημα κρατήσεων (CRS) (γνωστό και ως σύστημα κρατήσεων υπολογιστή)

CRS σημαίνει Central Reservations System / Κεντρικό Σύστημα Κρατήσεων. Είναι ένα ηλεκτρονικό λογισμικό κρατήσεων που χρησιμοποιείται για τη διατήρηση των πληροφοριών του ξενοδοχείου, του αποθέματος των δωματίων και των τιμών και τη διαχείριση της διαδικασίας της κράτησης. Ένα CRS παρέχει τιμές δωματίων ξενοδοχείου και διαθεσιμότητα για πολλά διαφορετικά κανάλια διανομής όπως το GDS, το OTA, τους ιστότοπους τρίτων κλπ.

Chain code / Κωδικός αλυσίδας

Είναι ένας κωδικός αναγνώρισης δύο χαρακτήρων, που χρησιμοποιείται από τα παγκόσμια συστήματα διανομής (GDS) για την αναγνώριση αλυσίδων ξενοδοχείων.

Chalet / Σαλέ

Είδος αγροικίας, συνηθισμένη στις αλπικές περιοχές, με ιδιαίτερο αρχιτεκτονικό στυλ.

Channel inclusions / Συμπεριλήψεις καναλιών

Αναφέρεται σε ό,τι έχει συμπεριληφθεί ως μέρος της τιμής δωματίου, όπως για παράδειγμα σύνδεση Wi-Fi, πρωινό κλπ.

Channel management / Διαχείριση καναλιών

Έλεγχος της κατανομής του αποθέματος και των τιμών των ξενοδοχείων σε όλα τα κανάλια διανομής, συμπεριλαμβανομένου του ιστότοπου, τρίτων και του παγκόσμιου συστήματος διανομής. Οι αποτελεσματικές λύσεις διαχείρισης καναλιών μειώνουν το κόστος εργασίας, βοηθούν στην αποφυγή λαθών και βελτιώνουν την αποδοτικότητα παρέχοντας έναν κεντρικό τρόπο ελέγχου πολλών καναλιών.

Channel manager / Διαχειριστής καναλιού

Ο διαχειριστής καναλιών επιτρέπει στα ξενοδοχεία να διαχειρίζονται απόθεμα, τιμές, διαθεσιμότητα, περιορισμούς κλπ. σε διάφορα κανάλια πωλήσεων, επιτρέποντάς τα να διαχειρίζονται τα δωμάτια και τις κρατήσεις τους, να μειώνουν τον χρόνο, να αυξάνουν τα έσοδα και να αποτρέπουν τις διπλές κρατήσεις, ενημερώνοντας συνεχώς τα δεδομένα σε όλα τα από τα κανάλια διανομής που μπορούν να χρησιμοποιήσουν, συμπεριλαμβανομένων των απευθείας διαδικτυακών κρατήσεων, των ταξιδιωτικών χονδρεμπόρων, των κέντρων επικοινωνίας και των διαδικτυακών ταξιδιωτικών γραφείων.

Closed to arrival (CTA) / Κλειστό για την άφιξη

Μια λειτουργία που χρησιμοποιείται για τον έλεγχο του αποθέματος. Υποδηλώνει ότι οι επισκέπτες μπορούν να μείνουν κατά τη διάρκεια αυτής της ημερομηνίας και να κάνουν check out αυτήν την ημερομηνία, αλλά δεν μπορούν να κάνουν κράτηση με check in αυτήν την ημερομηνία.

Close Out (Stop Sales) / Κλείσιμο

Αναφέρεται στην περίπτωση που τα δωμάτια του ξενοδοχείου δεν είναι διαθέσιμα προς πώληση. Ένα τέτοιο κλείσιμο θα μπορούσε να οφείλεται σε διάφορους λόγους και να εφαρμόζεται σε μεμονωμένα τμήματα της αγοράς.

Closed to departure (CTD) / Κλειστό έως την αναχώρηση

Μια λειτουργία που χρησιμοποιείται για τον έλεγχο του αποθέματος. Είναι ένας περιορισμός βάσει του οποίου το ξενοδοχείο μπορεί να περιορίσει τυχόν check-out μια συγκεκριμένη ημέρα. Οι επισκέπτες μπορούν να μείνουν κατά τη διάρκεια αυτής της ημερομηνίας και να κάνουν check-in αυτήν την ημερομηνία, αλλά δεν μπορούν να κάνουν κράτηση για το check out αυτήν την ημερομηνία.

Cloud platform (Cloud: COMPUTING) / Cloud πλατφόρμα (Cloud: COMPUTING)

Ένα δίκτυο απομακρυσμένων διακομιστών που φιλοξενούνται στο Διαδίκτυο και χρησιμοποιούνται για την αποθήκευση, διαχείριση και επεξεργασία δεδομένων στη θέση τοπικών διακομιστών ή προσωπικών υπολογιστών.

Commission) / Προμήθεια

Η πληρωμή που λαμβάνει ένα κανάλι κρατήσεων (όπως η Booking.com) από έναν προμηθευτή (ξενοδοχείο) για την πώληση καταλυμάτων ή άλλων υπηρεσιών.

Competitive set (also known as Comp. set) / Ανταγωνιστικό σέτ (γνωστό και ως Comp. set)

Είναι μια ομάδα από τους άμεσους ανταγωνιστές ενός ξενοδοχείου.

Conversion rate) / Ποσοστό μετατροπής

Η αναλογία των επισκεπτών του ιστότοπου που μετατρέπονται σε πελάτες που πραγματοποιούν επιβεβαιωμένη κράτηση..

Cost per click (CPC) (also called pay per click) / Κόστος ανά κλικ (CPC) (ονομάζεται επίσης πληρωμή ανά κλικ)

Είναι ένα μοντέλο διαφήμισης στο Διαδίκτυο που χρησιμοποιείται για να κατευθύνει την επισκεψιμότητα σε ιστότοπους, στο οποίο οι διαφημιστές πληρώνουν τον εκδότη όταν γίνεται κλικ στη διαφήμιση.

Cost per occupied room (CPOR) / Κόστος ανά κατειλημμένο δωμάτιο

Ο τύπος για CPOR υπολογίζει το μέσο κόστος ανά κατειλημμένο δωμάτιο. Χρησιμοποιείται για να αναλύσει εάν το λειτουργικό κόστος για κάθε δωμάτιο είναι κερδοφόρο.

Cottage / Εξοχικό σπίτι

Ένα μικρό, λιτό σπίτι σε λίμνη, ορεινό θέρετρο κλπ., ιδιόκτητο ή ενοικιαζόμενο ως εξοχική κατοικία.

Currency conversion) / Μετατροπή νομίσματος

Η διαδικασία μετατροπής μιας μορφής νομίσματος σε νόμισμα μιας άλλης χώρας. Βασίζεται στις τρέχουσες συναλλαγματικές ισοτιμίες του νομίσματος της χώρας.

Customer relationship manager (CRM) / Μάνατζμεντ πελατειακών σχέσεων

Εξειλιγμένα προγράμματα που χρησιμοποιούνται για τη διατήρηση στενών, διαρκών σχέσεων μεταξύ μιας εταιρείας και των πελατών της, μεταξύ ενός ξενοδοχείου και των επισκεπτών του.

D

Dashboard / Ταμπλό

Ένας πίνακας εργαλείων παρέχει με μια ματιά προβολές βασικών δεικτών απόδοσης, δυνατότητα διαχείρισης ιδιοτήτων και ρυθμίσεων χρήστη σε μία τοποθεσία.

Deal / Συμφωνία

Μια συμφέρουσα αγορά, ειδικά μια αγορά με λιγότερο από το συνηθισμένο κόστος. Ένα εργαλείο μάρκετινγκ που χρησιμοποιείται για να επιστήσει την προσοχή σε ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα τιμών που προσφέρει δωμάτια με έκπτωση και προσφορές.

Demand / Ζήτηση

Με τον όρο Ζήτηση, εννοούμε το επίπεδο ενδιαφέροντος και ανάγκης των καταναλωτών, όπως ζήτηση για κρεβάτια, ζήτηση για οικογενειακά δωμάτια, ζήτηση για συνεδριάσεις, χώρο εκδηλώσεων κλπ.

Demand based pricing (DBP) / Τιμολόγηση βάσει ζήτησης

Μια τεχνική για την εφαρμογή αρχών διαχείρισης εσόδων για τη μετατόπιση των επιτοκίων με βάση τη ζήτηση εντός της αγοράς και το τι θα φέρει η αγορά.

Deposit / Κατάθεση

Ένα καθορισμένο ποσό ή ποσοστό του συνολικού λογαριασμού που οφείλεται σε ένα ξενοδοχείο σε μια καθορισμένη ημερομηνία πριν από την άφιξη ή έναν ορισμένο αριθμό ημερών πριν από την άφιξη.

Distribution channel / Κανάλι διανομής

Βλ. κανάλι κρατήσεων

Distribution strategy / Στρατηγική διανομής

Καθορισμός πότε και μέσω ποιων καναλιών θα πουληθούν δωμάτια με βάση το κόστος απόκτησης του μεμονωμένου καναλιού. Οδηγώντας τις επιχειρήσεις σε κανάλια απόκτησης χαμηλότερου κόστους σε περιόδους υψηλής ζήτησης, τα ξενοδοχεία μπορούν να μεγιστοποιήσουν την κερδοφορία τους.

Domain name / Όνομα τομέα

Ένα όνομα τομέα είναι συνήθως μια διεύθυνση ιστού που χρησιμοποιείται για την πρόσβαση σε έναν ιστότοπο.

Domain name system (DNS) / Σύστημα ονομάτων τομέα

Το σύστημα ονομάτων τομέα (DNS) λειτουργεί σαν τηλεφωνικός κατάλογος Διαδικτύου. Είναι ένα ιεραρχικό και αποκεντρωμένο σύστημα ονοματοδοσίας για υπολογιστές, υπηρεσίες ή άλλους πόρους που είναι συνδεδεμένοι στο Διαδίκτυο ή σε ένα ιδιωτικό δίκτυο. Το DNS μεταφράζει αιτήματα προγράμματος περιήγησης ιστού για ονόματα απλού κειμένου σε πραγματικούς ιστότοπους συνδεδεμένους στο Διαδίκτυο.

Dormitory room / Κοιτώνας

Κοινόχρηστο δωμάτιο με πολλά κρεβάτια. Τα κοινόχρηστα δωμάτια πωλούνται "ανά κρεβάτι" σε αντίθεση με "ανά δωμάτιο". Δεν υποστηρίζουν όλα τα κανάλια πωλήσεις ανά κρεβάτι.

Dynamic packaging / Δυναμικά πακέτα

Διαδικασία διαδικτυακών κρατήσεων, συμπεριλαμβανομένης της τιμολόγησης δωματίων ξενοδοχείων βάσει ζήτησης και πτήσεων και άλλων στοιχείων μη ξενοδοχειακών πακέτων, όπως ενοικίαση αυτοκινήτου, εκδρομές κλπ. Είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη δυνατότητα των καταναλωτών να δημιουργούν τα δικά τους πακέτα επιλέγοντας τα στοιχεία ενός πακέτου, όπου οι τιμές μεμονωμένων υπηρεσιών δεν εμφανίζονται στον καταναλωτή.

Dynamic pricing / Δυναμική τιμολόγηση

Γνωστή και ως ρευστή τιμολόγηση: τιμολόγηση με γνώμονα την αγορά και τιμολόγηση με βάση τη ζήτηση. Είναι δυναμική επειδή οι τιμές αλλάζουν με την προβλεπόμενη ζήτηση αντί να είναι στατικές. Αυτοματοποιημένη στρατηγική τιμολόγησης σύμφωνα με την οποία οι τιμές προέρχονται από μια βασική τιμή και τροποποιούνται με βάση στρατηγικές διαμορφωμένες ρυθμίσεις. Οι δυναμικά βασισμένες τιμές διανέμονται μέσω ενός διαχειριστή καναλιού από ένα σύστημα διαχείρισης ξενοδοχείων.

Dynamic room mapping / Δυναμική χαρτογράφηση δωματίου

Η λειτουργία χαρτογράφησης δωματίων ενός διαχειριστή καναλιού (channel manager) επιτρέπει την αντιστοίχιση/σύνδεση τιμών από διαφορετικά κανάλια σε μία τιμή έτσι ώστε να είναι εφικτή η δυναμική διαχείριση όλων των τιμών από αυτή την τιμή.

EMEA

Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική.

Early bird discount / Προσφορά έγκαιρης κράτησης

Μια προσφορά είναι διαθέσιμη μόνο για έγκαιρες κρατήσεις, συχνά με έκπτωση με περιορισμούς.

E-commerce / Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Το ηλεκτρονικό εμπόριο αναφέρεται σε εμπορικές συναλλαγές που πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά στο διαδίκτυο. Σημαίνει βασικά οποιαδήποτε μορφή επιχειρηματικής συναλλαγής στην οποία τα μέρη αλληλεπιδρούν ηλεκτρονικά και όχι με φυσικές ανταλλαγές ή άμεση φυσική επαφή.

Electronic direct mail (eDM) / Ηλεκτρονικό άμεσο ταχυδρομείο

Αποτελούν μέρος μιας εκστρατείας μάρκετινγκ για την προώθηση της πώλησης προϊόντων ή υπηρεσιών και τη δημιουργία σχέσεων με τους πελάτες.

End of day (EOD) / Τέλος ημέρας

Μια διαδικασία που συνήθως εκτελείται σε λογισμικό PMS για να σηματοδοτήσει το τέλος της οικονομικής εργάσιμης ημέρας του ξενοδοχείου.

Estimated time of arrival (ETA) / Εκτιμώμενη ώρα άφιξης

Η εκτιμώμενη ώρα άφιξης του επισκέπτη για το check-in.

Extended stay / Παρατεταμένη διαμονή

Όταν ένας επισκέπτης μένει σε ξενοδοχείο για περισσότερες από πέντε συνεχόμενες ημέρες. Αυτά τα ξενοδοχεία προσφέρουν εβδομαδιαίες τιμές.

Extra guest's rate / Τιμή επιπλέον επισκεπτών

Εάν υπάρχουν επιπλέον επισκέπτες πάνω από τη χωρητικότητα που περιλαμβάνεται στην τιμή, μια επιπλέον χρέωση προστίθεται στην τιμή.

Extranet

Το Extranet είναι ένας ιστότοπος που επιτρέπει ελεγχόμενη πρόσβαση σε συνεργάτες και προμηθευτές ή σε εξουσιοδοτημένο σύνολο πελατών. Με άλλα λόγια, είναι ένα κανάλι που μπορεί να διαχειρίζεται εξωτερικά μέσω σύνδεσης στο σύστημα.

F

FIT - "flexible independent traveller"

Αντιπροσωπεύει τον "ευέλικτο ανεξάρτητο ταξιδιώτη" ή "ξένο μεμονωμένο ταξιδιώτη". Είναι ένας μεμονωμένος ταξιδιώτης, ο οποίος δεν είναι μέρος μιας ομάδας περιήγησης.

Feature / Χαρακτηριστικό

Διακριτικά χαρακτηριστικά ενός προϊόντος, λύσης ή υπηρεσίας που συμβάλλουν στην ενίσχυση της απήχυσής του στους πιθανούς αγοραστές και μπορεί να χρησιμοποιηθούν για τη διαμόρφωση μιας στρατηγικής μάρκετινγκ προϊόντος που υπογραμμίζει τη χρησιμότητα του προϊόντος σε στοχευμένους δυνητικούς καταναλωτές.

Fenced / Περιορισμοί

Τιμές που χρησιμοποιεί ένα κατάλυμα για να παρέχει μια σειρά επιλογών στους επισκέπτες. Η τιμή καθορίζεται από τους περιορισμούς που δέχεται ένας επισκέπτης, οι οποίοι μπορεί να περιλαμβάνουν κρατήσεις με μη επιστρεψίμη τιμή και μη ακυρώσιμες κρατήσεις, κρατήσεις για εκ των προτέρων αγορές και διαμονή για ένα Σαββατοκύριακο.

Flash sales / Πωλήσεις «αστραπή»

Μια προωθητική πώληση από ένα ξενοδοχείο που είναι διαθέσιμη για αγορά από τους πελάτες μόνο για περιορισμένο χρονικό διάστημα και συνήθως με μεγάλη έκπτωση επί της αρχικής τιμής.

Flexible Price Policy / Ευέλικτη Πολιτική Τιμών

Η ευέλικτη τιμολόγηση είναι η πρακτική της τιμολόγησης ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας μέσω διαπραγματεύσεων μεταξύ αγοραστών και πωλητών, εντός ενός συγκεκριμένου εύρους.

Floor rate / Κατώτατη τιμή

Το χαμηλότερο αποδεκτό ποσό που μπορεί να χρεωθεί ένα άτομο ή μια ομάδα, ανεξάρτητα από συνθήκες, ζήτηση ή απόδοση. Το λειτουργικό κόστος και ο προϋπολογισμός εσόδων του ακινήτου είναι παράγοντες για τον καθορισμό της κατώτατης τιμής.

Folio / Χαρτοφυλάκιο

Το χαρτοφυλάκιο είναι μια συλλογή χρεώσεων και πληρωμών που πραγματοποιήθηκαν από έναν επισκέπτη ή εταιρικό λογαριασμό ή έναν εσωτερικό λογαριασμό κλπ.

Forecasting model / Μοντέλο πρόβλεψης

Τα στατιστικά πρότυπα που χρησιμοποιούνται για την πρόβλεψη της ζήτησης, της πληρότητας και των εσόδων.

Forecast / Πρόβλεψη

Κάθε ξενοδοχείο που επιδιώκει να μεγιστοποιήσει τα κέρδη, θα πρέπει να κοιτάξει μπροστά και να προσπαθήσει να προβλέψει μια μελλοντική κατάσταση. Ένας τρόπος για να γίνει αυτό με οργανωμένο τρόπο, είναι να εκπονηθεί η Πρόβλεψη.

Η Πρόβλεψη μπορεί να γίνει οποιαδήποτε εποχή του χρόνου, από κάθε είδους επιχείρηση στον τομέα της φιλοξενίας (όχι μόνο μεγάλα ξενοδοχεία αλλά και μικρά, ανεξάρτητα ξενοδοχεία) σε όλο τον κόσμο.

Freesale / Ελεύθερη πώληση

Η πρακτική της πώλησης δωματίων σε βάση διαπραγματεύσιμης/ εμπιστευτικής/ συμβατικής τιμής χωρίς καθορισμένη κατανομή ή αριθμό δωματίων, μέχρι να κλείσει ο κωδικός τιμής..

Full rate (also called Rack rate) / Ανώτατη τιμή (ονομάζεται επίσης Rack rate)

Η επίσημη ή διαφημιζόμενη τιμή ενός δωματίου ξενοδοχείου, στην οποία η έκπτωση είναι διαπραγματεύσιμη. Συνήθως η μέγιστη εποχική χρέωση που χρησιμοποιεί το κατάλυμα για το δωμάτιο.

Full/Fixed pattern length of stay (FPLOS) / Πλήρης/Σταθερή διάρκεια διαμονής

Ένα μοτίβο τιμολόγησης που υποδεικνύει εάν μια τιμή είναι ανοιχτή (διαθέσιμη) για την ημερομηνία άφιξης και τη διάρκεια της διαμονής. Υπολογίζεται και αναπτύσσεται από αυτοματοποιημένα συστήματα διαχείρισης εσόδων.

G

General data protection regulation (GDPR) / Γενικός κανονισμός προστασίας δεδομένων

Κανονισμός στη νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των δεδομένων και την ιδιωτική ζωή για όλα τα άτομα εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ). Αντιμετωπίζει επίσης την εξαγωγή προσωπικών δεδομένων εκτός των περιοχών της ΕΕ και του ΕΟΧ. Ο GDPR στοχεύει πρωτίστως να δώσει έλεγχο σε άτομα επί των προσωπικών τους δεδομένων και να απλοποιήσει το ρυθμιστικό περιβάλλον για τις διεθνείς επιχειρήσεις ενοποιώντας τον κανονισμό εντός της ΕΕ.

General sales agent (GSA) / Γενικός αντιπρόσωπος πωλήσεων

Ένα άτομο ή μια εταιρεία που έχει συνάψει σύμβαση με μια αλυσίδα ξενοδοχείων για την προώθηση αυτής της αλυσίδας σε μια πόλη ή χώρα όπου η αλυσίδα ξενοδοχείων δεν έχει γραφεία. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι γενικοί αντιπρόσωποι πωλήσεων δέχονται κρατήσεις ξενοδοχείων.

Geocoding / Γεωκωδικοποίηση

Η διαδικασία ευρετηρίασης τοποθεσιών χρησιμοποιώντας μοίρες γεωγραφικού μήκους και γεωγραφικού πλάτους.

Global distribution system (GDS) / Παγκόσμιο σύστημα διανομής

Μια πλατφόρμα κρατήσεων που ξεκίνησε από συνεργάτες αεροπορικών εταιρειών κοινής χρήσης κωδικών για να ενεργοποιηθούν οι κρατήσεις για αεροπορικές εταιρείες. Αργότερα εντάχθηκαν ξενοδοχεία, αυτοκίνητα και εταιρείες κρουαζιέρας. Υπάρχουν τέσσερις μεγάλες εταιρείες GDS. Οι Sabre, Galileo, Amadeus και WorldSpan (το Galileo και το WorldSpan ανήκουν στην Travelport) προσφέροντας μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα ταξιδιωτικών αγορών και κρατήσεων σε ταξιδιωτικούς πράκτορες σε όλο τον κόσμο. Οι πράκτορες χρησιμοποιούν ένα από αυτά τα συστήματα για να κάνουν κράτηση αεροπορικών εταιρειών, αυτοκινήτων, ξενοδοχείων και άλλων ταξιδιωτικών ρυθμίσεων για τους πελάτες τους. Τα διαδικτυακά ταξιδιωτικά γραφεία χρησιμοποιούν επίσης ένα ή περισσότερα GDS για να τροφοδοτήσουν μέρος ή όλο το περιεχόμενο τους στον ιστότοπό τους.

Google Analytics

Υπηρεσία που προσφέρεται από την Google που παράγει λεπτομερή στατιστικά στοιχεία σχετικά με την επισκεψιμότητα και τις πηγές επισκεψιμότητας ενός ιστότοπου και μετρά τις μετατροπές και τις πωλήσεις.

Gross margins / Μικτά περιθώρια

Ο αριθμός που προκύπτει αφού διαιρεθούν τα μικτά κέρδη με τις καθαρές πωλήσεις.

Gross operating profit (GOP) / Μικτό λειτουργικό κέρδος

Η κατώτατη γραμμή στα οικονομικά – λειτουργικά έσοδα μείον το κόστος πωληθέντων αγαθών.

Gross operating profit per available room (GOPPAR) / Μικτό λειτουργικό κέρδος ανά διαθέσιμο δωμάτιο

Είναι ένας όρος διαχείρισης εσόδων, ο οποίος υπολογίζεται με τα έσοδα δωματίου μείον τα έξοδα, διαιρούμενο με το σύνολο των διαθέσιμων δωματίων.

Group booking / Ομαδική κράτηση

Μια κράτηση για πολλά δωμάτια/άτομα που ταξιδεύουν μαζί. Μπορεί να απαιτεί ομαδική χρέωση.

Group rate / Τιμή γκρουπ

Είναι μια μειωμένη τιμή που δίνεται σε μεγάλες ομάδες επισκεπτών.

Guaranteed reservations / Εγγυημένες κρατήσεις

Κρατήσεις ξενοδοχείων με εγγύηση πληρωμής. Συνήθως απαιτούν πιστωτική κάρτα κατά την κράτηση ή την κατάθεση εντός μιας καθορισμένης περιόδου. Το ξενοδοχείο εγγυάται τη διαθεσιμότητα και εάν δεν έχει διαθέσιμο δωμάτιο πρέπει να κανονίσει εναλλακτική παρόμοια διαμονή.

Guest / Επισκέπτης

Άτομο που διαμένει σε ένα κατάλυμα.

H

Hosted payment system / Φιλοξενούμενο σύστημα πληρωμών

Το σύστημα που παρουσιάζει μια ιστοσελίδα όπου συλλέγονται με ασφάλεια πληροφορίες πληρωμής.

Hotel chain/group / Αλυσίδα/ομάδα ξενοδοχείων

Τα ξενοδοχεία που αποτελούν μέρος μιας αλυσίδας ή ομίλου και εμπορεύονται με την ίδια επωνυμία.

Hurdle rate

Η «τιμή εμποδίου» είναι ένα όριο (εκφρασμένο ως χρηματική αξία) που επιτρέπει την κράτηση μόνο εάν η συνολική αξία της κράτησης είναι μεγαλύτερη από τη συνολική αξία της τιμής εμποδίου για την ίδια διάρκεια διαμονής. Οι τιμές εμποδίων χρησιμοποιούνται όταν ένα δωμάτιο είναι καλύτερα να μείνει απούλητο παρά να πωληθεί σε χαμηλότερη αξία.

Hypertext markup language (HTML) / Γλώσσα σήμανσης υπερκειμένου

Είναι μια γλώσσα σήμανσης που βασίζεται σε κείμενο που λέει σε ένα πρόγραμμα περιήγησης ιστού πώς να εμφανίζει κείμενο, εικόνες και άλλα πολυμέσα σε μια ιστοσελίδα. Είναι η τυπική γλώσσα σήμανσης που χρησιμοποιείται στον ιστό.

Hypertext transfer protocol secure (HTTPS) / Ασφαλές πρωτόκολλο μεταφοράς υπερκειμένου

Είναι το κρυπτογραφημένο πρωτόκολλο επικοινωνίας που χρησιμοποιείται για την ασφαλή μεταφορά πληροφοριών, όπως πληροφορίες ιστότοπων, μεταξύ δύο συστημάτων μέσω ενός δικτύου υπολογιστή (ή Διαδικτύου).

I

Included occupancy / Περιλαμβανόμενη χωρητικότητα

Ο αριθμός των ατόμων που μπορεί να φιλοξενηθεί ένα δωμάτιο για την τιμή που διαφημίζεται.

Independent hotel / Ανεξάρτητο ξενοδοχείο

Κάθε ξενοδοχείο που δεν ανήκει σε ομάδα ή αλυσίδα ξενοδοχείων είναι ένα ανεξάρτητο ξενοδοχείο.

Integration / Ενσωμάτωση

Ο συγχρονισμός δεδομένων, με άλλες εταιρείες λογισμικού, όπως για παράδειγμα PMS, RMS, ξενοδοχειακές εφαρμογές κλπ., προκειμένου να ενισχυθεί η πλατφόρμα και να παρέχεται μια πιο πλούσια εμπειρία στον πελάτη.

Inventory / Απόθεμα

Τα διαθέσιμα δωμάτια που το κατάλυμα πρέπει να διανείμει ή να πουλήσει σε όλα τα κανάλια. Μπορεί περιστασιακά να χρησιμοποιηθεί με αναφορά στο πλέγμα αποθέματος, το οποίο περιλαμβάνει τόσο διαθεσιμότητα όσο και τιμές.

Inventory grid / Πλέγμα διαθεσιμότητας

Όπου γίνεται διαχείριση της καθημερινής διαθεσιμότητας, των τιμών και των περιορισμών.

Invoice / Τιμολόγιο

Το τιμολόγιο είναι ένα αίτημα πληρωμής που γίνεται από το κατάλυμα σε μια εταιρεία με την οποία συνεργάζεται.

L

Lead time

Ο χρόνος που μεσολαβεί από τη στιγμή που ένας πελάτης κάνει μια κράτηση και την πραγματική άφιξή του.

Length of stay (LOS) / Διάρκεια διαμονής

Αριθμός διανυκτερεύσεων που έχουν κρατηθεί σε κράτηση. Υπολογίζεται διαιρώντας τον αριθμό των διανυκτερεύσεων με τον αριθμό των κρατήσεων.

Listing / Καταχώρηση

Μια καταχώρηση είναι μια διαφήμιση για την πώληση των δωματίων σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

Lodge / Κατάλυμα

Ένα μεγάλο σπίτι ή ξενοδοχείο

Lookers to bookers

Αναφέρεται στη μετατροπή των διαδικτυακών αγοραστών σε πραγματικούς αγοραστές. Συχνά υπολογίζονται σε αναλογία.

Loyalty programme / Πρόγραμμα αφοσίωσης

Ένα πρόγραμμα αφοσίωσης είναι ένα πρόγραμμα μάρκετινγκ που προσφέρει ανταμοιβές στους επισκέπτες για τακτικές ή συχνές δουλειές. Ένα πρόγραμμα επιβράβευσης μπορεί επίσης να είναι μια συνεργασία με προγράμματα επιβράβευσης άλλων επιχειρήσεων (αεροπορικές εταιρείες και ξενοδοχεία). Η αφοσίωση μπορεί να παρακολουθείται με πόντους, δαπάνες εσόδων, αριθμό διαμονών ή άλλα μέσα.

Lose-it rate (also commonly referred to as a walk-away rate) / Ποσοστό απώλειας (επίσης κοινώς αποκαλούμενο ποσοστό αποχώρησης)

Αυτός ο όρος αναφέρεται σε μια τιμή όπου το ξενοδοχείο θα ήταν προτιμότερο να αφήσει το δωμάτιο απούλητο παρά να πουλήσει σε αυτήν την τιμή. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι το ξενοδοχείο αναμένει να βρει μια καλύτερη ομάδα με τιμή αρκετά υψηλή ώστε να εκμεταλλευτεί την ευκαιρία να περιμένει

M

Mark-up

Η διαφορά μεταξύ της τιμής πώλησης του προμηθευτή και της τιμής του εμπόρου που προσφέρεται στον καταναλωτή.

Master rate

Είναι η κύρια τιμή από την οποία προκύπτουν οι συνδεδεμένες τιμές. Κάθε φορά που υπάρχει μια αλλαγή στην κύρια τιμή, αυτή αντικατοπτρίζεται στις παράγωγες τιμές που συνδέονται με αυτή.

Maximum length of stay (MaxLOS) / Μέγιστη διάρκεια διαμονής

Μια λειτουργία ελέγχου απογραφής δωματίου που περιορίζει τον αριθμό των διανυκτερεύσεων που μπορεί να διαμείνει ένας επισκέπτης όταν φτάνει σε μια συγκεκριμένη ημερομηνία.

Maximum occupancy / Μέγιστη χωρητικότητα

Ο μέγιστος αριθμός ατόμων που μπορούν να διαμείνουν σ' ένα δωμάτιο.

Meal plan / Πρόγραμμα γεύματος

Βλ. Board Plan

Metasearch engine / Μηχανή Metasearch

Επιτρέπει στους χρήστες να αναζητούν ξενοδοχεία σε πολλούς ιστότοπους ταυτόχρονα από μία τοποθεσία και να κάνουν κράτηση για την καλύτερη διαθέσιμη τιμή. Παραδείγματα περιλαμβάνουν το TripAdvisor, το Trivago και το Google Hotel Finder.

Minimum length of stay (MinLOS) / Ελάχιστη διάρκεια διαμονής

Μια λειτουργία ελέγχου αποθέματος που απαιτεί η κράτηση να καλύψει ή να υπερβεί μια ορισμένη διάρκεια διαμονής (δύο ή περισσότερες διανυκτερεύσεις) προκειμένου να ολοκληρωθεί η κράτηση.

Minimum occupancy / Ελάχιστη χωρητικότητα

Ο ελάχιστος αριθμός ατόμων που θα διαμείνουν σε ένα δωμάτιο.

Minimum rate / Ελάχιστη τιμή

Η χαμηλότερη τιμή στην οποία μπορεί να πουληθεί ένα δωμάτιο.

Minimum stay through (MST) / Ελάχιστη διαμονή (MST)

Είναι ένας περιορισμός της διαθεσιμότητας καθορίζοντας έναν αριθμό διανυκτερεύσεων που πρέπει να κρατηθούν για διαμονές που περιλαμβάνουν την ημερομηνία περιορισμού σε οποιοδήποτε μέρος του εύρους ημερομηνιών διαμονής.

N

Negotiated rate / Τιμή διαπραγματεύσεως

Ένας όρος που χρησιμοποιείται στα παγκόσμια συστήματα διανομής για να περιγράψει τις τιμές που διαπραγματεύεται μια ξενοδοχειακή εταιρεία με έναν συγκεκριμένο πελάτη. Η προβολή αυτών των τιμών στο GDS από ταξιδιωτικό πράκτορα ή άλλο χρήστη του GDS είναι περιορισμένη και μπορεί να γίνει κράτηση μόνο μετά την εισαγωγή του κωδικού εξουσιοδότησης είτε του πράκτορα είτε του πελάτη.

Net rates/prices / Καθαρές τιμές

Τα τιμήματα πωλήσεων ξενοδοχείων παρέχουν πολλά επίπεδα τιμών στους πελάτες και τους διανομείς τους. Το απόθεμα δωματίων πωλείται μέσω ορισμένων τρίτων διανομικών σε τιμές που υπόκεινται σε προμήθεια. Άλλοι διαπραγματεύονται μια (μερικές φορές χαμηλότερη) τιμή με το ξενοδοχείο που δεν περιλαμβάνει προμήθεια. Μία τέτοια τιμή ονομάζεται Net Rate.

Net revenue per available room (NRevPAR) / Καθαρά έσοδα ανά διαθέσιμο δωμάτιο

Είναι παρόμοιο με τα έσοδα ανά διαθέσιμο δωμάτιο (RevPAR), αλλά αντιπροσωπεύει τα καθαρά έσοδα, αφαιρουμένων των δαπανών, εξόδων και προμηθειών

Night audit / Νυχτερινός έλεγχος

Ο νυχτερινός έλεγχος είναι μια συμφωνία των προηγούμενων 24 ωρών συναλλαγών.

No show / Μη εμφανίσεις

Ένας επισκέπτης που, έχοντας κάνει κράτηση, δεν εμφανίζεται και δεν ακυρώνει.

O

Occupancy rate / Ποσοστό πληρότητας

Μια μέτρηση ενός ξενοδοχείου που υπολογίζεται διαιρώντας τον συνολικό αριθμό των δωματίων που καταλαμβάνονται με τον συνολικό αριθμό των διαθέσιμων δωματίων επί 100

Online travel agencies (OTA) / Διαδικτυακά ταξιδιωτικά γραφεία

Ιστότοποι που προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις ταξιδιωτικών αγορών και κρατήσεων στους καταναλωτές. Δείτε επίσης το κανάλι κρατήσεων.

Opaque model / Αδιαφανές μοντέλο

Αυτό αναφέρεται σε ένα επιχειρηματικό μοντέλο όπου ο καταναλωτής δεν γνωρίζει τι προϊόν/μάρκα αγοράζει πριν το αγοράσει. Γνωρίζουν την τιμή, αλλά όχι το προϊόν.

Overbooking / Υπερκράτηση

Η πρακτική της κράτησης δωματίων πέρα από τη συνολική δυναμικότητα (συνολικό αριθμό δωματίων) του ξενοδοχείου, εν αναμονή ότι κάποιοι επισκέπτες δεν θα εμφανιστούν. Αυτό μπορεί επίσης να συμβεί λόγω πολλών παραγόντων, όπως σφάλμα χρήστη ή δυσλειτουργία του συστήματος.

Override / Παράκαμψη

Αντικατάσταση αυτού που έχει οριστεί από μια νέα τιμή/εντολή.

P

PAX

«PAX» σημαίνει άτομα. Το PAX είναι η διεθνής συντομογραφία των «επιβατών», που χρησιμοποιείται σχεδόν αποκλειστικά από την ταξιδιωτική βιομηχανία.

Package / Πακέτο

Μια συλλογή υπηρεσιών που πωλούνται σε μια ενιαία τιμή, όπου οι τιμές των συστατικών μπορεί να είναι ή όχι γνωστές στον καταναλωτή, όπως για παράδειγμα. ένα μπουκάλι σαμπάνια, περιλαμβάνεται πρωινό κλπ..

Package Rate / Τιμή πακέτου

Αναφέρεται σε μία τιμή δωματίου που περιλαμβάνει συγκεκριμένες πωλήσεις αγαθών και υπηρεσιών.

Pay per click (PPC) / Πληρωμή ανά κλικ

Δείτε το Κόστος ανά κλικ (CPC).

Payment card industry data security standard (PCI DSS) / Πρότυπο ασφάλειας δεδομένων βιομηχανίας καρτών πληρωμών

Η συμμόρφωση με το PCI DSS είναι ένα πρότυπο ασφάλειας πληροφοριών για οργανισμούς που χειρίζονται επώνυμες πιστωτικές κάρτες από τα μεγάλα σχήματα καρτών.

Platform / Πλατφόρμα

Ενιαίο σημείο εισόδου σε μια ομάδα τεχνολογιών και υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται ως βάση στην οποία μπορούν να εκτελεστούν και να ενσωματωθούν οι εφαρμογές.

Point of sale (POS) / Σημείο πώλησης

Το μέρος όπου ολοκληρώνεται μια λιανική συναλλαγή (εστιατόριο, σπα, κατάστημα δώρων κλπ.).

Prepaid Rate / Προπληρωμένη τιμή

Ο όρος Προπληρωμένη τιμή αναφέρεται στην πλήρη πληρωμή για τη διαμονή σε ένα ξενοδοχείο κατά τη στιγμή της κράτησης και όχι κατά την άφιξη ή την αναχώρηση από το ξενοδοχείο.

Price match guarantee (PMG) / Εγγύηση αντιστοίχισης τιμής

Η υπόσχεση ότι τα ξενοδοχεία ή οι OTA θα προσφέρουν τις χαμηλότερες τιμές ή θα αντιστοιχούν στη χαμηλότερη διαθέσιμη τιμή σε οποιοδήποτε κανάλι για το ίδιο προϊόν.

Product / Προϊόν

Εφαρμογή σχεδιασμένη για να εκπληρώσει έναν συγκεκριμένο σκοπό, να λύσει ένα συγκεκριμένο πρόβλημα για τον τελικό χρήστη. Περιλαμβάνει ένα σύνολο χαρακτηριστικών.

Property ID (also known as Hotel ID) / Αναγνωριστικό ιδιοκτησίας (γνωστό και ως αναγνωριστικό ξενοδοχείου)

Ένας μοναδικός κωδικός που εκχωρείται σε κάθε ιδιοκτησία.

Property management system (PMS) / Σύστημα διαχείρισης ακινήτων

Η εφαρμογή που χρησιμοποιείται από ένα ξενοδοχείο για τον έλεγχο επιτόπιων δραστηριοτήτων ιδιοκτησίας, όπως check in/out, προφίλ επισκεπτών, κατάσταση δωματίου, αιτήματα κλπ. Τα PMS μπορούν να έχουν διασυνδέσεις μεταξύ άλλων εφαρμογών.

R

Rate fencing / Περιορισμοί τιμών

Χρήση περιορισμών (ελάχιστη διάρκεια διαμονής, απαιτήσεις προπληρωμής, μη επιστρεψίμες πληρωμές κ.λπ.) για το φιλτράρισμα κρατήσεων σε ημερομηνίες ή/και τύπους δωματίων που έχουν υπερβολική ζήτηση.

Rate linking / Σύνδεση τιμών

Ρύθμιση της τιμής δωματίου ώστε η τιμή να εξαρτάται από άλλη τιμή δωματίου. Όταν αλλάζει η τιμή της κύριας τιμής δωματίου, τότε θα αλλάξει και η εξαρτημένη τιμή δωματίου.

Rate parity / Ισοτιμία

Η στρατηγική ότι όλα τα κανάλια διανομής ενός ξενοδοχείου θα πρέπει να αντικατοπτρίζουν την ίδια τιμή για τις ίδιες συνθήκες για έναν συγκεκριμένο τύπο δωματίου. Η ισοτιμία των τιμών ενισχύει την αφοσίωση των πελατών και ενθαρρύνει τους επισκέπτες να κάνουν απευθείας κράτηση στο ξενοδοχείο όπου οι όροι/πολιτικές μπορεί να είναι πιο ευέλικτοι, δεδομένης της ίδιας τιμολόγησης όπως σε άλλα κανάλια.

Rate plan / Κατηγορία τιμής

Μια κατηγορία τιμής περιγράφει τον συνδυασμό διαφορετικών παραγόντων που συνθέτουν μια κράτηση. Αυτοί περιλαμβάνουν ενδεικτικά, τις πολιτικές ακύρωσης, τις τιμές, τον αριθμό των ημερών μεταξύ της κράτησης και του check-in, τη διάρκεια της διαμονής, τον τύπο δωματίου ή μονάδας και τα γεύματα, εάν είναι διαθέσιμα.

Rates / Τιμές

Η αξία ενός ξενοδοχείου πουλά τα δωμάτιά του. Ονομάζεται επίσης κόστος, αξία, τιμή, τιμολόγιο, χρέωση δωματίου κλπ.

Release period / Περίοδος αποδέσμευσης

Περίοδος αποδέσμευσης είναι ο αριθμός των ημερών εντός των οποίων ένα κατάλυμα δεν θα δέχεται κρατήσεις από μια δεδομένη πηγή.

Restrictions / Περιορισμοί

Είναι στοιχεία ελέγχου που χρησιμοποιούνται ως λειτουργίες που μπορούν να εφαρμοστούν σε κάθε τύπο δωματίου/τιμή δωματίου για καλύτερο έλεγχο των κρατήσεων και για επιτυχημένη στρατηγική διαχείρισης εσόδων.

Revenue management (also known as Yield management) / Διαχείριση εσόδων (γνωστή και ως διαχείριση απόδοσης)

Η διαδικασία κατανόησης, πρόβλεψης και αντίδρασης στη συμπεριφορά των καταναλωτών για τη μεγιστοποίηση των εσόδων.

Revenue management system (RMS) / Σύστημα διαχείρισης εσόδων

Είναι μια λύση λογισμικού που επιτρέπει στους ξενοδόχους να εκτελούν σημαντικές εργασίες διαχείρισης εσόδων πιο αποτελεσματικά. Κάνει χρήση δεδομένων από το ξενοδοχείο και από την αγορά γενικότερα, προκειμένου να βοηθήσει τους ξενοδόχους να λαμβάνουν πιο ενημερωμένες αποφάσεις.

Revenue per available room (RevPAR) / Έσοδα ανά διαθέσιμο δωμάτιο

Υπολογίζεται λαμβάνοντας το μέσο ημερήσιο εισόδημα από τα δωμάτια (ADR) ενός ξενοδοχείου και διαιρώντας το με τα συνολικά διαθέσιμα δωμάτια σε αυτό το ξενοδοχείο.

Revenue per occupied room (RevPOR) / Έσοδα ανά κατειλημμένο δωμάτιο

Υπολογίζεται λαμβάνοντας τα συνολικά ημερήσια έσοδα (συμπεριλαμβανομένων των παρεπόμενων εσόδων) και διαιρώντας τα με τον συνολικό αριθμό των κατειλημμένων δωματίων στο ξενοδοχείο.

Room block / Μπλοκ δωματίων

Ένα μπλοκ δωματίου είναι μια ομάδα δωματίων. Μπλοκ δωματίων μπορούν να δημιουργηθούν για την οργάνωση των δωματίων σε διάφορες διαμορφώσεις για να βοηθήσουν στον προγραμματισμό και τις πωλήσεις ή άλλες εργασίες διαχείρισης.

Room closure / Κλείσιμο δωματίου

Μια λειτουργικότητα που κλείνει ένα φυσικό δωμάτιο για οποιονδήποτε λόγο που δεν αποτελεί κράτηση. Το κλείσιμο δωματίου θα αφαιρέσει ένα δωμάτιο από τη διαθεσιμότητα.

Room code / Κωδικός δωματίου

Μια σειρά από αλφαριθμητικούς χαρακτήρες που χρησιμοποιούνται σε ένα παγκόσμιο σύστημα διανομής (GDS) για τον προσδιορισμό ενός συγκεκριμένου τύπου δωματίου σε ένα ξενοδοχείο.

Room rate / Τιμή δωματίου

Η τιμή για κάθε τύπο δωματίων.

Room type / Τύπος δωματίου

Ένας τύπος δωματίου αντιπροσωπεύει κάποια μορφή κατηγοριοποίησης, σετ ή συλλογής δωματίων με κάποιο κοινό στοιχείο στο ξενοδοχείο που πρέπει να διαχειρίζεται για σκοπούς μάρκετινγκ του ξενοδοχείου.

S

Search engine optimisation (SEO) / Βελτιστοποίηση μηχανών αναζήτησης

Είναι η διαδικασία αύξησης της προβολής ενός ιστότοπου ή μιας ιστοσελίδας σε μια μηχανή αναζήτησης Ιστού, όπως το Google. Αυτό χρησιμοποιείται για την αύξηση της ποιότητας και της ποσότητας της επισκεψιμότητας του ιστότοπου.

Secure sockets layer (SSL) / Επίπεδο ασφαλών υποδοχών

Είναι ένα κρυπτογραφημένο πρωτόκολλο που έχει σχεδιαστεί για να διασφαλίζει την ασφάλεια μέσω ενός δικτύου υπολογιστή (ή Διαδικτύου).

Single guest discount / Έκπτωση για έναν επισκέπτη

Μια έκπτωση που εφαρμόζεται στην τιμολόγηση μιας τιμής δωματίου όταν την καταλαμβάνει μόνο ένας επισκέπτης.

Software as a Service (SaaS) / Λογισμικό ως υπηρεσία

Είναι ένα μοντέλο παράδοσης λογισμικού στο οποίο το λογισμικό φιλοξενείται κεντρικά στο cloud.

Solution / Λύση

Η χρήση προϊόντων ή/και υπηρεσιών και των δυνατοτήτων τους για την επίλυση μιας συγκεκριμένης ανάγκης του κλάδου ή επιχειρηματικού προβλήματος.

Shoulder Season / Μέση Περίοδος

Η περίοδος κρατήσεων ενός ξενοδοχείου που είναι μεταξύ της υψηλής και της χαμηλής περιόδου.

Source of business / Πηγή επιχείρησης

Είναι το κανάλι μάρκετινγκ μέσω του οποίου ένας επισκέπτης βρίσκει το ξενοδοχείο. Πηγή επιχειρηματικής δραστηριότητας μπορεί επίσης να είναι ένας τουριστικός οργανισμός, περίπτερο αεροδρομίου, λογαριασμός ταξιδιωτικού πράκτορα κλπ.

Stay / Διαμονή

Είναι ο όρος που χρησιμοποιείται για τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις για να αναφέρεται στην περίοδο διαμονής ενός επισκέπτη στο ξενοδοχείο.

Stop sell (also known as a close-out or block) / Διακοπή πώλησης (γνωστό και ως κλείσιμο ή μπλοκ)

Μια δυνατότητα περιορισμού που επιτρέπει σε ένα ξενοδοχείο να κάνει "στάση" στις κρατήσεις για μια συγκεκριμένη τιμή/δωμάτιο και ημερομηνία σε ένα μεμονωμένο κανάλι, ακόμη και αν υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια.

System of record / Σύστημα καταγραφής

Ένα σύστημα καταγραφής είναι το σύστημα που έχει την κύρια ευθύνη για τη συλλογή και τη διατήρηση ενός συγκεκριμένου τύπου δεδομένων ή πληροφοριών.

T

Total revenue per available room (TrevPAR) / Συνολικά έσοδα ανά διαθέσιμο δωμάτιο

Είναι ένας βασικός δείκτης απόδοσης ξενοδοχείου (KPI) που δίνει μια προεπισκόπηση των συνολικών εσόδων από όλα τα τμήματα που μπορεί να δημιουργήσει το δωμάτιο - συμπεριλαμβανομένου του μπαρ ή του εστιατορίου του ξενοδοχείου, για παράδειγμα. Ενώ το RevPAR λαμβάνει υπόψη μόνο τα έσοδα που δημιουργούνται από τις ίδιες τις τιμές των δωματίων.

Travel agent / Ταξιδιωτικός πράκτορας

Ένα άτομο που οργανώνει ταξίδια για άτομα ή ομάδες για λογαριασμό προμηθευτών (ξενοδοχεία, αεροπορικές εταιρείες, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, γραμμές κρουαζιέρας, οργανωμένες εκδρομές, σιδηρόδρομοι, ταξιδιωτική ασφάλιση κλπ.).

U

Unconstrained demand forecast / Πρόβλεψη απεριόριστης ζήτησης

Ορίζεται ως ο αριθμός των πελατών/επισκεπτών που θα μπορούσε να φιλοξενήσει ένα ξενοδοχείο εάν η χωρητικότητά του ήταν απεριόριστη. Είναι η συνολική ζήτηση για αυτό που έχει να προσφέρει το ξενοδοχείο απουσία όλων των περιορισμών. Είναι το άθροισμα των πελατών που έγιναν κράτηση και των πιθανών πελατών που απορρίφθηκαν.

V

Vacancy / Κενό δωμάτιο

Ένα ή περισσότερα δωμάτια τα οποία είναι διαθέσιμα για να φιλοξενήσουν επισκέπτες.

Vouchers / Κουπόνια

Το Voucher είναι ένα «κουπόνι» που δίνεται σε έναν επισκέπτη για μια συγκεκριμένη προπληρωμένη υπηρεσία (διαμονή σε ξενοδοχείο) που διατίθεται στο χέρι από ταξιδιωτικό γραφείο. Ως μορφή «απόδειξης» ο ταξιδιώτης μπορεί στη συνέχεια να διεκδικήσει την υπηρεσία που πλήρωσε.

W

Walk-in / Περαιστικός

Ένας περαστικός επισκέπτης χωρίς κράτηση που εμφανίζεται και ζητά διαμονή στο κατάλυμα.

Wholesaler / Χονδρέμπορος

Είναι μια εταιρεία τρίτων που αγοράζει δωμάτια και τα εμπορεύεται / διαθέτει χωρίς αποκλεισμούς στον πελάτη μέσω ταξιδιωτικών πρακτόρων και ΟΤΑ.

Υ

Yield (also called earnings, revenue, takings, income) / Απόδοση (ονομάζονται επίσης κέρδη, έσοδα, εισπράξεις, εισόδημα)

Η απόδοση μπορεί απλώς να σημαίνει έσοδα. Η απόδοση μπορεί επίσης να αναφέρεται στα έσοδα που παράγονται από τις πωλήσεις καταλυμάτων καθώς και από διαφορετικά σημεία πώλησης στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου ή/και εξωτερικά συνδεδεμένα με το κατάλυμα. Η απόδοση αναφέρεται επίσης στην κερδοφορία των τμημάτων ενός ξενοδοχείου, η οποία μετράται μεμονωμένα και όχι συλλογικά.

Yield Management / Διαχείριση απόδοσης

Ο σκοπός του Yield Management (γνωστός και ως Revenue Management) είναι η επίτευξη μέγιστων εσόδων/κέρδους. Για να γίνει αυτό, μια στρατηγική διαχείρισης απόδοσης πρέπει να είναι ταυτόχρονα στοχαστική και στραμμένη προς το μέλλον. Δηλαδή, οι Yield Managers θα πρέπει να έχουν μια σαφή και λεπτομερή κατανόηση του τι έχει συμβεί στο παρελθόν και τι συμβαίνει τώρα. Ο πιο αποτελεσματικός τρόπος για να γίνει αυτό είναι να αντλήσουν ιστορικά δεδομένα για να προβλέψουν τι μπορεί να συμβεί στο μέλλον. Έτσι, η διαδικασία της αποτελεσματικής διαχείρισης της απόδοσης περιλαμβάνει την κατανόηση, την πρόβλεψη και την αντίδραση στη συμπεριφορά των καταναλωτών, έτσι ώστε να μεγιστοποιηθούν τελικά τα έσοδα.

Βιβλιογραφία

Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσης, Π., Καρατράσογλου, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών – Μίτος.

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από:

https://mitos.gov.gr/index.php/%CE%91%CF%81%CF%87%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B1

ΙΝΣΕΤΕ (Σεπτέμβριος 2020). Η συμβολή του Τουρισμού στην ελληνική οικονομία το 2019.

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/09/20_09_Tourism_and_Greek_Economy_2018-2019.pdf

ΙΝΣΕΤΕ. Ανάλυση στοιχείων εισερχόμενου τουρισμού ανά Αγορά και ανά Περιφέρεια 2019.

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://insete.gr/studies/%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%BF%CF%82-%CF%80%CE%AC%CE%B5%CE%B9-%CF%80%CE%BF%CF%85-%CF%80%CF%8C%CF%83%CE%BF-%CE%BC%CE%AD%CE%BD%CE%B5%CE%B9-%CF%80%CF%8C%CF%83%CE%B1-%CE%BE%CE%BF%CE%B4%CE%B5%CF%8D%CE%B5%CE%B9-4/>

ΙΝΣΕΤΕ (Οκτώβριος 2021). Ο Τουρισμός το 2040: Οι κύριες τάσεις που θα διαμορφώσουν το μονοπάτι του ταξιδιού στον τουρισμό.

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://insete.gr/studies/o-%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82-%CF%84%CE%BF-2040/>

ΙΝΣΕΤΕ (Δεκέμβριος 2022). Ετήσια έκθεση ανταγωνιστικότητας και διαρθρωτικής προσαρμογής στον τομέα του Τουρισμού για το έτος 2021 – Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας,

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/04/%CE%A0%CE%B5%CF%81%CE%B9%CF%86%CE%AD%CF%81%CE%B5%CE%B9%CE%B1-%CE%94%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82-%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1%CF%82.pdf>

ΙΤΕΠ (Μάρτιος 2022). Η σημασία της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας στον ξενοδοχειακό κλάδο,

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://www.itep.gr/wp-content/uploads/2022/04/itep-env-sust-2022.pdf>

ΙΤΕΠ. Εξέλιξη και Χαρακτηριστικά του Ξενοδοχειακού Δυναμικού Ελλάδας, 2015-2019.

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://www.itep.gr/review/%CE%B5%CE%BB%CE%BB%CE%B7%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%BE%CE%B5%CE%BD%CE%BF%CE%B4%CE%BF%CF%87%CE%AF%CE%B1-2015-2019/>

ΙΤΕΠ (Νοέμβριος, 2022). Η Απασχόληση στα Ξενοδοχεία, 2022, Ποσοτική Προσέγγιση της Υφιστάμενης Κατάστασης

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://www.itep.gr/wp-content/uploads/2022/11/Itep-hotel-employment-2022-public.pdf>

Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ). Ξενοδοχειακό Δυναμικό Ελλάδος 2022.

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://www.grhotels.gr/category/epicheirimatiki-enimerosi/statistika/>

Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ). Συλλογική Σύμβαση Εργασίας Ξενοδοχοϋπαλλήλων 2023-2024.

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://www.hhf.gr/wp-content/uploads/2014/05/sse-2023.pdf>

ΦΕΚ 5169/Β/05.10.2022: «Τομεακό Πρόγραμμα Ανάπτυξης (ΤΠΑ) του Υπουργείου Τουρισμού στο Εθνικό Πρόγραμμα Ανάπτυξης (ΕΠΑ) προγραμματικής περιόδου 2021 – 2025», Αθήνα, Ελλάδα: Εθνικό Τυπογραφείο.

European Commission.

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism_en

European Skills, Competences, Qualifications and Occupations- ESCO. Υπάλληλοι υποδοχής σε ξενοδοχεία

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://esco.ec.europa.eu/el/classification/occupation?uri=http://data.europa.eu/esco/isco/C4224>

European Skills, Competences, Qualifications and Occupations- ESCO. Υπάλληλοι ενημέρωσης πελατών

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://esco.ec.europa.eu/el/classification/occupation?uri=http://data.europa.eu/esco/isco/C4225>

Eurostat.

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από:

https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/TOUR_CAP_NAT/default/table?lang=en&category=tour.tour_inda.tour_cap

European Travel Commission. European Tourism: Key Figures.

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://etc-corporate.org/european-tourism-key-figures/>

SiteMinder, Glossary of hotel industry terminology

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: https://help.siteminder.com/s/article/Terminology-Definitions-Glossary?language=en_US

StayInTouch. The Hotel PMS Evolution: From Managing Rooms to Engaging with Guests.

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://www.stayntouch.com/blog/hotel-pms-evolution-managing-rooms-engaging-guests/>

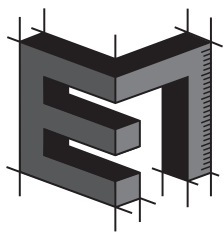
World Economic Forum (December 2022). How to Create the Sustainable Travel Products Customers Want.

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από:

https://www3.weforum.org/docs/WEF_How_to_Create_the_Sustainable_Travel_Products_Customers_Want_2022.pdf

XHotels, Hotel Terminology & Glossary

Ανακτήθηκε στις 10.01.2023 από: <https://www.xotels.com/en/glossary>



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ/ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης

Σκοπός της ανάπτυξης του Πλαισίου Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης/Κατάρτισης και Γενικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων είναι να αποτελέσει έναν εύληπτο, χρηστικό Οδηγό, ο οποίος θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί με ευκολία από σχεδιαστές Προγραμμάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.

Είναι σαφές ότι το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών δεν μπορεί και δεν πρέπει να καλύψει με πληρότητα και ακρίβεια το σύνολο των απαιτήσεων που διαμορφώνουν ένα πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, για δύο κυρίως λόγους:

α) Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα (ΕΠ) σχεδιάζονται με στόχο την κωδικοποίηση της επαγγελματικής και κοινωνικής εμπειρίας ενός συγκεκριμένου εργασιακού αντικειμένου το οποίο διαθέτει ένα ειδικό και αναγνωρίσιμο σώμα γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Είναι λοιπόν δεδομένο ότι η απόκτηση και η ανάπτυξή τους, προϋποθέτει τη διαμόρφωση και τη λειτουργία συγκεκριμένων περιβαλλόντων εκπαίδευσης και κατάρτισης που να ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες μεθοδολογικές και θεσμικές προϋποθέσεις: αναλυτικά προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης, προγράμματα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης κλπ. Τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών δεν μπορούν να καλύψουν με ενιαίο και απόλυτο τρόπο το σύνολο των προδιαγραφών όλων των δυνατών εκδοχών εκπαίδευσης και κατάρτισης. Γι' αυτό ακριβώς τον λόγο, περιοριζόμαστε στον προσδιορισμό ενιαίων εκπαιδευτικών προϋποθέσεων και προδιαγραφών, διατυπώνοντας κάποιες ελάχιστες βασικές προδιαγραφές που προηγούνται του κάθε εκπαιδευτικού σχεδιασμού, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα θεσμικά του χαρακτηριστικά.

β) Τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών συντελούν στον εκπαιδευτικό σχεδιασμό προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, αλλά σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να υποκαταστήσουν τη διαδικασία σχεδιασμού και διαμόρφωσης ενός συγκεκριμένου προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης. Στην πραγματικότητα πρόκειται για δύο εντελώς διαφορετικές διεργασίες οι οποίες υπηρετούν διαφορετικούς στόχους και αξιοποιούν ειδικές και ιδιαίτερες μεθοδολογικές προσεγγίσεις. Ο/η συγγραφέας ενός Επαγγελματικού Περιγράμματος επιδιώκει να αποτυπώσει με ακρίβεια και εγκυρότητα μια συγκεκριμένη επαγγελματική δραστηριότητα, κωδικοποιώντας τα επιμέρους στοιχεία της, έτσι ώστε να εντάσσεται σε έναν ενιαίο και ομοιογενή μηχανισμό συστηματικής κατάταξης επαγγελματιών. Ο/η σχεδιαστής/ρια ενός εκπαιδευτικού προγράμματος ή ενός προγράμματος κατάρτισης, από την πλευρά του/της, οργανώνει τον χρόνο, τον τόπο και διατάσσει τα αναγκαία διδακτικά μέσα, έτσι ώστε να επιτευχθούν συγκεκριμένα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα.

Είναι απολύτως κατανοητό ότι στα προκαταρκτικά στάδια ενός εκπαιδευτικού σχεδιασμού επιχειρείται η διερεύνηση των συγκεκριμένων εκπαιδευτικών αναγκών των εκπαιδευομένων και λαμβάνεται υπόψη το συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο εκπαίδευσης και κατάρτισης. Από αυτή την άποψη, τα ΕΠ είναι μια από τις πολλές δυνατές πηγές τροφοδότησης τόσο σε επίπεδο εκπαιδευτικών περιεχομένων όσο και μεθοδολογικών κατευθύνσεων. Με άλλα λόγια, τα ΕΠ, και πιο συγκεκριμένα τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών, προαναγγέλλουν, αλλά δεν καθορίζουν με απόλυτο τρόπο τη μορφή και τη διάρθρωση όλων των δυνατών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Αντίθετα, μπορούν να προτείνουν συγκεκριμένα μεθοδολογικά πλαίσια, τα οποία να συνιστούν ένα είδος ελάχιστης ποιοτικής βάσης ή ακόμη μια δέσμη μεθοδολογικών κατευθύνσεων που να μπορούν να προσανατολίσουν τη διεργασία του εκπαιδευτικού σχεδιασμού προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Στη συνέχεια, αξιοποιώντας το ΕΠ και τις Προδιαγραφές Εκσυγχρονισμένης Μεθοδολογίας, Προτύπων και Εργαλείων Εκπόνησης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Προδιαγραφών Προγραμμάτων²⁸ παρουσιάζεται το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων για το Επαγγελματικό Περίγραμμα, βάσει των παρακάτω θεμελιωδών ενοτήτων:

- 1) Ενότητα Προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων, όπως περιγράφεται στο ΕΠ με όρους ΕΕΛ και ΚΕΑ.
- 2) Γενική θεσμική περιγραφή των διαθέσιμων δομών εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- 3) Γενικό προφίλ καταρτιζομένων/εκπαιδευομένων.

²⁸ Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσας, Π., Καρατράσση, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ/ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ «ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ»			
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ			
A. Διεκπεραίωση αιτημάτων κρατήσεων	B. Διενέργεια πωλήσεων κρατήσεων	Γ. Υποστήριξη λειτουργικών διαδικασιών διαχείρισης κρατήσεων	Δ. Παρακολούθηση, έλεγχος οικονομικών ροών από κρατήσεις και διενέργεια οικονομικών συναλλαγών σχετικών με κρατήσεις
A. Διεκπεραίωση αιτημάτων κρατήσεων	Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Α Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.		
	- Παραλαμβάνει αιτήματα κρατήσεων από κάθε διαθέσιμο μέσο, προσδιορίζει με ακρίβεια τις ανάγκες/επιθυμίες των αιτούντων σύμφωνα με τα δεδομένα τους, τεκμηριώνοντας τυχόν ειδικά αιτήματα. - Καθορίζει τον ακριβή τύπο της υπηρεσίας αντιστοιχίζοντάς την με τις ανάγκες/ επιθυμίες των αιτούντων και τον κατάλληλο τύπο δωματίου και επαληθεύει με προσοχή τη διαθεσιμότητα σύμφωνα με το ισχύον πλάνο διαθεσιμότητας. - Εντοπίζει τους βέλτιστους διαθέσιμους τύπους κρατήσεων δωματίων σύμφωνα με το πλάνο διαθεσιμότητας και των αντίστοιχων τιμών σύμφωνα με τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους (ειδικές προσφορές/εκπτώσεις κτλ.) και τους εναλλακτικούς τύπους κρατήσεων σε περίπτωση αδυναμίας εύρεσης βέλτιστου τύπου κράτησης. - Παρέχει στους καλούντες/αιτούντες, σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους τρόπους γραπτής και τηλεφωνικής επικοινωνίας, τις απαιτούμενες πληροφορίες και διευκρινίσεις σχετικά με τα αιτήματα κρατήσεων, α) υποδεικνύοντας τους βέλτιστους ή εναλλακτικούς τύπους κρατήσεων και εξηγώντας διεξοδικά τις πολιτικές που τους διατρέχουν (εγγύησης, ειδικών τιμών, πληρωμών, ακύρωσης κτλ.) σύμφωνα με τις ισχύουσες πολιτικές του καταλύματος β) απαντώντας με ακρίβεια σε ερωτήσεις σχετικά με τις εγκαταστάσεις/ υπηρεσίες του καταλύματος και των δωματίων και γ) παρέχοντας ενημερωμένες πληροφορίες σχετικά με λοιπές υπηρεσίες στην περιοχή, προσφέροντας συστάσεις, δίνοντας οδηγίες και απαντώντας σε ειδικές/γενικές ερωτήσεις. - Συντάσσει επιμελώς και επικοινωνεί με κάθε μέσο επιστολής προσφοράς σύμφωνα με τα πρότυπα της επιχείρησης. - Καταγράφει αναλυτικά και ταξινομεί επιμελώς τυχόν προβλήματα που προκύπτουν σχετικά με τα αιτήματα κρατήσεων σύμφωνα με τις τυπικές διαδικασίες της επιχείρησης. - Αρχειοθετεί επιμελώς όλα τα αιτήματα κρατήσεων και τη σχετική αλληλογραφία/ επικοινωνία σύμφωνα με το ενδεδειγμένο σύστημα αρχειοθέτησης και θέτοντας τις κατάλληλες υπενθυμίσεις σε περίπτωση που χρειάζεται περαιτέρω επικοινωνία με τον πελάτη για την ολοκλήρωση του αιτήματος.		
B. Διενέργεια Πωλήσεων Κρατήσεων	Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Β Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.		
	- Διενεργεί πωλήσεις κρατήσεων, εφαρμόζοντας τεχνικές πωλήσεων κρατήσεων και τεχνικές upselling (πώληση μιας πιο ακριβής έκδοσης της υπηρεσίας) και cross-selling (πώληση ενός πρόσθετου προϊόντος ή υπηρεσίας) μέσω τηλεφώνου ή μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. - Αντιμετωπίζει αποτελεσματικά τυχόν προκλήσεις που εντοπίζονται για την ικανοποίηση αιτημάτων κρατήσεων σύμφωνα με τις ενδεδειγμένες, από την επιχείρηση, διαδικασίες κλιμάκωσης για την αντιμετώπιση ανησυχιών/ προβληματισμών των αιτούντων.		

	Ολοκληρώνει τη διαδικασία της κράτησης και αποστέλλει με κάθε μέσο επιστολές επιβεβαίωσης με τα ακριβή στοιχεία της κράτησης, το συνολικό κόστος και τους όρους/πολιτικές σύμφωνα με τα πρότυπα της επιχείρησης.
Γ. Υποστήριξη λειτουργικών διαδικασιών διαχείρισης κρατήσεων	<i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Γ Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i> - Παρακολουθεί με συνέπεια και ελέγχει με προσοχή τα online κανάλια διανομής σχετικά με την ορθότητα των ισχυουσών δημοσιευμένων πληροφοριών (τιμοκατάλογοι, πολιτικές) σύμφωνα με την τιμολογιακή πολιτική του καταλύματος και τις λοιπές πολιτικές (πληρωμών, ακυρώσεων κτλ.) που τη διατρέχουν. - Καταχωρεί και τροποποιεί με ακρίβεια και προσοχή στις πλατφόρμες διαχείρισης του καταλύματος (extranets) τις επικαιροποιημένες πληροφορίες (εκτός της διαθεσιμότητας) που εμφανίζονται στη σελίδα του καταλύματος των online καναλιών διανομής. - Παρακολουθεί και ενημερώνει έγκαιρα και με ακρίβεια τα offline κανάλια κρατήσεων σχετικά με τυχόν αλλαγές στο πλαίσιο εκάστης συμφωνίας, αποστέλλοντας ενημερωμένους/ επικαιροποιημένους τιμοκαταλόγους, τροποποιημένες πολιτικές, ενημερωμένη διαθεσιμότητα κτλ. - Παρακολουθεί ανελλιπώς και ελέγχει προσεκτικά τις μελλοντικές πληρότητες και διαθεσιμότητες δωματίων με βάση τις κρατήσεις, αλλαγές και ακυρώσεις. - Ενημερώνει επαρκώς και προσεκτικά τη διαθεσιμότητα των δωματίων του καταλύματος σε όλα τα online κανάλια διανομής με βάση τις κρατήσεις, αλλαγές και ακυρώσεις (μπλοκάρισμα /απελευθέρωση δωματίων). - Καταχωρεί και τροποποιεί με προσοχή ψηφιακούς τιμοκαταλόγους/κατηγορίες τιμών (rate plans) στο πρόγραμμα (λογισμικό) κρατήσεων το οποίο είναι είτε το Κεντρικό Σύστημα Κρατήσεων – Central Reservations System (CRM), είτε το Ξενοδοχειακό Λογισμικό / Property Management System (PMS), είτε ειδική εφαρμογή Channel Manager με σύνδεση στις λοιπές online πλατφόρμες κρατήσεων του καταλύματος σύμφωνα με τους ενδεδειγμένους τιμοκαταλόγους και τις λοιπές πολιτικές κρατήσεων του καταλύματος και παραμετροποιεί το πρόγραμμα (λογισμικό) κρατήσεων σύμφωνα με τις επικαιροποιημένες αλλαγές. Εάν δεν υπάρχει channel manager, η ενέργεια επαναλαμβάνεται για όλες τις online πλατφόρμες κρατήσεων του καταλύματος. - Εισάγει με ακρίβεια και αμεσότητα τα δεδομένα των κρατήσεων, αλλαγών ή ακυρώσεων στο πρόγραμμα (λογισμικό) κρατήσεων ελέγχοντας τις περιόδους αποδέσμευσης και λοιπές πολιτικές για τις αλλαγές και ακυρώσεις, επιβεβαιώνοντας πως οι κρατήσεις που προέρχονται από τις online πλατφόρμες έχουν τις σωστές τιμές και λοιπές πολιτικές, και κοινοποιεί ανελλιπώς τις σχετικές πληροφορίες στα αρμόδια εσωτερικά τμήματα με κάθε μέσο. - Προετοιμάζει προσεκτικά τις καταστάσεις αφίξεων της επόμενης ημέρας και τις κοινοποιεί στα αρμόδια εσωτερικά τμήματα του καταλύματος για να εξασφαλίσει την ικανοποίηση των επισκεπτών αναφορικά με ειδικά αιτήματα, πακέτα/προσφορές, VIP, τύπους δωματίων, τιμή κλπ. - Δημιουργεί και διαμοιράζει αναφορές (reporting) σχετικά με τις κρατήσεις συμβάλλοντας στην ανάπτυξη προβλέψεων εσόδων και πληρότητας δωματίων.
Δ. Παρακολούθηση, έλεγχος οικονομικών ροών (εσόδων/ προμηθειών) από κρατήσεις και διενέργεια, έλεγχος οικονομικών συναλλαγών σχετικών με κρατήσεις	<i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Δ Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i> - Εντοπίζει τις επιβεβαιωμένες κρατήσεις, τις ακυρώσεις και τις «μη εμφανίσεις» σύμφωνα με την κατάσταση επιβεβαιωμένων κρατήσεων - Επιβεβαιώνει το οφειλόμενο ποσό από την κράτηση (προκαταβολή ή προεξόφληση) του πελάτη κατά μία συγκεκριμένη ημερομηνία βάση της πολιτικής πληρωμής της κράτησης και τα διαθέσιμα στοιχεία πληρωμής του πελάτη σύμφωνα με τα στοιχεία της κράτησης - Επιβεβαιώνει ή/και καταχωρεί πρόσθετες χρεώσεις στους λογαριασμούς επισκεπτών κατά τη διάρκεια της διαμονής τους και μετά την αναχώρηση σύμφωνα με τα παραστατικά καταναλώσεων - Διερευνά ενδελεχώς τη χρέωση των πελατών όταν έχουν συμβεί σφάλματα ελέγχοντας τα σχετικά παραστατικά και αρχεία χρεώσεων

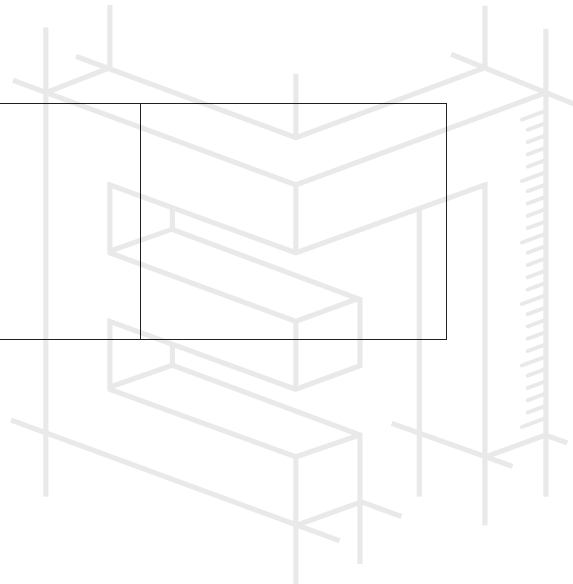
	• Συμφωνεί περιοδικά και με ακρίβεια τις προμήθειες των καναλιών διανομής βάση των επιβεβαιωμένων κρατήσεων και τις αποστέλλει στο λογιστήριο για πληρωμή • Διενεργεί προσεκτικά και με εχεμύθεια προεγκρίσεις πληρωμών, χρεώσεις και επιστροφές (λόγω ακυρώσεων) μέσω του ενδεδειγμένου τρόπου (πιστωτικής κάρτας ή άλλου τρόπου ηλεκτρονικής πληρωμής) τόσο για τις κρατήσεις όσο και για τις ακυρώσεις και τις "μη εμφανίσεις" σύμφωνα με τις διαδικασίες και τα πρότυπα της επιχείρησης και επιβεβαιώνει τραπεζικές καταθέσεις σε συνεργασία με το λογιστήριο. • Ενημερώνει με ευγένεια, εχεμύθεια και σαφήνεια τον πελάτη σε περίπτωση αδυναμίας λήψης προέγκρισης / έγκρισης της πληρωμής ακυρώνοντας την κράτηση εφόσον ο πελάτης δεν μπορεί να ανταποκριθεί σύμφωνα με τα συμφωνηθέντα και τις πολιτικές κράτησης ή αποστέλλει επιβεβαιωτικό μήνυμα χρέωσης επιβεβαιώνοντας την κράτηση, σύμφωνα με τις διαδικασίες και τα πρότυπα της επιχείρησης. • Ελέγχει διεξοδικά και καταχωρεί ανελλιπώς τις οικονομικές συναλλαγές (χρεώσεις/ πιστώσεις) στα αρχεία των κρατήσεων σύμφωνα με τις οδηγίες της επιχείρησης.		
ΓΕΝΙΚΗ ΘΕΣΜΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΔΟΜΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ²⁹			
Δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης:	ΕΠΑΛ - Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων ΕΠΑΣ - Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων IEK - Στέλεχος Μονάδων Φιλοξενίας IEK - Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τομέα του Τουρισμού		
Δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης:	IEK - Στέλεχος Επιχειρήσεων Φιλοξενίας με ειδίκευσης στον Τομέα Διοίκησης Δωματίων (Πειραματική) IEK – Στέλεχος Ταξιδιωτικών και Τουριστικών Επιχειρήσεων (Πειραματική)		
Δομές Συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης:	Δεν υπάρχουν		
ΓΕΝΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ /ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΗ ΔΟΜΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ³⁰			
Δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης:	ΕΠΑΣ - ΕΠΙΠΕΔΟ 3 ΕΠΑΛ - ΕΠΙΠΕΔΟ 4 ΕΠΑΛ ΤΑΞΗ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ - ΕΠΙΠΕΔΟ 5		
Δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης:	IEK - ΕΠΙΠΕΔΟ 5		
Δομές Συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης:	-		
ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ ΑΝΑ ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ			
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΙ ΣΤΕΠ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΕ/ΤΕ/ΔΕ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ (Αν υπάρχει εφαρμογή)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

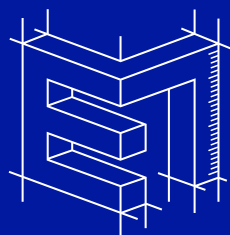
²⁹ Αφορά σε δυνατότητες εισόδου σε εκπαιδευτικές δομές είτε διαθέσιμες κατά το παρελθόν ή υφιστάμενες κατά την παρούσα περίοδο ή εν δυνάμει διαθέσιμες σε μελλοντική περίοδο

³⁰ Αφορά την εκπαιδευτική διαδρομή (προφίλ) των απασχολούμενων στην ειδικότητα στην σημερινή αγορά εργασίας

A. Διεκπεραίωση αιτημάτων κρατήσεων	1225: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων εστιατορίων και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων 1350: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών εστιατορίων και ξενοδοχείων 2721: Οικονομολόγοι 4232: Υπάλληλοι υποδοχής και ενημέρωσης πελατών 4231: Υπάλληλοι ταξιδιωτικών γραφείων 2471: Διδακτικό προσωπικό ιδιωτικών φροντιστηρίων και φροντιστηρίων ξένων γλωσσών 3222: Τεχνολόγοι υγιεινής, δημόσιας υγείας & περιβάλλοντος 2610: Δικηγόροι και νομικοί σύμβουλοι 3115: Τεχνολόγοι μηχανολόγοι 3113: Τεχνολόγοι ηλεκτρολόγοι 1225: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων εστιατορίων και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων 1350: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών εστιατορίων και ξενοδοχείων 2721: Οικονομολόγοι 4232: Υπάλληλοι υποδοχής και ενημέρωσης πελατών 4231: Υπάλληλοι ταξιδιωτικών γραφείων 1233: Διευθυντές πωλήσεων και έρευνα αγοράς 1234: Διευθυντές διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων 1225: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων εστιατορίων και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων 1350: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών εστιατορίων και ξενοδοχείων 2721: Οικονομολόγοι 4232: Υπάλληλοι υποδοχής και ενημέρωσης πελατών 4231: Υπάλληλοι ταξιδιωτικών γραφείων	ΠΕ80: Οικονομίας ΠΕ91: Πληροφορικής ΠΕ78: Κοινωνικών Επιστημών ΠΕ06: Αγγλικής ΠΕ86: Φυσικού Περιβάλλοντος ΠΕ82: Μηχανολόγων ΠΕ83: Ηλεκτρολόγων ΤΕ02.04: Οικονομίας-Διοίκησης ΤΕ:02.02: Μηχανολόγοι ΤΕ Τουριστικών Επιχειρήσεων/Επαγγελματιών ΠΕ80: Οικονομίας ΠΕ91: Πληροφορικής ΠΕ06: Αγγλικής ΠΕ82: Μηχανολόγων ΠΕ83: Ηλεκτρολόγων ΤΕ02.04: Οικονομίας-Διοίκησης ΤΕ:02.02: Μηχανολόγοι ΤΕ Τουριστικών Επιχειρήσεων/Επαγγελματιών	1. Ο κωδικός ΠΕ78: Κοινωνικών Επιστημών (πρώην ΠΕ13: Νομικών και Πολιτικών Επιστημών) αναφέρεται στους εκπαιδευτές νομικών θεμάτων που αφορούν στο προσδοκώμενο αποτέλεσμα. 2. Ο κωδικός ΠΕ86: Φυσικού Περιβάλλοντος (πρώην ΠΕ12.13: Περιβαλλοντολόγων αναφέρεται στους εκπαιδευτές «πράσινων δεξιοτήτων» 3. Οι κωδικοί ΠΕ82: Μηχανολόγων, ΠΕ83: Ηλεκτρολόγων, ΤΕ:02.02: Μηχανολόγοι αναφέρονται κυρίως στους εκπαιδευτές υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας
B. Διενέργεια Πωλήσεων Κρατήσεων	1225: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων εστιατορίων και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων 1350: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών εστιατορίων και ξενοδοχείων 2721: Οικονομολόγοι 4232: Υπάλληλοι υποδοχής και ενημέρωσης πελατών 4231: Υπάλληλοι ταξιδιωτικών γραφείων 1233: Διευθυντές πωλήσεων και έρευνα αγοράς 1234: Διευθυντές διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων 1225: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων εστιατορίων και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων 1350: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών εστιατορίων και ξενοδοχείων 2721: Οικονομολόγοι 4232: Υπάλληλοι υποδοχής και ενημέρωσης πελατών 4231: Υπάλληλοι ταξιδιωτικών γραφείων	ΠΕ80: Οικονομίας ΠΕ91: Πληροφορικής ΠΕ06: Αγγλικής ΠΕ82: Μηχανολόγων ΠΕ83: Ηλεκτρολόγων ΤΕ02.04: Οικονομίας-Διοίκησης ΤΕ:02.02: Μηχανολόγοι ΤΕ Τουριστικών Επιχειρήσεων/Επαγγελματιών ΠΕ80: Οικονομίας ΠΕ91: Πληροφορικής ΠΕ06: Αγγλικής ΠΕ82: Μηχανολόγων ΠΕ83: Ηλεκτρολόγων ΤΕ02.04: Οικονομίας-Διοίκησης ΤΕ:02.02: Μηχανολόγοι ΤΕ Τουριστικών Επιχειρήσεων/Επαγγελματιών	
Γ. Υποστήριξη λειτουργικών διαδικασιών διαχείρισης κρατήσεων Ε. Παρακολούθηση, έλεγχος οικονομικών ροών (εσόδων/προμηθειών) από κρατήσεις και διενέργεια, έλεγχος οικονομικών συναλλαγών σχετικών με κρατήσεις	1225: Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων εστιατορίων και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων 1350: Διευθύνοντες επιχειρηματίες και προϊστάμενοι μικρών εστιατορίων και ξενοδοχείων	ΠΕ80: Οικονομίας ΠΕ91: Πληροφορικής	

	2721: Οικονομολόγοι 2511 : Λογιστές (πτυχιούχοι ΑΕΙ) 1231: Διευθυντές οικονομικών υπηρεσιών 4232: Υπάλληλοι υποδοχής και ενημέρωσης πελατών 4231: Υπάλληλοι ταξιδιωτικών γραφείων	
--	--	--





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

www.ergonesti.gr



Λεωφόρος Εθνικής Αντιστάσεως 41, 14234 Νέα Ιωνία
210 27 09 000 | www.eopppep.gr