



Ανθρώπινος παράγοντας στο χώρο της φιλοξενίας



14 Μαρτίου 2025



Κώστα Ουράνη 8, 1076 Λευκωσία



08:30-15:45



Περιγραφή και Ανάγκη Κατάρτησης:

Η βιομηχανία της φιλοξενίας στην Κύπρο είναι ένας σημαντικός πυλώνας της οικονομίας μας και εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα της παρεχόμενης εμπειρίας στους φιλοξενούμενους. Για να διατηρήσουμε και να ενισχύσουμε τη θέση μας στον διεθνή τουριστικό χάρτη, είναι επιτακτική η ανάγκη για συνεχή επένδυση στην εκπαίδευση και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Μέσω της συγκεκριμένης εκπαίδευσης, οι εργαζόμενοι θα αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες για να ενισχύσουν την ομαδική εργασία, την αποδοτική επικοινωνία, την ανάγκη για συνεχή προσαρμογή σε καθημερινές νέες προκλήσεις με σκοπό να είναι σε θέση να προσδώσουν στους φιλοξενούμενους τους την αναμενόμενη εμπειρία.

Τα θέματα που παρουσιάζονται και αναλύονται σε αυτή την εκπαίδευση είναι η δυναμική των ομάδων, οι αποτελεσματικές επικοινωνιακές δεξιότητες, η ανάγκη προσαρμογής σε συνεχείς απρόσμενες προκλήσεις σε ομαδικό, ατομικό, οργανωσιακό επίπεδο. Η σημασία της πρωτοβουλίας και η λήψη αποφάσεων είναι άλλα επιπρόσθετα θέματα που αναπτύσσονται εντός της συγκεκριμένης εκπαίδευσης με στόχο την ενίσχυση του ομαδικού και του αποδοτικού περιβάλλοντος εργασίας .



Στόχοι:

Μετά την εκπαίδευση οι καταρτιζόμενοι θα είναι σε θέση να:

- Να είναι σε θέση να προσδιορίζουν και να ορίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν την ανθρώπινη απόδοση.
- Να διακρίνουν την σημασία της ομαδικής εργασίας
- Να αναγνωρίζουν την χρησιμότητα της θέσπισης ρόλων και ευθυνών
- Να ταξινομούν τις εργασίες με βάση τις ανάγκες τις κάθε στιγμής
- Να αναφέρουν τα πλεονεκτήματα της αποδοτικής επικοινωνίας.
- Να δημιουργούν κλίμα γέφυρες επικοινωνίας με νεότερες γενιές
- Να διακρίνουν την σημαντικότητα της αποδοτικής ανατροφοδότησης
- Να ανακαλύπτουν παράγοντες που επηρεάζουν την εμπειρία του φιλοξενούμενου.
- Να διακρίνουν και να ονομάζουν τα χαρακτηριστικά της διαχείρισης χρόνου.



Σε ποιους απευθύνεται:

Αυτό το σεμινάριο απευθύνεται σε όλους όσους επιθυμούν να ενισχύσουν τις δεξιότητές τους στην ομαδική εργασία και την επικοινωνία, ανεξαρτήτως του ρόλου σε οποιοδήποτε οργανισμό της βιομηχανίας της φιλοξενίας. Αναφέρεται σε όλα τα μέλη μιας ομάδας, σε ηγέτες ομάδων καθώς και σε μέλη οργανισμών που διακατέχουν διευθυντικές θέσεις.



Περιεχόμενο κατάρτισης/Ωρολόγιο Πρόγραμμα:

08:30 - 10:00: Εισαγωγή

- Παρουσίαση των καταρτιζόμενων και του εκπαιδευτή. -Παγοθραύστης
- Εκπαιδευτικοί στόχοι
- Συμβόλαιο μάθησης
- Εισαγωγή στην ομαδική εργασία – Το παιχνίδι παραγωγής
- Παράγοντες που επηρεάζουν την ομαδική εργασία

10:00 - 10:15: Πρωινό διάλειμμα

10:15 - 11:15: Ανθρώπινος παράγοντας.

- Τρόποι εξεύρεσης παραγόντων που επηρεάζουν την ανθρώπινη απόδοση
- Παρουσίαση του μοντέλου Stamina
- Εισαγωγή στο ανθρώπινο λάθος

11:15 - 12:10 Αποδοτική επικοινωνία.

- Βασικά στοιχεία της λεκτικής επικοινωνίας
- Βελτίωση των δεξιοτήτων λεκτικής επικοινωνίας
- Προσδιορισμός διαφορετικών συλ επικοινωνίας
- Προσαρμογή των συλ επικοινωνίας σε διάφορα πλαίσια

12:15 - 13:00: Μεσημεριανό διάλειμμα

13:00 - 14:30: Αποδοτική ανατροφοδότηση

- Παροχή και λήψη αποδοτικής ανατροφοδότησης
- Ασκήσεις ρόλων για την εξάσκηση των δεξιοτήτων παροχής και λήψης ανατροφοδότησης
- Συνεργασία με νεότερες γενιές
- Χαρακτηριστικά GEN Z
- Τα κίνητρα των νέων γενιών
- Διαχείριση χρόνου
- Η αντίληψη του χρόνου
- Η τεχνική του ελέφαντα



Περιεχόμενο κατάρτισης/Ωρολόγιο Πρόγραμμα (συνέχεια):

14:30 - 14:45 : Απογευματινό διάλλειμα

14:45 - 15:45: Επανάληψη, Action Plan και ανατροφοδότηση

- Σύντομη ανακεφαλαίωση των βασικών θεμάτων που καλύφθηκαν κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου.
- Οι συμμετέχοντες θα κληθούν να δημιουργήσουν ένα εξατομικευμένο σχέδιο δράσης, βασισμένο στα όσα έμαθαν.
- Θα διεξαχθεί συζήτηση για το πώς μπορούν να εφαρμόσουν αυτά που έμαθαν στην καθημερινή τους εργασία και ποια είναι τα επόμενα βήματα για να διασφαλίσουν τη συνεχή βελτίωση.



Μέθοδος Εκπαίδευσης:

Το πρόγραμμα θα διεξαχθεί με φυσική παρουσία, ώστε να μεγιστοποιηθεί η αλληλεπίδραση, η πρακτική μάθηση και η άμεση ανατροφοδότηση. Τα οφέλη της διεξαγωγής με φυσική παρουσία περιλαμβάνουν:

- Άμεση αλληλεπίδραση μεταξύ εκπαιδευτών και συμμετεχόντων, επιτρέποντας την παροχή ανατροφοδότησης και διευκρινίσεων σε πραγματικό χρόνο.
- Πρακτική εξάσκηση μέσω παιχνιδιών ρόλων, ομαδικών συζητήσεων και εργαστηρίων, που δίνουν τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να εφαρμόσουν τις αρχές της αλληλοϋποστήριξης σε πραγματικά σενάρια.
- Συνεργατικό μαθησιακό περιβάλλον, όπου οι συμμετέχοντες μπορούν να μοιράζονται εμπειρίες και να μαθαίνουν από τις προκλήσεις και τις επιτυχίες των άλλων.
- Άμεση καθοδήγηση κατά τη διάρκεια των ασκήσεων, βοηθώντας τους συμμετέχοντες να βελτιώσουν τις ηγετικές τους ικανότητες και τις δεξιότητες αλληλοϋποστήριξης.



Πιστοποιητικό Παρακολούθησης:

Με την ολοκλήρωση ολόκληρου του προγράμματος εκπαίδευσης, θα απονεμηθεί Πιστοποιητικό Παρακολούθησης στους συμμετέχοντες που θα ολοκληρώσουν επιτυχώς το πρόγραμμα.



Τιμολόγηση και Γλώσσα:

- Εταιρείες/Οργανισμοί που συμμετέχουν με τους υπαλλήλους τους, οι οποίοι πληρούν τις προϋποθέσεις της ΑνΑΔ, θα δικαιούνται τη σχετική επιχορήγηση.
- Η εκπαίδευση θα διεξάγεται και οι σημειώσεις θα παρέχονται και στα Ελληνικά και στα Αγγλικά.
- Το πρόγραμμα εκπαίδευσης είναι εγκεκριμένο από την ΑνΑΔ.
- Κόστος συμμετοχής: €70. Συνολικό κόστος: €190. Η ΑνΑΔ επιχορηγεί €120. Δεν επιβάλλεται ΦΠΑ.



Προθεσμία Εγγραφής:

- Οι εγγραφές θα πρέπει να ολοκληρωθούν το αργότερο μέχρι τις 7 Μαρτίου 2025. Οι εγγραφές θα διεκπεραιώνονται με σειρά προτεραιότητας.
- Παρακαλώ σημειώστε ότι η τελική εγγραφή πρέπει να ολοκληρωθεί μέσω της πλατφόρμας της ΑνΑΔ - ΕΡΜΗΣ.
- Μετά την εγγραφή, θα σας αποσταλεί τιμολόγιο ύψους €70. Η πληρωμή πρέπει να γίνει ηλεκτρονικά, με αναφορά στον αριθμό τιμολογίου, πριν την έναρξη του σεμιναρίου.



Ο εκπαιδευτής:

Ο Κωνσταντίνος έχει υπόβαθρο στη Διοίκηση Φιλοξενίας (BSc) και αυτή την περίοδο ακολουθεί μεταπτυχιακές σπουδές στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA). Τα τελευταία 20 χρόνια έχει αποκτήσει εκτενή εμπειρία στη βιομηχανία φιλοξενίας, κατέχοντας διάφορες θέσεις και διατηρώντας δύο επιχειρήσεις φιλοξενίας στη Λευκωσία. Είναι πιστοποιημένος εκπαιδευτής (ΑνΑΔ) με πάνω από 10 χρόνια εμπειρίας στην εκπαίδευση, ενώ έχει εκπαιδευτεί και ως Business Coach. Επί του παρόντος, εργάζεται ως συνεργάτης στην Kratis, όπου είναι υπεύθυνος για την παράδοση όλων των δραστηριοτήτων βιωματικής μάθησης. Τέλος, ειδικεύεται σε τομείς όπως η Ανθρώπινη Απόδοση στο εργασιακό περιβάλλον, η εξυπηρέτηση και εμπειρία πελατών, καθώς και το ανθρώπινο λάθος.



Για οποιαδήποτε πληροφορία ή διευκρίνιση, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας στο (+357) 22 449088 ή μέσω email στο info@kratisconsulting.com.

Παρακαλώ σημειώστε ότι η τελική εγγραφή σας πρέπει να ολοκληρωθεί μέσω της πλατφόρμας της ΑνΑΔ, «ΕΡΜΗΣ».