

Certified Front Office Professional



Certified Front Office Professional (CFOP)

Πιστοποιημένος Υπάλληλος Υποδοχής Ξενοδοχείου



Aristotle Certification
Training & Assessment

Τεχνολογικός Αριστοτελείου
Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης



“Ο ταξιδιώτης είναι πάντα αυτό που έχει περισσότερη αξία σε ένα ταξίδι.”

Andre Soares, Γάλλος λογοτέχνης, 1868-1948

Μπορεί, για τους περισσότερους, ο κόσμος των ξενοδοχείων να είναι ένας ξεχωριστός, υπέροχος κόσμος, γεμάτος λάμψη και πολυτέλεια, για τους επαγγελματίες του τουρισμού, όμως, είναι κυρίως απαιτητικός...

Η ραγδαία ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας, έχει οδηγήσει στη δημιουργία πολλών ξενοδοχειακών μονάδων, αυξάνοντας τον μεταξύ τους ανταγωνισμό. Τι είναι αυτό όμως που κάνει μια ξενοδοχειακή μονάδα να ξεχωρίσει; Ποιο είναι το κριτήριο με βάση το οποίο οι ταξιδιώτες επιλέγουν συνήθως πού να μείνουν;

Πλέον, όλοι όσοι δραστηριοποιούνται στον τουριστικό κλάδο παραδέχονται ότι στον πυρήνα κάθε ξενοδοχειακής μονάδας βρίσκεται η Υποδοχή και το προσωπικό που τη στελεχώνει. Ο Υπάλληλος Υποδοχής είναι αυτός που δίνει προσωπικότητα στο κτίριο, αυτός που με το καλωσόρισμά του μπορεί να μετατρέψει ένα αφιλόξενο κτίριο σε ένα ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον για τον επισκέπτη. Σε τελική ανάλυση, η Υποδοχή είναι το Ξενοδοχείο για τον πελάτη. Εκεί τον υποδέχονται, τον εξυπηρετούν, του παρέχουν πληροφορίες, ακούνε τυχόν σχόλια ή παράπονά του, τηρούν το λογαριασμό του. Από την πρώτη στιγμή της άφιξης των επισκεπτών στην ξενοδοχειακή μονάδα μέχρι την ώρα της αναχώρησής τους, οι υπάλληλοι της Υποδοχής παίζουν το σπουδαιότερο ρόλο στην ικανοποίηση των αναγκών τους.

Certified Front Office Professional

Η ACTA, αντιλαμβανόμενη το γεγονός ότι η ποιοτική εξυπηρέτηση των τουριστών από το Τμήμα Υποδοχής Καταλυμάτων αποτελεί απαραίτητο συστατικό για τη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων, δημιούργησε την Πιστοποίηση “Certified Front Office Professional”, η οποία, στο πλαίσιο του σκληρού ανταγωνισμού, αφορά σε όλες τις θέσεις εργασίας του “Front Office”.

Το CFOP καλύπτει το σύγχρονο ξενοδοχειακό προϊόν και αποτελεί ισχυρό εφόδιο στην τουριστική αγορά, πιστοποιώντας τις γνώσεις και την ικανότητα των κατόχων του στην παροχή υπηρεσιών στην πρώτη γραμμή των τουριστικών μονάδων.

Το CFOP πιστοποιεί ότι ο υποψήφιος είναι σε θέση να γνωρίζει:

- Τη λειτουργία της υπηρεσίας υποδοχής καταλυμάτων
- Την τουριστική νομοθεσία σε βασικές συναλλαγές με τουρίστες
- Τα κυριότερα τουριστικά προϊόντα
- Την αντιστοιχία υπηρεσιών διαμονής και τουριστών
- Την 24ωρη διαδικασία ενημέρωσης και παρακολούθησης λογαριασμών
- Τα σύγχρονα θέματα εξυπηρέτησης

Σε ποιους απευθύνεται

Το CFOP απευθύνεται σε ενεργούς υπαλλήλους υποδοχής σε ξενοδοχειακή μονάδα, σε Πτυχιούχους Σχολών Διοίκησης Επιχειρήσεων, καθώς και σε ενεργούς υπαλλήλους ξενοδοχειακής μονάδας που εργάζονται σε θέσεις διαφορετικές από το front office ή που επιθυμούν να εργασθούν στο τμήμα υποδοχής. Επίσης, απευθύνεται σε άτομα που δουλεύουν εποχιακά σε ξενοδοχειακές μονάδες (αυτοδίδακτοι) και που με το CFOP θα μπορούσαν να εμπλουτίσουν το βιογραφικό τους. Τέλος, απευθύνεται σε τελειόφοιτους λυκείου ή ανέργους κάθε ηλικίας.

Το CFOP είναι ένα πιστοποιητικό το οποίο παρέχει στον κάτοχό του τη δυνατότητα:

- Σχεδιασμού υπηρεσιών υποδοχής & εξυπηρέτησης καταλυμάτων
- Οργάνωσης και δημιουργίας της ιδανικής αναλογίας προσφοράς υπηρεσιών ανά πελάτη
- Διαφοροποίησης των τουριστικών προσδοκιών με την κατάλληλη δημιουργία προϊόντων με στόχο την ικανοποίηση των τουριστών
- Ανάλυσης και άσκησης των βασικών πλαισίων εργασίας στην υποδοχή
- Εφαρμογής και αξιολόγησης στην τιμολόγηση των υπηρεσιών

Η Εξεταστέα Ύλη περιλαμβάνει τις ακόλουθες 11 ενότητες:

- 1 Ξενοδοχειακή διοίκηση και βασικές αρχές λογιστικής
- 2 Το τμήμα υποδοχής
- 3 Υπηρεσία υπνοδωματίων
- 4 Κρατήσεις
- 5 Αφίξεις
- 6 Τήρηση λογαριασμών
- 7 Αναχωρήσεις
- 8 Ταμείο
- 9 Προσφορά συμπληρωματικών αγαθών και υπηρεσιών
- 10 Διαχείριση παράπονων
- 11 Νέες τεχνολογίες και υπηρεσία υποδοχής

Αξιολόγηση του Υποψηφίου

Η έκδοση του Πιστοποιητικού απαιτεί εξετάσεις οι οποίες περιλαμβάνουν ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής και ερωτήσεις ανάπτυξης. Η επιτυχής ολοκλήρωση της εξεταστικής διαδικασίας οδηγεί στην απόκτηση της πιστοποίησης.