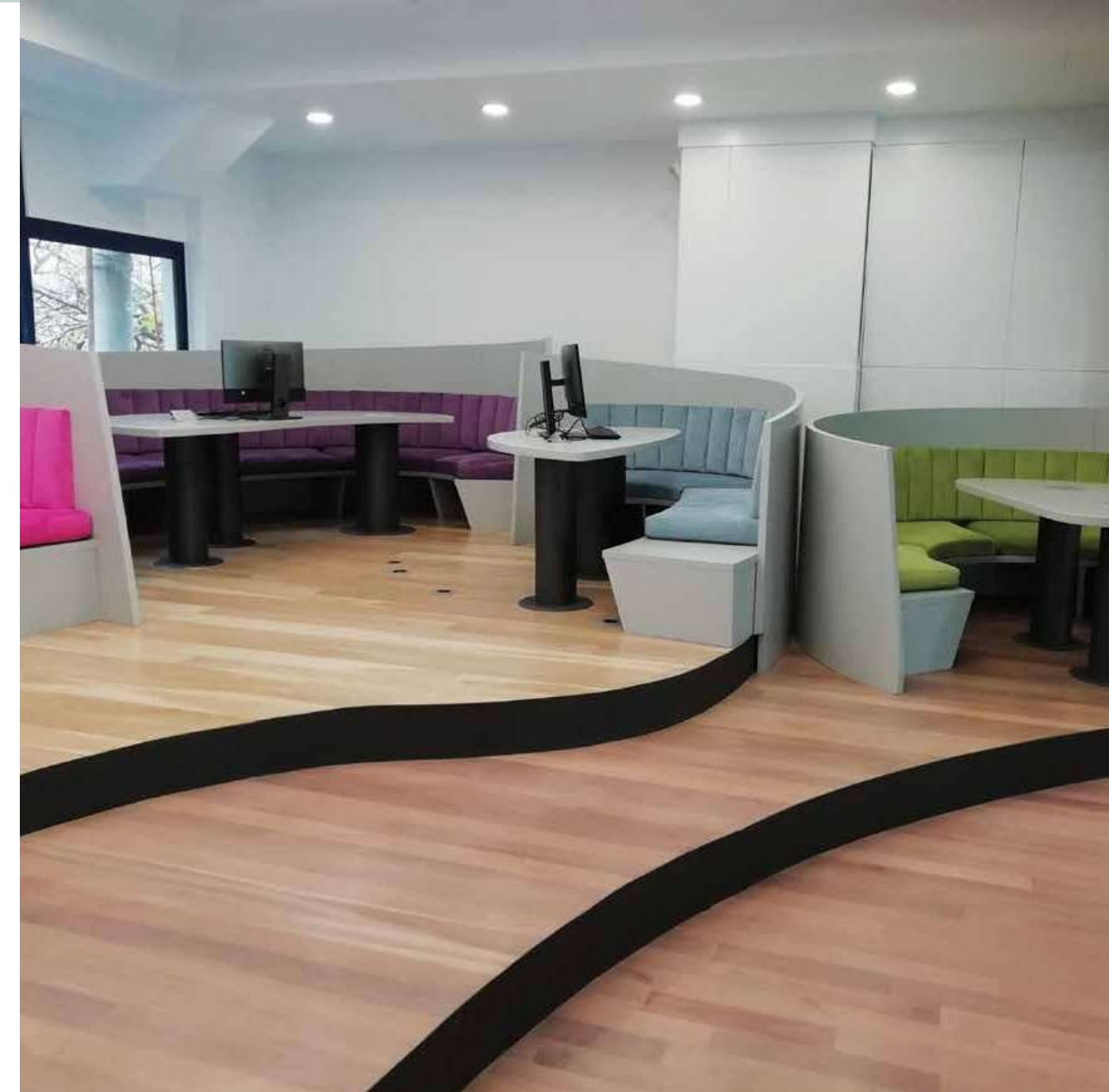
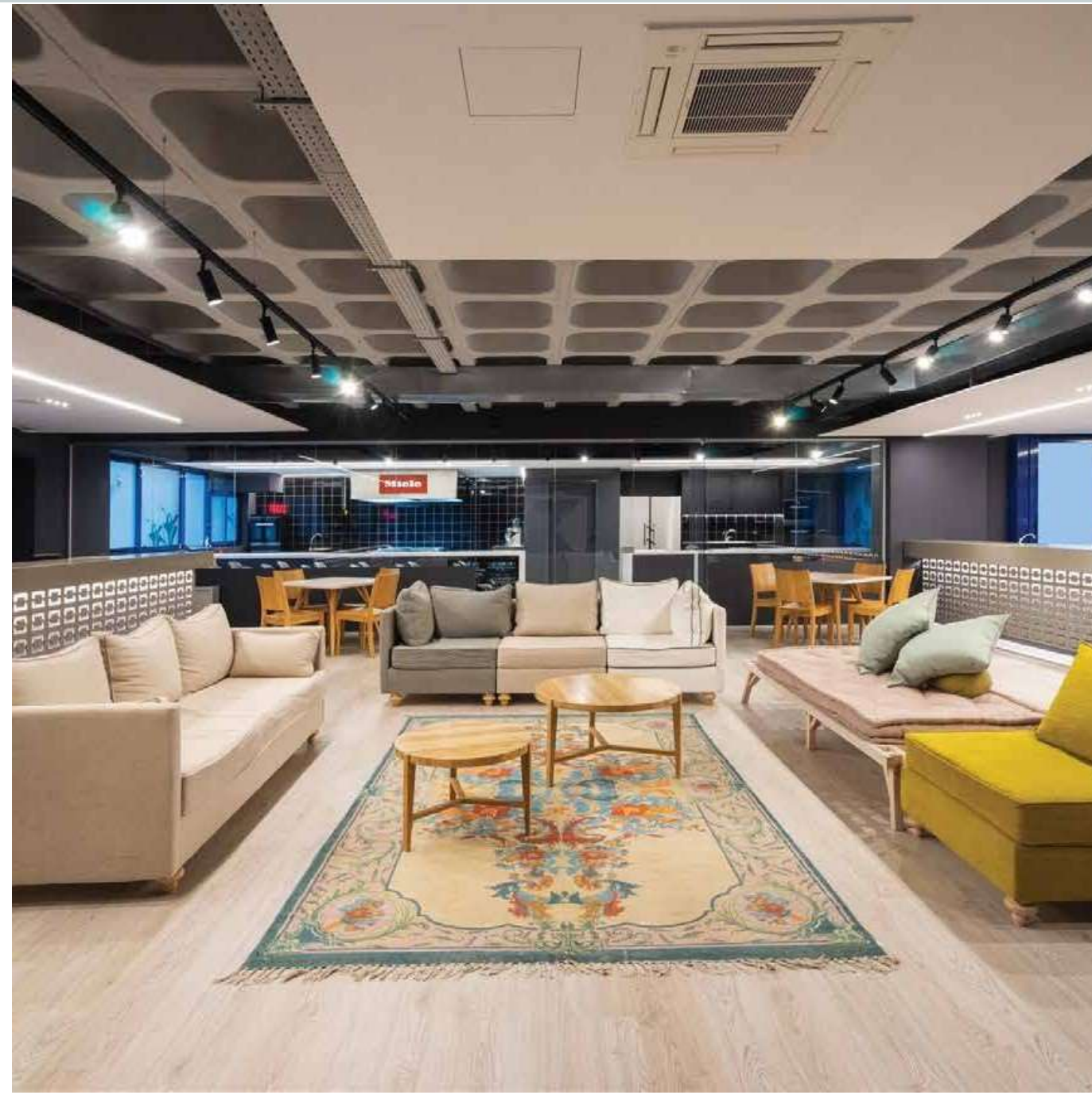
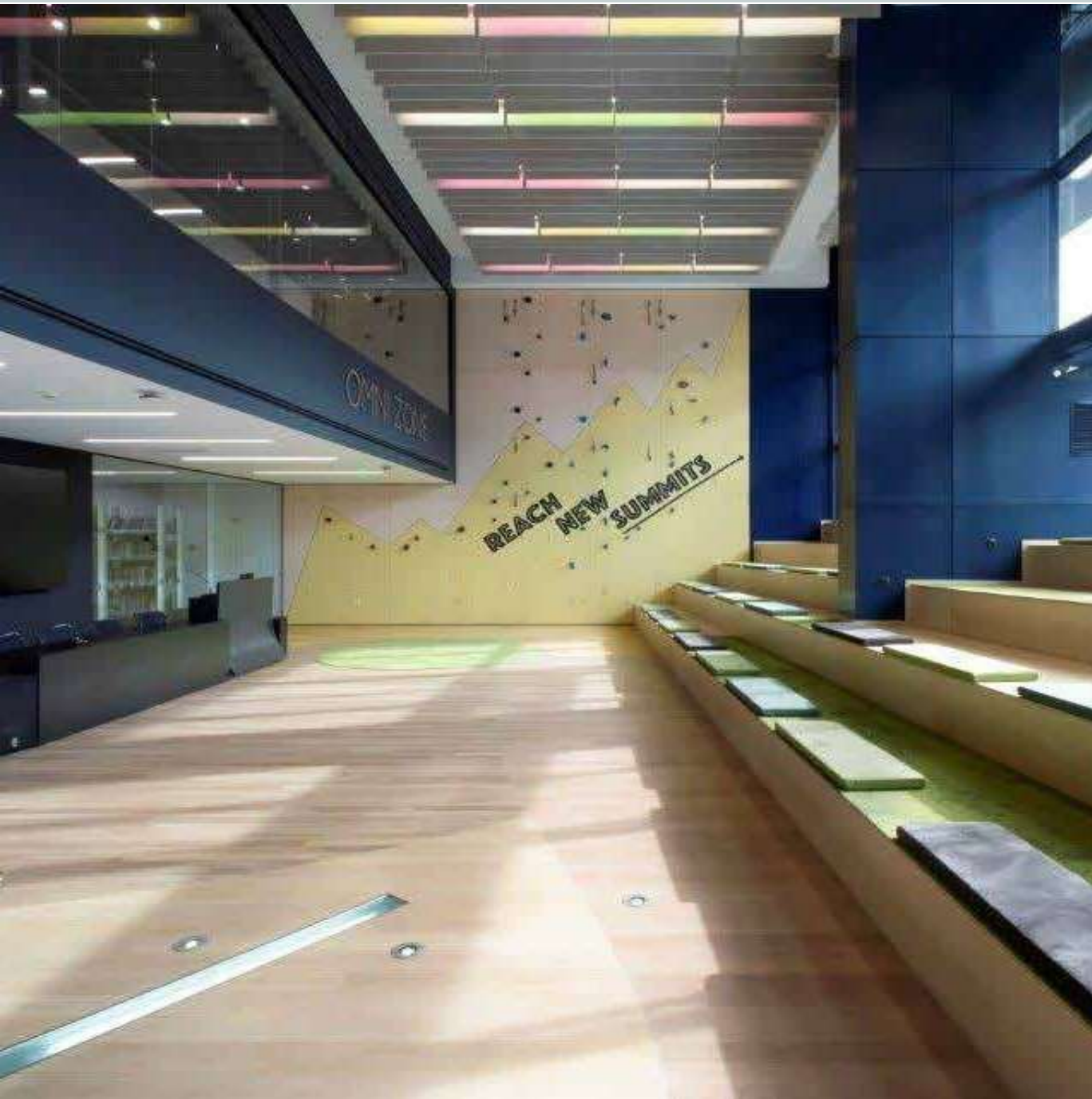




COLLEGE

*It's the experience
that matters*



Fast Track

Professional Certificate in Front Office Operation



COLLEGE

*It's the experience
that matters*



About BCA College

Το **BCA**, έχοντας ιδρυθεί το 1971, είναι ένα από τα παλαιότερα και μεγαλύτερα εκπαιδευτικά ιδρύματα στην Ελλάδα, προσφέροντας προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς τίτλους σπουδών στους τομείς της Διοίκησης Τουριστικών και Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, Διοίκησης Επιχειρήσεων και Διοίκησης στον Ναυτιλιακό κλάδο.

Το **BCA** διαθέτει περισσότερους από **1000** φοιτητές και **9.000** αποφοίτους που απασχολούνται σε μεγάλες εθνικές και πολυεθνικές επιχειρήσεις. Το **BCA** προσφέρει υψηλής ποιότητας ακαδημαϊκή διδασκαλία που συνδυάζεται με τον βέλτιστο τρόπο με την πρακτική και βιωματική εφαρμογή της. Προσφέροντας μια καινοτόμα μαθησιακή εμπειρία που υλοποιείται σε σύγχρονες, πρωτοποριακές και άνετες εκπαιδευτικές εγκαταστάσεις. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο σημαντικά ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα του Ηνωμένου Βασιλείου, και πρόσφατα το Πανεπιστήμιο **West London**, καθώς και τα παγκοσμίου φήμης εκπαιδευτικά ιδρύματα, **Les Roches** και **Glion**, τα οποία κατατάσσονται μεταξύ των πέντε καλύτερων πανεπιστημιακών σχολών στον κόσμο, εμπιστεύονται και συνεργάζονται με το **BCA College**.

Η στενή και συνεχή παρακολούθηση των διεθνών εκπαιδευτικών εξελίξεων, η συνεργασία του **BCA** με μερικούς από τους πιο αξιόπιστους οργανισμούς και πανεπιστημιακά ιδρύματα της Ευρώπης και των Η.Π.Α., καθώς και η εκπαιδευτική του συνέπεια, έχουν αναδείξει το **BCA** σε ένα σημείο αναφοράς στην εκπαίδευση της χώρας μας.

Το 2020, παρά τις όποιες δυσκολίες, ήταν μια σημαντική χρονιά για το **BCA**, καθώς ανακηρύχθηκε «**Το Κολλέγιο της Χρονιάς**» στα **Βραβεία Education Leaders Awards 2020**. Ενώ ταυτόχρονα, βραβεύτηκε με το ασημένιο βραβείο στην κατηγορία «**Εκπαιδευτικές Επισκέψεις και Βιωματική Μάθηση**».



Οι συμμετέχοντες σε αυτά τα **Fast Track Professional Certificates** θα έχουν την ευκαιρία να κατανοήσουν σε βάθος τον σωστό τρόπο λειτουργίας του **Front Office** και των **Επισιτιστικών τμημάτων** ενός ξενοδοχειακού συγκροτήματος και να εφαρμόσουν στην πράξη με **διαδραστικό και βιωματικό** τρόπο τα διδαχθέντα.

Οι διδασκαλίες προσφέρονται μέσω ενός υβριδικού μοντέλου (**blended learning**) που ενσωματώνει τόσο τη **Διά Ζώσης εκπαίδευση**, όσο και τη **Διαδικτυακή διδασκαλία**.



COLLEGE

*It's the experience
that matters*



Certificate Essentials Front Office Management

Front Office Essentials

- Βασικές Αρχές Διοίκησης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων
- Ποιότητα - Ορισμός – Στρατηγικές
- Χωροταξικός προσδιορισμός της Reception και λειτουργίες του Front Office
- Αναλυτικά οι Λειτουργίες του Τμήματος Υποδοχής
- Προσόντα - Αρμοδιότητες - Καθήκοντα προσωπικού τμήματος Υποδοχής
- Προσόντα και Καθήκοντα του Front Office Manager.
- Κώδικες Ντυσίματος και Οδηγίες - Κανόνες Σωστής Συμπεριφοράς προς τους Πελάτες
- Λειτουργίες της Διεύθυνσης Υποδοχής σχεδιασμός, οργάνωση, συντονισμός, στελέχωση, βάρδιες, καθοδήγηση, έλεγχος και αξιολόγηση.
- Διαχείριση υπονοματίων (πριν την άφιξη, κατά την άφιξη, κατά την διάρκεια παραμονής του πελάτη, κατά την αναχώρηση του πελάτη).
- Διακανονισμός σχέσεων με τους πελάτη – Ξενοδοχειακή Νομοθεσία.
- Επαγγελματική διαχείριση παραπόνων και αντιμετώπιση έκτακτων καταστάσεων.
- Διατμηματική Επικοινωνία. Η σημασία της καλής και αποτελεσματικής συνεργασίας με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Forecasts για τον σωστό προγραμματισμό των εργασιών.
- Τμήμα Κρατήσεων : Λειτουργία - Διαχείριση - Κατηγορίες και είδη κρατήσεων.
- Ξενοδοχειακή Ορολογία και ανάλυση εννοιών. - Online Sales Distribution - Digital Marketing Fundamentals.
- Πρακτική εφαρμογή με χρήση Η/Υ και πρακτική διδασκαλία των ξενοδοχειακών προγραμμάτων PMS, Protel και Opera. Εκμάθηση guest profile, guest history, revenue, sales rates, πέρασμα κράτησης κλπ.
- Πρακτική εφαρμογή με χρήση Η/Υ και διδασκαλία στα προγράμματα και στις δυνατότητες διαχείρισης επιλεγμένων RMS - Revenue Management Systems, OTA - Online Travel Agencies - Online Booking Engines.. Κατανόηση της σημασίας και του τρόπου διαχείρισης του Channel Management.

Οι εισηγητές του σεμιναρίου είναι έμπειρα στελέχη με μεγάλη εργασιακή εμπειρία σε Ξενοδοχεία πέντε αστέρων (5*) Ξενοδοχεία (City Hotels & Resorts) και στελέχη της αγοράς σε εταιρείες RMS, OTA και Channel Management που μπορούν να μεταφέρουν στον εκπαιδευόμενο τις πραγματικές συνθήκες, απαιτήσεις και λειτουργίες μιας Σύγχρονης Ξενοδοχειακής Μονάδας.

Η εκπαιδευτική διαδικασία υλοποιείται υβριδικά (blended learning) καθώς κάποια κομμάτια της θα διεξάγονται διαδικτυακά εξ αποστάσεως και κάποια διά ζώσης εντός των εγκαταστάσεων του Κολλεγίου. Κατά την εκπαίδευση θα αξιοποιούνται μελέτες περιπτώσεων και παίξιμο ρόλων. Οι εκπαιδευόμενοι έχουν τη δυνατότητα να κάνουν προσομοίωση όλων των λειτουργιών και των περιστάσεων που θα εξετάζονται ανά περίπτωση.

Certificate – Essentials Front Office Management

Διάρκεια : 48 ώρες
Ωράριο : 16.30-20.30

Συχνότητα

Το πρόγραμμα διεκπεραιώνεται εντός ενός μηνός σε τριώρες εκπαιδευτικές συναντήσεις κάθε Τρίτη και Παρασκευή. Συνολικά ολοκληρώνεται σε 48 διδακτικές ώρες που επιμερίζονται σε 12 ημέρες από 4 απογευματινές ώρες (16.30-20.30) εκάστη. Πιο συγκεκριμένα τα Workshops θα διεξαχθούν τις εξής ημερομηνίες:
Δευτέρα 06, 13, 20 Δεκεμβρίου και 10, 17, 24 Ιανουαρίου 2022
Πέμπτη 02, 09, 16 Δεκεμβρίου και 13, 20, 27 Ιανουαρίου 2022

Σε ποιούς απευθύνεται

Το Workshop απευθύνεται σε άτομα που ενδιαφέρονται να δραστηριοποιηθούν στον τουριστικό και ξενοδοχειακό κλάδο, και συγκεκριμένα στο τμήμα της Reception – Front Office. Οι ενδιαφερόμενοι μπορεί να έχουν μικρή προϋπηρεσία στο συγκεκριμένο χώρο ή να έχουν δουλέψει σε άλλα τμήματα ενός ξενοδοχείου και να επιθυμούν να αποκτήσουν τα απαραίτητα εφόδια για να μεταπηδήσουν εργασιακά στη Reception - Front Office.

Το συγκεκριμένο Workshop συνιστά ένα εντατικό πρόγραμμα εκμάθησης που επιτρέπει στους συμμετέχοντες να λάβουν όλες τις αναγκαίες γνώσεις για την κάλυψη των θέσεων εργασίας στη Reception ενός ξενοδοχείου.



COLLEGE

*It's the experience
that matters*



Γιατί να επιλέξετε αυτό το πρόγραμμα; Professional Certificate του Front Office Operation

Στο **Professional Certificate** του **Front Office Operation** θα αποκτήσουν μια σφαιρική επισκόπηση της λειτουργίας του Τμήματος Υποδοχής καθώς και τις απαραίτητες γνώσεις όσον αφορά τη λειτουργία των πιο σημαντικών PMS της αγοράς, Opera και Protel. Παράλληλα, θα κατανοήσουν τη λειτουργία και σημασία των RMS - Revenue Management Systems, OTA Online Travel Agencies, Online Bookings και Channel Management.

Ολοκληρώνοντας το συγκεκριμένο Professional Certificate του Front Office οι συμμετέχοντες θα έχουν όλα τα εφόδια για να εργαστούν στο Τμήμα Υποδοχής ενός Ξενοδοχειακού Συγκροτήματος.

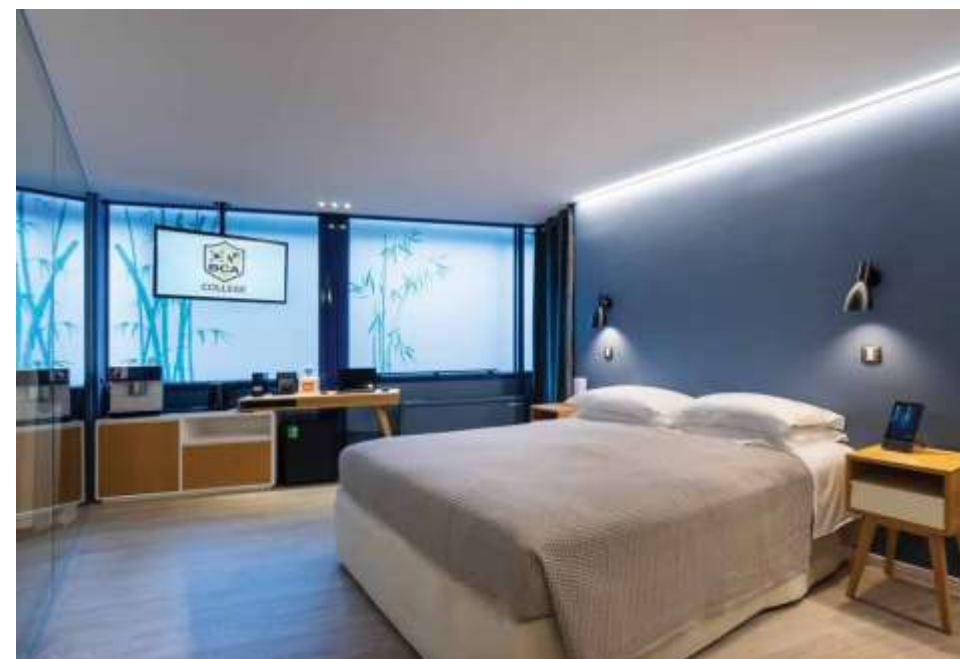
- PROTEL
- OPERA
- REVENUE MANAGEMENT
- ONLINE TRAVEL AGENCIES
- ONLINE BOOKING ENGINES
- CHANNEL MANAGEMENT



COLLEGE

*It's the experience
that matters*

BCA City Campus





COLLEGE
*It's the experience
that matters*

BCA City Campus





COLLEGE

*It's the experience
that matters*

THANKS FOR WATCHING



[Click to see
BCA City Campus](#)



[Click to see
BCA Hotel School](#)



[Click to see
BCA a Virtual Tour](#)



COLLEGE

*It's the experience
that matters*



Λεωφ. Αλεξάνδρας 205, 115 23, Αθήνα
Τ.: 210 725 3783, www.bca.edu.gr, info@bca.edu.gr