



# Hospitality Human Resources Management

Work, Workforce & Workplace

stepwise

## Η φιλοσοφία μας

Οι άνθρωποι είναι για εμάς η κινητήρια δύναμη κάθε επιχείρησης.

Ισότητα στις ευκαιρίες καριέρας και σεβασμός οι βασικές αρχές και φιλοσοφία μας. Δημιουργούμε ένα περιβάλλον εργασίας όπου ο κάθε άνθρωπος εκπαιδεύεται και εξελίσσεται. Μια Win-win προσέγγιση για τον εργαζόμενο και την επιχείρηση.

Και αυτό μπορεί να συμβεί. Με τη [Stepwise](#), συμβαίνει ήδη...

## **Παναγιώτα Αγραπίδη**

Πιστοποιημένη εκπαιδευτρια ενηλίκων – Coach

Πιστοποιημένη **εκπαιδευτρια ενηλίκων** και **life coach**, απόφοιτος της Φιλοσοφικής Σχολής Αθηνών με μετεκπαίδευση στη **Συμβουλευτική Ψυχικής υγείας και στη Συνθετική Ψυχοθεραπεία στην COSCA** (Counselling and Psychotherapy in Scotland), με περαιτέρω σπουδές και εξειδικευμένες γνώσεις σε τομείς όπως Θετική Ψυχολογία, Art therapy, Υπνοθεραπεία, Δεξιότητες του Μέλλοντος, Δημιουργικότητα και Καινοτομία, με πείρα στην εκπαίδευση επαγγελματιών στον Τουρισμό και Φιλοξενία, η Παναγιώτα προετοιμάζει τους Hotel Managers του μέλλοντος... **στο τώρα.**

Σήμερα, παρέχει συμβουλευτική και καθοδήγηση σε εφήβους και ενήλικες ατομικά ή κατά ομάδες και στη Stepwise γιατί με τη Stepwise «ο Τουρισμός και η Φιλοξενία αλλάζουν».

## ΣΚΟΠΟΣ

---

Σκοπός της επιμόρφωσης είναι να δώσει μια άλλη - πιο ολοκληρωμένη- προσέγγιση στον ρόλο και στις δεξιότητες του επαγγελματία Hotel Manager. Είναι να παραδώσει τεχνογνωσία και σύγχρονες τεχνικές στον νέο ή πιο έμπειρο Manager, να προσφέρει τα κατάλληλα «triggers» για την περαιτέρω εξέλιξή του.

Να δημιουργήσει Managers για τον Τουρισμό και τη Φιλοξενία **«βήματα μπροστά»** από την εποχή τους.

## Σε ποιους απευθυνόμαστε

---

Η επιμόρφωση απευθύνεται **στον επαγγελματία** του Τουρισμού και της Φιλοξενίας που επιθυμεί να εξελίξει τις managerial δεξιότητές του ή να προσθέσει νέα skills στο επαγγελματικό του προφίλ.

Απευθύνεται ακόμη και **στον ίδιο τον επιχειρηματία** ο οποίος καλείται περιστασιακά ή σε μόνιμη βάση να εκτελεί χρέη manager στην επιχείρησή του.

**Σε νέες ή υπάρχουσες επιχειρήσεις Τουρισμού και Φιλοξενίας** που επιθυμούν να εξελίξουν τις δεξιότητες των ανθρώπων που τοποθετούν σε καίριες για τον οργανισμό θέσεις, να αυξήσουν την παραγωγικότητα αλλά και την ικανοποίηση στην εργασία, που δημιουργούν έναν στιβαρό δεσμό μεταξύ της ανάπτυξης των ανθρώπων τους και της βελτίωσης της οικονομικής κατάστασης της επιχείρησης. Απευθύνεται στην επιχείρηση του Τουρισμού και της Φιλοξενίας που οραματίζεται ένα μέλλον διαφορετικό, ασφαλές και προσοδοφόρο.

## Θεματικές ενότητες

Πολύ πλούσια η παρούσα επιμόρφωση με 10 δυνατές θεματικές ενότητες. Are you ready?

### 1. Δεξιότητες Επικοινωνίας

---

Τα πάντα γύρω από τον ρόλο του Manager σχετίζονται με την **αποτελεσματική επικοινωνία**. Επικοινωνία προς τα έξω, επικοινωνία με υφιστάμενους, συνεργάτες, Διοίκηση. Ως Managers λαμβάνουμε και παρέχουμε feedback συνεχώς. Προχωράμε το πλάνο δράσης μας επικοινωνώντας.

- › Η επικοινωνία για τον Hotel Manager – με ποιους και γιατί πρέπει να επικοινωνεί, πώς σχετίζεται η επικοινωνία με τις καθημερινές του εργασίες αλλά και την επίτευξη των βραχυχρόνιων και μακροχρόνιων στόχων του οργανισμού
- › Ύφος, περιεχόμενο και τύποι επικοινωνίας του σύγχρονου Manager (τεχνολογία & εργαλεία επικοινωνίας - σύγχρονες δυνατότητες, εφαρμόζοντας ένα δομημένο και δυναμικό σύστημα επικοινωνίας)
- › Ο Manager ως ενεργητικός ακροατής.

### 2. Ηγετική ικανότητα

---

Ο Hotel Manager φορές καλείται να πάρει τον ρόλο του ηγέτη κι άλλες τον ρόλο του manager. Να ισορροπήσει ανάμεσα σε δύο διαφορετικές δεξιότητες. Είναι όντως διαφορετικές και γιατί; **Ποιο είναι το κατάλληλο μίγμα ηγεσίας και management;**

- › Ηγεσία και Management – διαχωρισμός εννοιών/συνδυασμός ηγεσίας και management στο περιβάλλον του ξενοδοχείου
- › Ηγεσία για αφοσίωση και επίτευξη στόχων
- › Οι απαραίτητες ηγετικές ικανότητες του σύγχρονου Manager & οι ηγετικές ικανότητες που τον κάνουν να ξεχωρίζει – Σύγχρονες τάσεις διοίκησης
- › Brainstorming και παραδείγματα επί του θέματος.

## Θεματικές ενότητες

Πολύ πλούσια η παρούσα επιμόρφωση με 10 δυνατές θεματικές ενότητες. Are you ready?

### 3. Επιρροή

---

Ένας Manager στηρίζεται στους ανθρώπους του. Παράλληλα, οι άνθρωποί του στηρίζονται σε αυτόν. Αποτελεί τον εννοητικό πυλώνα της καθημερινής ροής της εργασίας αλλά και της απόδοσης του οργανισμού στο παρόν και στο μέλλον. **Πώς μπορεί να ασκήσει θετική επιρροή και τί αποτελέσματα περιμένει;**

- › Μεθοδολογία & tips προσέγγισης συνεργατών/εργαζομένων
- › Από την ανίχνευση έως την ενεργοποίηση του Ταλέντου: διαδικασίες και τεχνικές
- › Μοντέλα ηγεσίας για θετική επιρροή. Ο Hotel Manager ως πρότυπο
- › Ο Manager ως coach & mentor.

### 4. Δημιουργία κλίματος επικοινωνίας εντός των ομάδων και επίλυση συγκρούσεων

---

Εάν ένας άνθρωπος, περισσότερο από όλους, μπορεί να εμπνεύσει και να δημιουργήσει ένα θετικό κλίμα επικοινωνίας στο ξενοδοχείο, αυτός είναι ο Manager. **Ας δούμε πως.**

- › Ομάδες και επικοινωνία. Ο ρόλος του Manager στη διευκόλυνση και αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας μεταξύ των ομάδων. Τα αποτελέσματα που περιμένει
- › Συγκρούσεις: πώς να τις αποφύγουμε. Πώς να χρησιμοποιήσουμε τις «καλές συγκρούσεις» για την αποφυγή δημιουργίας σιλό
- › Τεχνικές επίλυσης διαφορών προς όφελος των εργαζομένων και του οργανισμού.

## Θεματικές ενότητες

Πολύ πλούσια η παρούσα επιμόρφωση με 10 δυνατές θεματικές ενότητες. Are you ready?

### 5. Επιχειρησιακή κουλτούρα και αφοσίωση

---

Κάθε οργανισμός δημιουργεί τη δική του ενδο-επιχειρησιακή κουλτούρα. Ορισμένες φορές η κουλτούρα αυτή δημιουργείται ή εγκαθιδρύεται "by mistake", ανεξέλεγκτα. **Πώς μπορούμε να δημιουργήσουμε την επιθυμητή κουλτούρα και πώς να την μεταστρέψουμε εάν το επιθυμούμε; Πώς θα διατηρήσουμε τον έλεγχο διαχρονικά;**

- > Ο ρόλος του Hotel Manager στη δημιουργία επιχειρησιακής κουλτούρας
- > Τρόποι και Τεχνικές για μεταστροφή κουλτούρας
- > Διατήρηση της θετικής κουλτούρας διαχρονικά
- > Η «πώληση» της κουλτούρας στο νεοπροσλαμβανόμενο προσωπικό
- > Κουλτούρα και εξωτερικό περιβάλλον. Πώς γίνεται αντιληπτή και τι σημαίνει για τον οργανισμό.

### 6. Management & πωλήσεις

---

Οι πωλήσεις του ξενοδοχείου είναι ένα θέμα που απασχολεί πολύ τον Manager. **Ποιος είναι ο ρόλος του και ποια τα εργαλεία ελέγχου; Πώς μπορεί να επηρεάσει αποτελέσματα;**

- > Ο ρόλος του manager στις πωλήσεις
- > Ερμηνεία και ανάλυση των reports/στατιστικών και δεδομένων, διαχείριση reporting και επικαιροποίηση στρατηγικής πωλήσεων
- > Η συνεργασία του Hotel Manager με τους υπεύθυνους πωλήσεων και τη Διοίκηση.



## Θεματικές ενότητες

Πολύ πλούσια η παρούσα επιμόρφωση με 10 δυνατές θεματικές ενότητες. Are you ready?

### 7. Προσαρμοστικότητα στις αλλαγές

---

Η προσαρμοστικότητα είναι ίδιον της ευφυΐας. Για τον σύγχρονο Manager η ευελιξία και η προσαρμοστικότητα στα νέα δεδομένα δεν απαιτούν μόνο ευφυΐα αλλά και μέθοδο. **Και όταν όλα μοιάζουν σταθερά;**

- › Τύποι αλλαγών. Τί καλούμαστε να διαχειριστούμε (εσωτερικές, εξωτερικές, αιφνίδιες ή αναμενόμενες, μάκρο & μικρο αλλαγές, οι δύσκολες και οι εύκολες αλλαγές)
- › Οι τεχνολογικές αλλαγές στον κλάδο του Τουρισμού και της Φιλοξενίας (Software & AI) – latest trends
- › Προσαρμοστικότητα στις εξωτερικές και εσωτερικές αλλαγές: το προφίλ του Manager που διαχειρίζεται αποτελεσματικά τις αλλαγές.
- › Ομαλή προσαρμογή όλων των τμημάτων και των εργαζόμενων σε μία ή περισσότερες αλλαγές
- › Η ψυχολογία του Manager σε περιόδους αλλαγών/διαχείριση άγχους και αποδοτικότητα
- › Η εφαρμογή αλλαγών ως επιλογή και πλάνο δράσης. Τα εργαλεία κατά την εφαρμογή αλλαγών: πειθώ, εκπαίδευση κ.ά.

### 8. Οι σχέσεις με τους πελάτες

---

Ένας ικανός Hotel Manager διακρίνεται και από τις σχέσεις του με τους πελάτες. **Τί ακριβώς καλείται να επιτύχει;**

- › Ο Manager ως point of contact για τον πελάτη. Πότε συμβαίνει αυτό και πώς γίνεται επιτυχημένα;
- › Τα υγιή όρια στην επικοινωνία με τους πελάτες
- › Προσωπικό branding και αφοσιωμένοι πελάτες.

## Θεματικές ενότητες

Πολύ πλούσια η παρούσα επιμόρφωση με 10 δυνατές θεματικές ενότητες. Are you ready?

### 9. Επίλυση προβλημάτων και κριτική σκέψη

---

**Problem solving** και **critical thinking**: απαραίτητα soft skills για έναν επιτυχημένο Hotel Manager. Skills που σχετίζονται με την προσωπικότητα αλλά που, παράλληλα, μαθαίνονται και εξελίσσονται διαρκώς.

- › Τα είδη των προβλημάτων που καλείται να επιλύσει ο Hotel Manager
- › Αρμοδιότητες και ευελιξία/Αναθέσεις και συνεργασία με άλλα τμήματα
- › Πώς η κριτική σκέψη αποτρέπει «το πρόβλημα». Τεχνικές forecasting.
- › Κριτική σκέψη και εξεύρεση της βέλτιστης λύσης. Τί μπορούμε να κάνουμε για να την «εκπαιδεύσουμε»
- › Διαχείριση κρίσεων από το Α έως το Ω
- › Creative & Critical thinking. Εργαλεία και τεχνικές.

### 10. Δύσκολες συζητήσεις και αξιολόγηση προσωπικού

---

Σε κανέναν δεν αρέσει να κάνει τις «δύσκολες συζητήσεις». Μύθος. Οι δύσκολες συζητήσεις είναι αναπόσπαστο μέρος της δουλειάς ενός Manager και όταν κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις, μπορεί να κάνει τις «δύσκολες» συζητήσεις «πολύ εύκολες». Λέμε ναι στις «δύσκολες» συζητήσεις, βοηθούμε τον οργανισμό να εξελιχθεί και τον εργαζόμενο να αναπτυχθεί. **Πώς;** Αξιολογώντας τον.

- › Οι δύσκολες συζητήσεις στο ξενοδοχείο. Τι μπορεί να προκύψει/γιατί είναι ευθύνη του Manager
- › Αξιολόγηση προσωπικού: εργαλεία και μέθοδοι
- › Αποτελέσματα αξιολόγησης και εκπαίδευση
- › Αυτό-αξιολόγηση- 360° feedback - η προσωπική εξέλιξη του Manager.

## Διαδικασία συμμετοχής

Δηλώνετε το ενδιαφέρον σας στο website της Stepwise <https://stepwise.gr/el/trexouses-epimorfoseis-prosopikou/> - λαμβάνετε άμεση ενημέρωση ως προς τις διαθέσιμες ημερομηνίες και το κόστος στο email σας και ένας συνεργάτης της Stepwise επικοινωνεί μαζί σας για κάθε λεπτομέρεια ή απορία σας.

## Διάρκεια και μεθοδολογία

Η παρούσα επιμόρφωση διαρκεί 12 ώρες. Τα τμήματα απαρτίζονται αυστηρά από 5 άτομα. Σεβόμενοι τον ενδεχομένως περιορισμένο σας χρόνο καθώς και τις λοιπές υποχρεώσεις σας, η παρακολούθηση γίνεται με τη χρήση live e-learning πλατφόρμας (Google Meet).

Οι εκπαιδευόμενοι έχουν πρόσβαση σε υλικό και σημειώσεις, έναν μελλοντικό οδηγό για τα επόμενα επαγγελματικά τους βήματα. Πέρα από τις παραδόσεις των μαθημάτων, τα διαγνωστικά tests και τις εμπειριστατωμένες απαντήσεις σε κάθε απορία, το μεγάλο βήμα το κάνουμε στο τέλος και μαζί: open discussions σε θέματα που προβληματίζουν ή που αποτελούν νέα trends στην αγορά της Εστίασης και της Φιλοξενίας.

## Με τη σφραγίδα της Stepwise

Κάθε συμμετέχων λαμβάνει **πιστοποιητικό παρακολούθησης**, με τη σφραγίδα της [Stepwise](#), bonus για το βιογραφικό σας και τις αιτήσεις σας για εργασία.

## Αξίζει;

Η αξία της επιμόρφωσης είναι κάτι που θα έχετε την ευκαιρία να αναγνωρίσετε στην πράξη. Το κόστος της παρούσας επιμόρφωσης υπολογίζεται ανάλογα με τον αριθμό των συμμετεχόντων, όταν πρόκειται για ομαδικές εκπαιδεύσεις. Στους ιδιώτες προσφέρουμε ειδικές τιμές και εκπτώσεις, όταν πρόκειται για ανέργους, συναδέλφους του HR ή εκπαιδευτές.

## Τρόποι πληρωμής

---

- › Με προεξόφληση και **κατάθεση σε τραπεζικό λογαριασμό** (10% έκπτωση\* επί της αρχικής τιμής)
- › Με **χρεωστική κάρτα** με δυνατότητα εξόφλησης έως σε τρεις (3) δόσεις μέσω του ασφαλούς περιβάλλοντος πληρωμών της [Everypay](#). Πληρώνετε online με την χρεωστική σας κάρτα όπου και εάν βρίσκεστε. Μας ενημερώνετε για την επιλογή του εν λόγω τρόπου πληρωμής και σας αποστέλλουμε την ειδοποίηση πληρωμής μέσω [email](#).
- › Με πληρωμή μέσω **paypal** στο [accounting@stepwise.gr](mailto:accounting@stepwise.gr)

## Για εργοδότες

**Σχεδιάζετε μια επιμόρφωση για το υπάρχον προσωπικό σας;** Η επιμόρφωση έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να καλύψει τις ανάγκες σας.

Για εσάς που θα επιλέξετε την παρούσα επιμόρφωση για το προσωπικό σας, οι όροι εξόφλησης είναι:

Προκαταβολή 50% με την ανάθεση και εξόφληση 5 ημέρες πριν την περάτωση της επιμόρφωσης και την έκδοση του τιμολογίου με κατάθεση στον τραπεζικό λογαριασμό της Stepwise (για επιμόρφωση σε group εργαζομένων από την ίδια επιχείρηση, παρέχεται έκπτωση 20% επί της συνολικής αξίας των συμμετοχών.

### Τι κερδίζετε ως εργοδότες:

---

- > Η ανθρωποκεντρική προσέγγιση του HR θα συμβάλλει στην ενσωμάτωση των πρακτικών βιώσιμης ανάπτυξης μέσα στην ίδια την επιχείρησή σας
- > Αύξηση της ανθεκτικότητας των επιχειρήσεων και τις σχέσεις σας με το ανθρώπινο δυναμικό σας
- > Θα έχετε τη δυνατότητα να προβλέπετε και να προγραμματίζετε αποτελεσματικά τις πραγματικές ανάγκες σας σε ανθρώπινο δυναμικό, άρα και μείωση του κόστους προσωπικού
- > 10% έκπτωση επιπλέον για επόμενη επιμόρφωση προσωπικού
- > Σύνδεση με τη μεγάλη κοινότητα της [Stepwise](#).

## Για εργαζόμενους

### Τι κερδίζετε με τη συμμετοχή σας στην παρούσα επιμόρφωση:

---

- › Ένα μεγάλο εφόδιο – ένα νέο βήμα στην καριέρα σας
- › Πιστοποιητικό παρακολούθησης
- › 10% έκπτωση για τη συμμετοχή σας σε κάθε επόμενο σεμινάριο
- › 10% έκπτωση για την υπηρεσία μας [CV Design](#)
- › 10% έκπτωση για την υπηρεσία μας [Hogan Personality Assessment](#)
- › Σύνδεση με τη μεγάλη κοινότητα της [Stepwise](#).

Σε περίπτωση που αναζητάτε εργασία ή επιθυμείτε να αλλάξετε τα σημερινά σας δεδομένα και να διεκδικήσετε μια νέα θέση εργασίας, τα στοιχεία σας και το βιογραφικό σημείωμα που θα μας αποστείλετε καταχωρίζονται αυτόματα στη βάση δεδομένων της Stepwise [\(Ρωτήστε μας!\)](#)

Let your talent do the walking.

Are you ready for the next step?  
Contact us and we'll walk you through.



196, Syngrou Ave., 176 71 Athens (2nd floor)  
(+30) 210 2777288 | info@stepwise.gr