
Οργάνωση και
Διοίκηση
Ξενοδοχειακών και
Τουριστικών Μονάδων

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Οργάνωση και Διοίκηση Ξενοδοχειακών και Τουριστικών Μονάδων»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Οργάνωση και Διοίκηση Ξενοδοχειακών και Τουριστικών Μονάδων»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το εκπαιδευτικό αντικείμενο **«Οργάνωση και Διοίκηση Ξενοδοχειακών και Τουριστικών Μονάδων»** αποσκοπεί στην εμβάθυνση γνώσεων ιδιαίτερα χρήσιμων στον ευρύτερο χώρο της διοίκησης των τουριστικών επιχειρήσεων.

Ειδικότερα, σκοπός του προγράμματος είναι να παράσχει τα απαραίτητα εφόδια σε άτομα τα οποία επιθυμούν να αναβαθμίσουν τις επαγγελματικές τους προοπτικές καλλιεργώντας δεξιότητες που σχετίζονται με:

- ▶ τις ανταγωνιστικές τεχνικές διοίκησης και οργάνωσης τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων,
- ▶ τη διαμόρφωση μιας αποτελεσματικής πολιτικής ελέγχου,
- ▶ τη διοίκηση των ανθρώπινων πόρων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης,
- ▶ τη χρηματοοικονομική λογιστική,
- ▶ την οργάνωση και διοίκηση επισιτιστικών και άλλων τμημάτων τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων,
- ▶ την αξιολόγηση καινοτομικών ευκαιριών και τον εντοπισμό των επιχειρηματικών κινδύνων, αλλά και το ξενοδοχειακό Marketing, ώστε, ο εκπαιδευόμενος ολοκληρώνοντας την

εκπαίδευσή του, να είναι σε θέση να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά τα εργαλεία και τις τεχνικές που συνθέτουν το πλούσιο φάσμα της Οργάνωσης και Διοίκησης Ξενοδοχειακών και Τουριστικών Μονάδων.

Στο τέλος του θεωρητικού μέρους του Προγράμματος οι εκπαιδευόμενοι έχουν τη δυνατότητα να μάθουν να χρησιμοποιούν Λογισμικό Πρόγραμμα και να το εφαρμόζουν σε δεδομένα από τον πραγματικό χώρο εργασίας επιχειρήσεων που συνεργάζονται με το πρόγραμμα. Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την αναλυτική δομή του προγράμματος θα βρείτε στο κεφάλαιο 10 του οδηγού σπουδών "ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ ΗΎΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ".

3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

- ▶ απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής
- ▶ απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με συναφή στο αντικείμενο εργασιακή εμπειρία

Λόγω του περιορισμένου αριθμού των θέσεων συμμετοχής, θα τηρηθούν αυστηρά τα παρακάτω κριτήρια επιλογής υποψηφίων.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

<https://elearningekpa.gr/>

4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών
- ▶ Για την πρακτική εφαρμογή του λογισμικού, είναι απαραίτητη η χρήση υπολογιστή με λειτουργικό σύστημα windows 7 ή μεταγενέστερη έκδοση.

5. LIVE STREAMING

Η σύγχρονη εξ αποστάσεως εκπαίδευση (live streaming) πραγματοποιείται μέσω ειδικά διαμορφωμένης εκπαιδευτικής πλατφόρμας. Οι εκπαιδευόμενοι με τη χρήση προσωπικών

κωδικών μπορούν να εισέρχονται και να παρακολουθούν τα δια ζώσης μαθήματα τις μέρες και ώρες που πραγματοποιούνται, εξ αποστάσεως, χωρίς να είναι υποχρεωτική η φυσική παρουσία στην αίθουσα διδασκαλίας. Η σύγχρονη (real time) εξ αποστάσεως εκπαίδευση (live streaming) παρέχει στους εκπαιδευόμενους τη δυνατότητα να έχουν στον υπολογιστή τους ήχο και εικόνα από την αίθουσα που διεξάγεται το δια ζώσης μάθημα. Μπορούν να υποβάλουν ερωτήσεις στους εισηγητές είτε φωνητικά, είτε γραπτά (μέσω μηνυμάτων υποστηριζόμενο από το σύστημα).

6. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «αυτονομία», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

7. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Εξειδικευμένης Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

8. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικά με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποιηθεί του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:

<https://elearningekpa.gr/regulation>

9. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

10. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

ΜΑΘΗΜΑ - ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Διδακτική Ενότητα 1. Το Ξενοδοχειακό Προϊόν

Στην παρούσα διδακτική ενότητα πραγματοποιείται αρχικά ο προσδιορισμός και η ανάλυση του ξενοδοχειακού προϊόντος, και ειδικότερα η μορφή και οι ιδιαιτερότητες των παρεχόμενων υπηρεσιών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Στη συνέχεια, αναλύεται αρχικά η έννοια της φιλοξενίας σε ό,τι αφορά την εξυπηρέτηση πελατών ενός ξενοδοχείου καθώς και οι συντελεστές της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Πραγματοποιείται περιγραφή της σύνθεσης του ξενοδοχειακού προϊόντος και ειδικότερα οι κατηγορίες πελατών του ξενοδοχείου, οι τύποι δωματίων καθώς και οι όροι συμφωνίας ενοικίασης αυτών.

Διδακτική Ενότητα 2. Οργάνωση Ξενοδοχείου

Στην παρούσα διδακτική ενότητα πραγματοποιείται αρχικά ο προσδιορισμός της τμηματοποίησης και ο καταμερισμός των εργασιών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Στη συνέχεια, πραγματοποιείται η περιγραφή του οργανογράμματος μιας μεγάλης ξενοδοχειακής μονάδας, ενώ επιχειρείται συνοπτική παρουσίαση των διαφόρων τμημάτων σύμφωνα με τις λειτουργικές τους διαδικασίες.

ΜΑΘΗΜΑ - ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ

Διδακτική Ενότητα 1: Το έργο του Γενικού Διευθυντή

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να επισημάνει τα καθήκοντα του Γενικού Διευθυντή μιας ξενοδοχειακής μονάδας, καθώς επίσης πως με τις καθημερινές αποφάσεις του για διάφορα θέματα λειτουργίας του ξενοδοχείου και επικοινωνίας με εξωτερικούς συνεργάτες, συμβάλλει στην ανάπτυξη και βιωσιμότητα της ξενοδοχειακής μονάδας.

Διδακτική Ενότητα 2: Σχέση Γενικού Διευθυντή και τμημάτων Ξενοδοχείου

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να αναδείξει την καλή λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας ως απόρροια του εποπτικού ρόλου του Γενικού Διευθυντή της επιχείρησης. Η ικανότητα του Γενικού Διευθυντή να παρακολουθεί την καθημερινή ζωή των τμημάτων του ξενοδοχείου, να αναλύει τα οικονομικά στοιχεία, να εντοπίζει τα προβλήματα

των διαφόρων τμημάτων, να δίνει τις απαιτούμενες λύσεις, συμβάλλει στην όσο το δυνατόν απρόσκοπτη λειτουργία του ξενοδοχείου, καθώς επίσης και στον συντονισμό των τμημάτων έτσι ώστε να παράγεται συλλογικό έργο και η επιχείρηση να λειτουργεί αρμονικά για το γενικότερο όφελός της και το όφελος των πελατών της.

Διδακτική Ενότητα 3: Οργάνωση του τμήματος υποδοχής

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να αναλύσει την οργάνωση και το συντονισμό του περισσότερου νευραλγικού τμήματος μιας ξενοδοχειακής μονάδας,, με απώτερο σκοπό την καλύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση και ανταπόκριση στις επιθυμίες ή απαιτήσεις των πελατών. Ως βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα του τμήματος θεωρείται ο συντονισμός με τα υπόλοιπα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Εξ αυτού ο υπεύθυνος της Υποδοχής δίνει μεγάλη σημασία στο θέμα της εσωτερικής επικοινωνίας του προσωπικού προς αποφυγήν δυσλειτουργιών, αλλά και δυσάρεστων για την επιχείρηση καταστάσεων.

Διδακτική Ενότητα 4: Διαχείριση και έλεγχος των λειτουργιών του τμήματος υποδοχής

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στην ανάδειξη της σπουδαιότητας των διαδικασιών της αποτελεσματικής διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων της ξενοδοχειακής μονάδας που έχει ως απώτερο σκοπό την επίτευξη των μεσοπρόθεσμων και μακροχρόνιων στόχων της. Οι βασικές λειτουργίες της διεύθυνσης της Υποδοχής εδράζονται στον προγραμματισμό, στην οργάνωση και στην αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων της. Οι εν λόγω λειτουργίες αποτελούν απαραίτητο συστατικό στοιχείο για την βιωσιμότητα της ξενοδοχειακής επιχείρησης, διότι η εφαρμογή τους ελαχιστοποιεί του καθημερινούς κινδύνους ενώ παράλληλα επωφελείται σημαντικά από τις παρουσιαζόμενες ευκαιρίες.

Διδακτική Ενότητα 5: Οργάνωση του τμήματος των Ορόφων

Ο σκοπός της παρούσης ενότητας είναι να αναλύσει το έργο που προσφέρει η υπηρεσία των ορόφων στους πελάτες της. Η καθαριότητα, η απολύμανση, η τάξη στους ορόφους, η συντήρηση των δωματίων και των κοινοχρήστων χώρων ανήκουν στη καθημερινή μέριμνα του τμήματος. Οι πελάτες του ξενοδοχείου έρχονται σε καθημερινή επαφή με τους παραπάνω χώρους. Η σωστή οργάνωση για την καθαριότητα αυτών των χώρων αποτελεί ένα ακόμη βασικό παράγοντα για την διαφήμιση της ξενοδοχειακής μονάδας στα μάτια των πελατών της.

Διδακτική Ενότητα 6: Οργάνωση επισιτιστικών τμημάτων

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στην ανάδειξη της σπουδαιότητας ύπαρξης των επισιτιστικών τμημάτων εντός των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Καθώς παρουσιάζονται ανάγκες σίτισης για τους πελάτες, τα ξενοδοχεία δημιουργούν επισιτιστικά τμήματα, τα οποία έχουν ως αντικείμενο δράσης την παραγωγή και στη συνέχεια διαφόρων εδεσμάτων που καλύπτουν ανθρώπινες ανάγκες εστίασης. Η οργάνωση της εργασίας στα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο που να προσφέρονται στους πελάτες προϊόντα αξίας. Για να φθάσουμε σε αυτό το αποτέλεσμα απαιτείται άριστη γνώση των παραγωγικών διαδικασιών του προϊόντος από το σύνολο των εργαζομένων στα εν λόγω τμήματα.

Διδακτική Ενότητα 7: Οργάνωση των τμημάτων Bar και Μαγειρείου

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να αναδείξει τους λόγους ύπαρξης του Bar και του μαγειρείου που λειτουργούν εντός των Ξενοδοχειακών μονάδων. Το Bar και το μαγειρείο ή κουζίνα αν και θεωρούνται συμπληρωματικά τμήματα μιας ξενοδοχειακής μονάδας, δεν παύουν να αποτελούν αναπόσπαστα κομμάτια αυτής. Το bar ενισχύει την καθημερινή ρευστότητα του ξενοδοχείου, αποτελεί τόπο συνάντησης αγνώστων πελατών και θεωρείται τόπος χαλάρωσης αυτών. Το μαγειρείο θεωρείται ως το σημαντικότερο τμήμα του F&B (Food and Beverage). Τα ποιοτικά και εξεζητημένα γεύματα που προσφέρονται από έμπειρους Chefs σε πελάτες και μη του ξενοδοχείου ενισχύουν την γαστριμαργική εικόνα αυτού, ενισχύοντας παράλληλα την ανταγωνιστικότητα του, καθώς και τα έσοδά του.

Διδακτική Ενότητα 8: Οργάνωση του τμήματος προμηθειών και ελέγχου

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να αναδείξει την αναγκαιότητα ύπαρξης του εν λόγω τμήματος για την ξενοδοχειακή επιχείρηση. Το τμήμα έχει την ευθύνη για την αγορά των αναλώσιμων αγαθών, τα οποία αποτελούν τις πρώτες ύλες των τμημάτων εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου. Ο στόχος είναι η έγκαιρη, ποιοτική και συμφέρουσα αγορά των παραπάνω αγαθών. Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης, ακολουθείται και διαφορετική πολιτική προμηθειών. Οι προμήθειες υπόκεινται σε έλεγχο για την συμφέρουσα αγορά τους και την χωρίς σπατάλη κατανάλωσή τους. Τα χρήματα επίσης που διακινούνται κατά τη λειτουργία του ξενοδοχείου και που αποτελούν έσοδό του, προφυλάσσονται δια μέσου ενός συστήματος παρακολούθησης, το οποίο αποτελεί έργο του τμήματος προμηθειών και ελέγχου.

ΜΑΘΗΜΑ - ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Διδακτική Ενότητα 1: Η Επιχείρηση και οι Λειτουργίες της

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα θα αναλυθεί η έννοια της μεγιστοποίησης του κέρδους, θα μελετήσουμε τους στόχους της επιχείρησης (μακροπρόθεσμους, μεσοπρόθεσμους, βραχυπρόθεσμους), και θα εξετάσουμε αν η μεγιστοποίηση του κέρδους πρέπει να είναι ο μοναδικός στόχος της επιχειρησιακής λειτουργίας. Στη συνέχεια, αφού εξετάσουμε το νεκρό σημείο λειτουργίας και τη λειτουργική μόχλευση, θα μελετήσουμε το οικονομικό περιβάλλον μέσα στο οποίο αυτή δραστηριοποιείται, καθώς και την πιστωτική της πολιτική. Τέλος, θα περιγράψουμε τους φορείς της επιχειρηματικής δραστηριότητας, καθώς και το φορολογικό περιβάλλον.

Διδακτική Ενότητα 2: Οργανωτικός Σχεδιασμός και Οργανωτικές Δομές

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα αναπτύσσεται η έννοια της οργάνωσης σε μια επιχείρηση, εξετάζονται οι στόχοι της, καθώς και το πότε θεωρείται αποτελεσματική μια επιχειρησιακή οργάνωση. Στη συνέχεια, μελετώνται οι οργανωτικές δομές, τα χαρακτηριστικά τους, και τα μοντέλα των οργανωτικών δομών, όπως είναι το γραφειοκρατικό μοντέλο και τα συμπεριφορικά μοντέλα. Επίσης, θα συζητήσουμε τους προσδιοριστικούς παράγοντες των οργανωτικών δομών. Ακόμα, θα καθορίσουμε την έννοια της διοίκησης των επιχειρήσεων και θα εξετάσουμε τη λειτουργική, καθώς και τη δομική της διάσταση, θα παρουσιάσουμε τις διάφορες τάσεις που υπάρχουν στη διοικητική σκέψη, καθώς και τις διάφορες προσεγγίσεις που σχετίζονται με αυτήν.

Διδακτική Ενότητα 3: Ηγεσία και συγκρούσεις στην Επιχειρησιακή Οργάνωση

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα εξετάζεται η οργάνωση ως σύστημα και αφού μελετώνται τα χαρακτηριστικά γνωρίσματά της, γίνεται μια ανάλυση της διοικητικής δραστηριότητας. Θα μελετήσουμε ακόμα την έννοια και τη φύση της ηγεσίας και στη συνέχεια θα μελετήσουμε τις βασικές θεωρίες της ηγετικής συμπεριφοράς. Θα αναπτύξουμε το στυλ ηγεσίας του Likert, τη διοικητική σχάρα των Blake-Mouton, το ενδεχομενικό μοντέλο του Fielder, καθώς και το μοντέλο των Vroom-Yetton. Στη συνέχεια, θα αναλύσουμε την έννοια της σύγκρουσης, όπως επίσης και τους τύπους των συγκρούσεων και τις πηγές τους. Θα αξιολογήσουμε τις στρατηγικές χειρισμού των συγκρούσεων. Τέλος, θα εξετάσουμε την ύπαρξη συγκρουσιακών φαινομένων μεταξύ μετόχων και διοίκησης της επιχείρησης.

Διδακτική Ενότητα 4: Ανάλυση των Χρηματοοικονομικών Καταστάσεων της Επιχειρήσεως

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα θα εξετάσουμε τις χρηματοοικονομικές καταστάσεις της επιχείρησης (ισολογισμό, κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης, κατάσταση διάθεσης κερδών, καταστάσεις ταμειακών ροών). Θα αναλύσουμε τον τρόπο δημιουργίας τους και τις πληροφορίες που μπορούμε να αντλήσουμε από αυτές. Τέλος, θα δούμε με ποιο τρόπο και προς ποια κατεύθυνση μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τις επιχειρήσεις, αλλά και από όλους τους άλλους ενδιαφερόμενους φορείς (μετόχους, κράτος, εργαζομένους, φοιτητές, κ.τ.λ.), δεδομένου ότι η εξέταση των καταστάσεων αυτών αποσκοπεί στην παροχή χρήσιμων πληροφοριών.

ΜΑΘΗΜΑ - ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΓΙΑ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Διδακτική ενότητα 1: Περιβάλλον, τουρισμός, από την πλευρά του μάρκετινγκ

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να εισάγει τους εκπαιδευόμενους στα βασικά περιβαλλοντικά ζητήματα και τα θέματα που σχετίζονται με τα ταξίδια και τον τουρισμό. Αρχικά, περιγράφονται οι τρεις βασικές αρχές του τουρισμού που αποσκοπούν στην κατανόηση της σχέσης που υπάρχει μεταξύ της ποιότητας του περιβάλλοντος και της τουριστικής δραστηριότητας. Στη συνέχεια, επισημαίνεται ο ρόλος του σύγχρονου μάρκετινγκ ως βασικού εργαλείου μανάτζμεντ για την ερμηνεία, την παρουσίαση και την επίτευξη της βιωσιμότητας στους προορισμούς.

Διδακτική ενότητα 2: Ταξίδια και τουρισμός: η μεγαλύτερη βιομηχανία του κόσμου

Στην παρούσα διδακτική ενότητα παρουσιάζονται τα βασικά χαρακτηριστικά της μεγαλύτερης βιομηχανίας του κόσμου, αυτής του τουρισμού. Αρχικά, αναλύονται οι όροι «τουρισμός» και «ταξίδια & τουρισμός». Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στο βασικό σύστημα κατηγοριοποίησης του τουρισμού, που εφαρμόζεται διεθνώς, με βάση τη ζήτηση από πλευράς επισκεπτών, σε μια προσπάθεια τμηματοποίησης της αγοράς και ανάπτυξης τεχνικών διαχείρισης των επισκεπτών σε κάθε προορισμό, τα οποία αποτελούν τις δύο βασικές αρχές για τη βιωσιμότητα. Τέλος, παρουσιάζονται οι τέσσερις βασικοί τομείς της βιομηχανίας των ταξιδιών και του τουρισμού από τους οποίους εξαρτάται το μέλλον της βιωσιμότητας στα ταξίδια και τον τουρισμό και ο αυξανόμενος ρόλος που διαδραματίζουν οι μικρές επιχειρήσεις.

Διδακτική ενότητα 3: Η σημασία του τουρισμού διακοπών και αναψυχής για το περιβάλλον

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι την έννοια του συνολικού τουριστικού προϊόντος και των επιμέρους συστατικών στοιχείων του, το οποίο αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την εφαρμογή των μεθόδων του μάρκετινγκ και της διαχείρισης των επισκεπτών σ' έναν προορισμό. Ο σχεδιασμός ενός τουριστικού προϊόντος θα πρέπει να περιστρέφεται τόσο γύρω από μια συστηματική αξιολόγηση των τμημάτων της αγοράς και του όγκου τους όσο και γύρω από τη βιώσιμη ικανότητα των πόρων. Τέλος, παρουσιάζονται οι θετικές και αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού διακοπών στο περιβάλλον με βάση την κατηγοριοποίησή τους σε φυσικές, κοινωνικές/οικονομικές και πολιτιστικές/εκπαιδευτικές.

Διδακτική ενότητα 4: Διαχείριση του τουρισμού για την επίτευξη της βιωσιμότητας σε συγκεκριμένους προορισμούς

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι την έννοια της διαχείρισης των τουριστών και των τουριστικών επιχειρήσεων σε συγκεκριμένους προορισμούς. Θα παρουσιαστούν οι βασικοί «φορείς» που εμπλέκονται στις αποφάσεις που λαμβάνονται σε κάθε προορισμό, σημειώνοντας πως δεν αποτελούν ομοιογενείς ομάδες, καθώς σε καθεμία από αυτές υπάρχουν αλληλοσυγκρουόμενα συμφέροντα. Τέλος, αναλύεται η διαχείριση του τουρισμού από την πλευρά του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα αντίστοιχα, τονίζοντας το ζωτικό ρόλο της ενεργητικής συνεργασίας μεταξύ τους.

Διδακτική ενότητα 5: Μάρκετινγκ βιώσιμου τουρισμού στον προορισμό

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι το ρόλο της προοπτικής μάρκετινγκ και των εργαλείων διαχείρισης στην επίτευξη της βιωσιμότητας στους τουριστικούς προορισμούς. Θα γίνει σαφές ότι οι ενέργειες μάρκετινγκ που υλοποιούνται σήμερα εντάσσουν πλήρως στους στόχους τους την προστασία του περιβάλλοντος λαμβάνοντας υπόψιν τους το γεγονός ότι οι περιβαλλοντικοί στόχοι θα πρέπει να συμπίπτουν με τους οικονομικούς προκειμένου να είναι εφικτή η βιωσιμότητα. Θα αναφερθούμε στα έξι σημεία στα οποία η βιωσιμότητα επηρεάζει τη λήψη των αποφάσεων μάρκετινγκ των επιχειρήσεων, τα οποία, στην ουσία, αποτελούν πολύ σημαντικά κίνητρα, που λειτουργούν είτε υπέρ είτε κατά των επιλογών του προορισμού. Τέλος, θα τονίσουμε την ανάγκη να αποτελέσει το μάρκετινγκ αντικείμενο συνεργατικών διαδικασιών και διαπραγματεύσεων και να εφαρμόζεται από κοινού από τον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα, ώστε να προσφέρει τον

πιο γόνιμο τρόπο για τον έλεγχο του επαγγελματισμού και της ενέργειας της σύγχρονης επιχειρηματικής σκέψης και την επίτευξη της βιωσιμότητας.

Διδακτική ενότητα 6: Δέκα λέξεις-κλειδιά για τις επιχειρήσεις που επιδιώκουν τη βιωσιμότητα

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιαστούν οι τρόποι εξασφάλισης της βιωσιμότητας με την υιοθέτηση από τις επιχειρήσεις της βιομηχανίας των ταξιδιών και του τουρισμού πρακτικών φιλικών προς το περιβάλλον. Επίσης, επισημαίνεται η αυξανόμενη χρήση των Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, των Δηλώσεων Περιβαλλοντικών Συνεπειών και των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, που στις μέρες μας επηρεάζουν τη λειτουργία των μεγάλων επιχειρήσεων σε πολλά μέρη του κόσμου.

Διδακτική ενότητα 7: Βιωσιμότητα και τουρισμός στα ξενοδοχεία και στους πόλους έλξης των τουριστών

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι το ρόλο που διαδραματίζει το μάνατζμεντ των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του τουριστικού τομέα, και συγκεκριμένα των επιχειρήσεων που προσφέρουν, εμπορεύονται ή διευκολύνουν τις δραστηριότητες των επισκεπτών στον προορισμό, στην επίτευξη της βιωσιμότητας του προορισμού. Αρχικά, θα παρουσιαστεί ο ρόλος των μονάδων διαμονής στη διαμόρφωση του συνολικού χαρακτήρα και της εικόνας του προορισμού. Στη συνέχεια, εξηγείται ο ρόλος της διαχείρισης των πόρων που αποτελούν πόλους έλξης των επισκεπτών στην προστασία και τη διατήρηση του φυσικού, κοινωνικού και πολιτισμικού περιβάλλοντος.

Διδακτική Ενότητα 8: Βιωσιμότητα και Τουρισμός στον Τομέα των Μεταφορών και των Τουρ Οπερέιτορ - Διεθνή Παραδείγματα

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι το ρόλο που διαδραματίζουν οι επιχειρήσεις του τομέα των μεταφορών στην προώθηση του βιώσιμου τουρισμού, με έμφαση στο ρόλο των αεροπορικών εταιριών, που κατέχουν την πρώτη θέση στο διεθνή τουρισμό. Στη συνέχεια, προβάλλεται η ανάγκη συνεργασίας των τουρ-οπερέιτορ με τοπικούς φορείς, προκειμένου να αναλάβουν μέρος του κόστους και των καθηκόντων για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης. Το πλεονέκτημα είναι ότι, συμμετέχοντας στις διαδικασίες για την αποφυγή των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον, οι τουρ-οπερέιτορ μπορούν να επηρεάσουν το εύρος και το πεδίο εφαρμογής των μελλοντικών κανονισμών και να συμβάλουν στη θέσπιση επιχειρηματικά βιώσιμων κανόνων.

ΜΑΘΗΜΑ - ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

Διδακτική Ενότητα 1: Βασικές Έννοιες Λογιστικής- Τα δυο Λογιστικά Υποδείγματα

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να εισάγει τον εκπαιδευόμενο στον κόσμο της λογιστικής διασαφηνίζοντας τόσο την έννοια της λογιστικής ως επιστήμη, όσο και την έννοια της λογιστικής μονάδας. Παρουσιάζονται οι διάφοροι κλάδοι με τους οποίους σχετίζεται ο κλάδος της λογιστικής και παράλληλα διαχωρίζεται η λογιστική, ως γενικός κλάδος, σε επιμέρους κλάδους. Σε αυτή την ενότητα επίσης γίνεται μία συνοπτική παρουσίαση των δύο βασικών λογιστικών υποδειγμάτων τα οποία συνυπάρχουν σε μία σύγχρονη επιχείρηση και τα οποία θα αναλυθούν με λεπτομέρεια στις διδακτικές ενότητες που θα ακολουθήσουν.

Διδακτική Ενότητα 2: Εισαγωγή στη Χρηματοοικονομική Λογιστική – Βασικές Λογιστικές Αρχές

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η εισαγωγή του εκπαιδευόμενου στο χώρο της χρηματοοικονομικής λογιστικής. Στην ενότητα αυτή προσδιορίζεται η έννοια του όρου Χρηματοοικονομική Λογιστική και αναλύονται τα βασικά χαρακτηριστικά που διακρίνουν τον συγκεκριμένο κλάδο της Λογιστικής. Παράλληλα, αναλύεται το πλαίσιο ζήτησης και προσφοράς των χρηματοοικονομικών πληροφοριών καθώς επίσης αναφέρονται τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των χρηματοοικονομικών πληροφοριών, οι οποίες τελικά θα ενσωματωθούν στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις στο τέλος της διαχειριστικής περιόδου. Τέλος, γίνεται μία συνοπτική παρουσίαση όλων των υποθέσεων, των αρχών και των παραδοχών οι οποίες διέπουν την κατάρτιση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων.

Διδακτική Ενότητα 3: Ισολογισμός

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η ανάλυση της χρηματοοικονομικής κατάστασης του ισολογισμού. Αναλύονται τα συστατικά μέρη του Ισολογισμού καθώς επίσης και η βασική σχέση η οποία τα συνδέει. Παράλληλα, παρουσιάζονται οι δύο μορφές με τις οποίες μπορεί να καταρτιστεί ένας ισολογισμός, ενώ αναλύονται και τα διάφορα είδη ισολογισμών. Τέλος, γίνονται κάποιες παρατηρήσεις σχετικές με την κατάρτιση ενός ισολογισμού.

Διδακτική Ενότητα 4: Λογιστική χρήση και απογραφή

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να κάνει μια εισαγωγή στις θεμελιώδεις έννοιες της λογιστικής χρήσης και της απογραφής. Αποσαφηνίζεται η έννοια της λογιστικής

χρήσης και διαχωρίζεται από την έννοια της λογιστικής περιόδου. Επίσης, αναλύεται η έννοια και η χρησιμότητα της απογραφής καθώς επίσης παρουσιάζονται και οι τρόποι αποτίμησης των βασικότερων στοιχείων της απογραφής. Τέλος, διακρίνονται τα είδη της απογραφής ανάλογα με διάφορα κριτήρια και γίνεται συσχετισμός ανάμεσα στην απογραφή και τη χρηματοοικονομική κατάσταση του ισολογισμού.

Διδακτική Ενότητα 5: Κατάσταση Αποτελεσμάτων Χρήσης

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να αναλύσει τις έννοιες του εσόδου και του εξόδου, και το χρόνο αναγνώρισης αυτών από την οικονομική μονάδα. Επιπλέον, αναλύονται οι έννοιες του κέρδους και της ζημίας ενώ διακρίνεται πλήρως η έννοια του λειτουργικού αποτελέσματος σε σύγκριση με το αποτέλεσμα χρήσης. Τέλος, γίνονται κάποιες επισημάνσεις ως προς τις μορφές της κατάστασης αποτελέσματος χρήσεως ανάλογα με τον τρόπο κατάρτισης της.

Διδακτική Ενότητα 6: Λογιστικό Γεγονός

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να αναλύσει την έννοια του λογιστικού γεγονότος, καθώς και να συγκρίνει αυτό σε σχέση με το κοινωνικό και το οικονομικό γεγονός, και τέλος, να αποσαφηνίσει τα είδη των λογιστικών γεγονότων ανάλογα με το κριτήριο του πόσα μέρη της βασικής λογιστικής ισότητας επηρεάζουν όταν λαμβάνουν χώρα.

ΜΑΘΗΜΑ - ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Διδακτική ενότητα 1: Το Διεθνές Οικονομικό Περιβάλλον

Στην παρούσα διδακτική ενότητα θα επιχειρήσουμε την προσέγγιση της παγκόσμιας οικονομίας ως το γενικότερο περιβάλλον ανάπτυξης του διεθνούς τουρισμού, σχετιζόμενο με τις τάσεις της αγοράς στον τουρισμό. Γίνεται αναφορά σε βασικά οικονομικά μεγέθη που επηρεάζουν τις συνθήκες μιας χώρας αλλά και τους κατοίκους της ως πολίτες και ως τουρίστες, π.χ. ΑΕΠ, πληθωρισμός, ανεργία.

Διδακτική ενότητα 2: Έννοια και Περιεχόμενο της Τουριστικής Οικονομίας και της Διεθνούς Τουριστικής Αγοράς

Στην παρούσα διδακτική ενότητα θα επιχειρήσουμε να αναλύσουμε την έννοια και το περιεχόμενο της τουριστικής οικονομίας, καθώς και ο ρόλος του τουρισμού στην οικονομία και παραγωγή, σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Θα εξετάσουμε τη διαχρονική ανάπτυξη του

παγκόσμιου τουρισμού, σε συνάρτηση με τους παράγοντες που τον διαμορφώνουν και τον επηρεάζουν. Αναφορικά με την τουριστική αγορά, θα εξετάσουμε τους άμεσα και έμμεσα εμπλεκόμενους κλάδους στην παραγωγή του τουριστικού προϊόντος και τη διαμόρφωση της τουριστικής βιομηχανίας σε αυτόνομο κλάδο με σημαντικό μερίδιο στην παγκόσμια οικονομία.

Διδακτική ενότητα 3: Διαχείριση Περιουσιακών Στοιχείων, Εσόδων και Προμηθειών

Στην παρούσα διδακτική ενότητα θα επιχειρήσουμε να προσεγγίσουμε τις έννοιες του Asset Management, (Διαχείριση Περιουσιακών Στοιχείων), του Revenue Management (Διαχείριση Εσόδων) και τέλος του Procurement Management (Διαχείριση Προμηθειών). Θα δούμε την εφαρμογή αυτών των κλάδων στην τουριστική οικονομία και θα τονίσουμε την αναγκαιότητα της επιστημονικής διαχείρισης και προσέγγισης του τουριστικού προϊόντος λόγω της συνεχούς του ανάπτυξης, διαφοροποίησης και αναπροσαρμογής με βάση τις νέες απαιτήσεις και τάσεις των καταναλωτών της τουριστικής αγοράς.

ΜΑΘΗΜΑ - Η ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Διδακτική Ενότητα 1: Επιχειρηματική Βιωσιμότητα

Στην παρούσα διδακτική ενότητα θα αναλυθούν το επιχειρηματικό σχέδιο και τα στοιχεία που περιλαμβάνει. Στη συνέχεια θα εξεταστούν η επιλογή των στόχων της επιχείρησης και η απεικόνισή τους στο επιχειρηματικό σχέδιο. Αμέσως μετά θα παρουσιαστούν οι μορφές και η διάρθρωση του επιχειρηματικού σχεδίου, και θα αναλυθούν τα επιμέρους τμήματά του. Τέλος, θα δοθεί η σύνδεση της επιχειρηματικής βιωσιμότητας με το επιχειρηματικό σχέδιο.

Διδακτική Ενότητα 2: Επιχειρηματικές Δυσκολίες και Επιχειρηματική Αποτυχία

Στην παρούσα διδακτική ενότητα θα επικεντρωθούμε αρχικά στη βιβλιογραφική αναφορά σχετικά με τη διάκριση των μορφών της επιχειρηματικής αποτυχίας, καθώς και στην επεξήγηση της έννοιας της πτώχευσης μιας εταιρίας. Επιπλέον, θα αναλύσουμε την αντιμετώπιση αποτυχημένων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων σε περιόδους οικονομικής ύφεσης. Τέλος, θα παραθέσουμε υποδείγματα αντιμετώπισης πτωχευμένων εταιριών και μελέτες περίπτωσης συγκεκριμένων επιχειρήσεων που οδηγήθηκαν σε πτώχευση και δεν μπόρεσαν να επανέλθουν, αλλά και επιχειρήσεων που οδηγήθηκαν σε επιχειρηματική αποτυχία, αλλά κατάφεραν να επανακάμψουν και να επιστρέψουν στο δρόμο των

επιχειρηματικών επιτυχιών. Επίσης, θα αναλυθούν οι λόγοι τόσο στις περιπτώσεις της αποτυχίας όσο και σε αυτές της επανένταξης στο επιχειρηματικό γίγνεσθαι.

Διδακτική Ενότητα 3: Η Επιτυχημένη Επιχειρηματικότητα

Σε αυτήν τη διδακτική ενότητα θα αναπτυχθεί η έννοια, η σημασία και ο ρόλος της επιτυχημένης επιχειρηματικότητας, μέσα στο πλαίσιο της ανταγωνιστικής λειτουργίας των επιχειρήσεων. Θα παρουσιαστούν βασικά χαρακτηριστικά της επιτυχημένης επιχειρηματικότητας και θα αναλυθεί ο ρόλος της ηγεσίας και του ηγέτη. Ακολούθως, θα εξεταστεί η ανταγωνιστική θέση της επιχείρησης και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Πολύ σημαντική στην ανάλυση είναι η στρατηγική της μακροχρόνιας ανάπτυξης της επιχείρησης που ακολουθεί, ενώ το κεφάλαιο κλείνει με την παρουσίαση επιχειρήσεων, από τον ελληνικό και διεθνή επιχειρηματικό κόσμο, που έχουν καταφέρει να επιτύχουν στον τομέα δραστηριοποίησής τους.

Διδακτική Ενότητα 4: Διοίκηση και Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων της Επιχείρησης

Σε αυτήν τη διδακτική ενότητα, θα αναλυθεί η έννοια και το περιεχόμενο της διοίκησης των ανθρώπινων πόρων, η σημασία της στη λειτουργία της επιχείρησης, καθώς και η αξιοποίησή της προς όφελος του κοινωνικού συνόλου. Οι έννοιες της δια βίου μάθησης και της εργασιακής επιμόρφωσης αποτελούν ιδιαίτερο τμήμα του παρόντος κεφαλαίου, ενώ παρατίθενται συγκριτικά στοιχεία που αφορούν τόσο την ελληνική πραγματικότητα όσο και το εξωτερικό. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην αποτελεσματική επικοινωνία μέσα στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς, αλλά και στους τρόπους με τους οποίους προχωρούν στην αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού οι πρωτοπόρες επιχειρήσεις. Τέλος, παρουσιάζονται επιχειρήσεις που έχουν λάβει βραβεία ως προς την εταιρική κοινωνική τους ευθύνη, καθώς και ως προς το εργασιακό τους περιβάλλον.

Διδακτική Ενότητα 5: Προώθηση Πωλήσεων και Τιμολόγηση

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να παρουσιάσει ορισμένες βασικές πτυχές της επιστήμης του marketing (mkg). Γι' αυτόν το λόγο, αρχικά αναλύεται η χρησιμότητά της και η έννοια του σχεδίου marketing, ενώ στη συνέχεια παρουσιάζεται αναλυτικά η έννοια του μείγματος marketing. Τέλος αναλύεται η σπουδαιότητα της σύνταξης του σχεδίου μάρκετινγκ, αναλύονται τα περιεχόμενά του και γίνεται αναφορά στην εκπόνηση του.

ΜΑΘΗΜΑ - ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ - ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Διδακτική Ενότητα 1. Στελέχωση Προσωπικού

Η παρούσα διδακτική ενότητα αναφέρεται στη στελέχωση του Rooms Division σε ό,τι αφορά την επιλογή και την εκπαίδευση του προσωπικού. Αναλύονται θέματα που αφορούν την αξιολόγηση της απόδοσης του προσωπικού καθώς και τη διαδικασία παρακίνησης προς όφελος της παραγωγής ποιοτικών υπηρεσιών.

Διδακτική Ενότητα 2. Τμήμα Υποδοχής

Η παρούσα διδακτική ενότητα αναφέρεται στην οργάνωση και λειτουργία του τμήματος υποδοχής του ξενοδοχείου. Η ενότητα ολοκληρώνεται με την αναλυτική παρουσίαση του προσωπικού του τμήματος υποδοχής και ειδικότερα των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων των εκάστοτε στελεχών και υπαλλήλων.

Διδακτική Ενότητα 3. Κρατήσεις

Η παρούσα διδακτική ενότητα αναφέρεται στις κρατήσεις δωματίων και παρεχόμενων υπηρεσιών στο ξενοδοχείο. Ειδικότερα, πραγματοποιείται αναλυτική παρουσίαση των εγγυημένων και των μη εγγυημένων κρατήσεων, των κρατήσεων σε αναμονή καθώς και των κρατήσεων που αφορούν επισφαλείς πελάτες του ξενοδοχείου. Επίσης, γίνεται παρουσίαση των πηγών κρατήσεων καθώς και των ομαδικών κρατήσεων στο ξενοδοχείο.

Διδακτική Ενότητα 4. Αφίξεις

Η παρούσα διδακτική ενότητα αναφέρεται στις αφίξεις πελατών στο ξενοδοχείο. Ειδικότερα, πραγματοποιείται αναλυτική παρουσίαση των αναμενόμενων και μη αναμενόμενων αφίξεων στο ξενοδοχείο σε ό,τι αφορά μεμονωμένους πελάτες αλλά και ομαδικές αφίξεις. Επίσης, πραγματοποιείται αναλυτική περιγραφή της διαδικασίας κατανομής δωματίων καθώς και της κατάστασης αυτών. Τέλος, πραγματοποιείται λεπτομερής παρουσίαση σε ό,τι αφορά την τιμολογιακή πολιτική του ξενοδοχείου καθώς και τις λειτουργικές διαδικασίες άφιξης πελατών.

ΜΑΘΗΜΑ - BUSINESS MANAGEMENT: STRATEGIC MANAGEMENT

Διδακτική ενότητα 1: Εισαγωγή στην Διοικητική Στρατηγική

Διδακτική ενότητα 2: Η Εξωτερική Ανάλυση της Αγοράς και των Παραγόντων της

Διδακτική ενότητα 3: Οργανωτική Δομή και Εσωτερική Ανάλυση

Διδακτική ενότητα 4: Επιχειρηματική Κουλτούρα – Χάραξη Στρατηγικής

Διδακτική ενότητα 5: Στρατηγικές Ανάπτυξης

Διδακτική ενότητα 6: Στρατηγικές Ανταγωνιστικού Πλεονεκτήματος

ΜΑΘΗΜΑ - ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

Διδακτική Ενότητα 1: Πρόγραμμα απογραφής και ανάπτυξης στελεχιακού δυναμικού

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να αναλύσει το πρόγραμμα απογραφής και ανάπτυξης του στελεχιακού δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης. Συγκεκριμένα, το εν λόγω πρόγραμμα αποτελεί ένα μείζον συστατικό του συνολικού προγράμματος οργάνωσης και ανάπτυξης της επιχείρησης που στοχεύει στην όσο το δυνατόν ακριβή παρουσίαση του στελεχιακού δυναμικού της επιχείρησης, και εντοπίζει τις άμεσες και μελλοντικές ανάγκες σε στελέχη που χρειάζονται για την υλοποίηση του στρατηγικού πλάνου ανάπτυξης. Επιπλέον, το πρόγραμμα αποσκοπεί στην προσπάθεια υλοποίησης εκπαιδευτικού σχεδιασμού και στην εξασφάλιση ευκαιριών προσωπικής ανάπτυξης και εξέλιξης των στελεχών της επιχείρησης.

Διδακτική Ενότητα 2: Πολιτική της τουριστικής επιχείρησης

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να σκιαγραφήσει την πολιτική της τουριστικής επιχείρησης σε ότι αφορά στην αξιολόγηση και ανάπτυξη των στελεχών της. Συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στα στάδια αξιολόγησης των στελεχών για να διαπιστωθούν οι δυνατότητες επαγγελματικής ανέλιξής τους. Στη συνέχεια μας απασχολεί η οργανωτική ανάλυση, η οποία αφορά στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, στην κατάργηση υπαρχουσών θέσεων ή στον εντοπισμό θέσεων που πρόκειται να κενωθούν. Η οργανωτική ανάλυση στελεχιακού δυναμικού αποτελεί μέρος του γενικού χρονοδιαγράμματος της επιχείρησης, εντάσσοντας σε αυτό τις προσδοκώμενες αλλαγές.

Διδακτική Ενότητα 3: Απογραφή στελεχών και χαρτογράφηση διαδοχής

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να αναλύσει τη διαδικασία απογραφής των στελεχών της τουριστικής επιχείρησης και να χαρτογραφήσει τη διάδοχη κατάσταση.. Συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στον πίνακα απογραφής και διαδοχής στελεχών για να διαπιστωθούν οι προσδοκώμενες αλλαγές, όπως αυτές προκύπτουν κατά την οργανωτική ανάλυση. Γίνεται επίσης αναφορά στη διαδικασία αναθεώρησης του προγράμματος απογραφής και ανάπτυξης του στελεχιακού δυναμικού, το οποίο υποστηρίζεται από τη

διεύθυνση ανθρωπίνων πόρων και στο οποίο βασίζεται ο σχεδιασμός για την ικανοποίηση των αναγκών σε στελεχιακό δυναμικό σε συνάρτηση με τους υπάρχοντες ανθρώπινους και υλικούς πόρους.

Διδακτική Ενότητα 4: Πλάνο ενεργειών για επαγγελματική ανάπτυξη

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να αναλύσει τη συγκρότηση ενός πλάνου ενεργειών επαγγελματικής ανάπτυξης των στελεχών της τουριστικής επιχείρησης. Συγκεκριμένα, εκπονούνται πλάνα ενεργειών που αφορούν στην εκπαίδευση των στελεχών, στην εξέλιξή τους, στον τρόπο που θα τα καταστήσουν ικανά να συμβάλουν στην υλοποίηση των στόχων της επιχείρησης. Αναφέρονται οι εκπαιδευτικές μέθοδοι οι οποίες εφαρμόζονται είτε συνδυαστικά είτε μεμονωμένα, συντονίζονται από τη διεύθυνση ανθρωπίνων πόρων και αποσκοπούν στη διαρκή κατάρτιση των στελεχών της επιχείρησης προς όφελος της σταδιοδρομίας τους, αλλά και προς όφελος της ίδιας της τουριστικής επιχείρησης.

ΜΑΘΗΜΑ - Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Διδακτική ενότητα 1: Δραστηριότητες της υπηρεσίας προσωπικού

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να αναλύσει τους στόχους των δραστηριοτήτων της υπηρεσίας προσωπικού της τουριστικής επιχείρησης. Συγκεκριμένα, αναλύονται θέματα επικοινωνίας, εφαρμογής εσωτερικού κανονισμού της επιχείρησης, εκπαίδευσης, ανθρωπίνων σχέσεων, καθώς και οι λειτουργίες της υπηρεσίας προσωπικού. Αναλύονται, επίσης, θέματα που αφορούν στην αξιολόγηση των επιτευγμάτων του έργου των εργαζομένων στην τουριστική επιχείρηση. Ως αποτέλεσμα αυτών των διαδικασιών, καταγράφεται ο μεγαλύτερος καταμερισμός εξουσίας από τη διοίκηση της τουριστικής μονάδας προς τα υψηλόβαθμα στελέχη, που έχει ως σκοπό τη χάραξη μιας σαφούς επιχειρησιακής πολιτικής.

Διδακτική ενότητα 2: Ο Διευθυντής προσωπικού

Η παρούσα διδακτική ενότητα σκιαγραφεί το ρόλο του Διευθυντού προσωπικού στις τουριστικές επιχειρήσεις. Συγκεκριμένα αναλύονται τα στοιχεία εκείνα που προσδιορίζουν την αποτελεσματική διοίκηση της επιχείρησης, δηλαδή τα προσόντα και το προφίλ του Διευθυντού Προσωπικού, τα οποία σε συνδυασμό με την πολιτική της επιχείρησης, τη συνεργασία του με τα άλλα υψηλόβαθμα στελέχη και την προσωπική επαφή με τους ίδιους τους εργαζόμενους, συντελούν στην ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης. Αναλύονται επίσης

τα στάδια προσαρμοστικότητας των νέων διευθυντών προσωπικού και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους.

Διδακτική ενότητα 3: Προγραμματισμός ανθρώπινου δυναμικού

Η παρούσα διδακτική ενότητα αναλύει την πολιτική προγραμματισμού που εφαρμόζουν οι τουριστικές επιχειρήσεις ως προς το ανθρώπινο δυναμικό τους. Συγκεκριμένα, δίνεται έμφαση στις τεχνικές και τα στάδια που ακολουθεί η επιχείρηση ως προς τους ανθρώπινους πόρους, τα οποία αποσκοπούν στην εξασφάλιση της επιχείρησης του σωστού αριθμού κατάλληλα μορφωμένων και εκπαιδευμένων ατόμων, σε κάποιο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα στο μέλλον, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία της. Παράλληλα, αναλύονται οι τεχνικές προγραμματισμού ανθρωπίνων πόρων που συμβάλλουν στην βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων, αλλά και στην επίτευξη των στόχων της τουριστικής επιχείρησης.

Διδακτική ενότητα 4: Πολιτική προσωπικού

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να αναλύσει την πολιτική προσωπικού που εφαρμόζει κάθε τουριστική επιχείρηση, η οποία εκφράζει συγκεκριμένους στόχους και σκοπούς, καθώς και τις απόψεις της διοίκησης για την εκπλήρωσή τους διατυπωμένες σε γενικές οδηγίες. Συγκεκριμένα, αναφέρονται οι αρχές, οι τομείς, οι τεχνικές και οι παράγοντες που διαμορφώνουν την πολιτική της επιχείρησης ως προς το προσωπικό της, που αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της γενικής πολιτικής της επιχείρησης με κύριους πρωταγωνιστές τη διοίκηση, τον υπεύθυνο προσωπικού, τα υψηλόβαθμα στελέχη, καθώς επίσης και το ίδιο το προσωπικό της επιχείρησης.

Διδακτική ενότητα 5: Προσδιορισμός Αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στην ανάλυση και τον προσδιορισμό των αναγκών της τουριστικής επιχείρησης σε ανθρώπινο δυναμικό. Συγκεκριμένα, αναλύονται οι τεχνολογικές, κοινωνικές οικονομικές εξελίξεις, οι οποίες επηρεάζουν άμεσα το ανθρώπινο δυναμικό και οι οποίες οδηγούν στη κατάρτιση ενός προγράμματος ανθρωπίνων πόρων με γνώμονα την προσφορά και τη ζήτηση. Επιπρόσθετα, η κατάρτιση του εν λόγω προγράμματος πραγματοποιείται σε συνάρτηση με την ανασυγκρότηση του οργανογράμματος της επιχείρησης, έτσι ώστε να ενισχύεται η λειτουργικότητα και η παραγωγικότητα της επιχείρησης σε συνδυασμό με τις εξελίξεις της τουριστικής αγοράς. Αναφέρονται επίσης οι τεχνικές ανάλυσης των θέσεων εργασίας που

χρησιμοποιούν οι τουριστικές επιχειρήσεις για να ταξινομηθούν τα απαραίτητα στοιχεία προσδιορισμού των απαιτούμενων θέσεων εργασίας.

ΜΑΘΗΜΑ - ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Διδακτική Ενότητα 1: Οργάνωση και Διοίκηση Λειτουργιών

Ο σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι η παρουσίαση μεθόδων και εργαλείων μανάτζμεντ των επισιτιστικών τμημάτων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Ειδικότερα, πραγματοποιείται μια προσέγγιση και συνοπτική ανάλυση των θεμάτων σχεδιασμού και μανάτζμεντ ορισμένων κρίσιμων τομέων των επισιτιστικών λειτουργιών, παρουσιάζοντας τις μεθόδους και τεχνικές που μπορούν να υποβοηθήσουν τα στελέχη στην αποτελεσματικότερη οργάνωση και διοίκησή τους.

Διδακτική Ενότητα 2: Συστήματα Παραγωγής Φαγητών, Μενού, Υγιεινή & Ασφάλεια Τροφίμων και Σύστημα HACCP

Ο σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι η συνοπτική παρουσίαση και ανάλυση ορισμένων ειδικών ζητημάτων του θεματικού πεδίου οργάνωσης και διοίκησης επισιτιστικών τμημάτων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Διδακτική Ενότητα 3: Οργάνωση Συνεδρίων & Εκδηλώσεων, Ψυχαγωγία & Άθληση Πελατών

Ο σκοπός αυτής της διδακτικής ενότητας είναι η παρουσίαση και συνοπτική ανάλυση των ειδικών λειτουργιών των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Αυτές οι ειδικές λειτουργίες ή υπηρεσίες των ξενοδοχείων είναι η οργάνωση συνεδρίων – εκδηλώσεων και η ψυχαγωγία – άθληση πελατών. Αποσκοπεί επίσης στην ανάλυση των ιδιαίτερων πτυχών και παραμέτρων που χρήζουν της κατάλληλης οργάνωσης και διοίκησης προκειμένου να εξασφαλιστεί η επιτυχή παροχή υπηρεσιών σε αυτές τις ειδικές λειτουργίες.

ΜΑΘΗΜΑ - ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Διδακτική ενότητα 1: Προβολή και Προώθηση στον Τουρισμό I

Διδακτική ενότητα 2: Προβολή και Προώθηση στον Τουρισμό II

Διδακτική ενότητα 3: Προβολή και Προώθηση στον Τουρισμό III

Διδακτική ενότητα 4: Προβολή και Προώθηση στον Τουρισμό IV

Διδακτική ενότητα 5: Προβολή και Προώθηση στον Τουρισμό V

ΜΑΘΗΜΑ - ΔΙΕΘΝΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ MARKETING

Διδακτική ενότητα 1: Η Ανάλυση της Αγοραστικής Συμπεριφοράς του Διεθνούς Τουρίστα

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η ανάλυση και η καταγραφή της συμπεριφοράς του καταναλωτή, και συγκεκριμένα του τουρίστα, κατά τη διαδικασία της αγοράς. Αναλύονται κάποια βασικά τουριστικά μοντέλα και η σύνδεσή τους με τον τουρίστα.

Διδακτική ενότητα 2: Τμηματοποίηση Τουριστικής Αγοράς και Target Group σε Παγκόσμιο Επίπεδο

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η ανάλυση και η καταγραφή της διαδικασίας τμηματοποίησης της αγοράς, της σημασίας της για την επιτυχημένη στρατηγική μάρκετινγκ και τον εντοπισμό της ομάδας στόχου. Η τμηματοποίηση είναι μια πολύ σημαντική διαδικασία του μάρκετινγκ, η οποία στοχεύει στον εντοπισμό του τρόπου και της κατεύθυνσης στην οποία πρέπει να κινηθεί η συνολική στρατηγική προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της.

Διδακτική ενότητα 3: Εργαλεία Τουριστικού Μάρκετινγκ

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η ανάλυση και η καταγραφή όλων των εργαλείων του μάρκετινγκ και του διαδικτυακού μάρκετινγκ, τα οποία χρησιμοποιούνται ευρέως για την προώθηση των πωλήσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών της τουριστικής βιομηχανίας και την αναγνωρισιμότητα του ονόματος (brand name) των τουριστικών επιχειρήσεων, φορέων και προορισμών.

Διδακτική ενότητα 4: Τουριστική Διαφήμιση και Διεθνές Branding

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η ανάλυση της τουριστικής διαφήμισης ως ενός βασικού εργαλείου του μάρκετινγκ υπηρεσιών, η καταγραφή των απαραίτητων βημάτων για τον αποτελεσματικό σχεδιασμό της. Επίσης, παρουσιάζεται ο τρόπος διαμόρφωσης του μηνύματος της διαφήμισης και οι εσωτερικοί και εξωτερικοί παράγοντες που το επηρεάζουν.

ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ-ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ FRONT OFFICE SUNSOFT

Η εφαρμογή Front Office «Αλέξανδρος» αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση για τις ανάγκες μιας ελληνικής ξενοδοχειακής μονάδας.

Η εφαρμογή λειτουργεί μέσα από το φιλικό γραφικό περιβάλλον των Windows, και έχει δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην προσαρμογή των λειτουργιών της στην ξενοδοχειακή φιλοσοφία.

Το μάθημα δομείται ως εξής:

ΜΑΘΗΜΑ - ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ FRONT OFFICE

Διδακτική Ενότητα 1: Βασικές λειτουργίες και διαχείριση κρατήσεων

Διδακτική Ενότητα 2: Booking Positions και Internet Availability

Διδακτική Ενότητα 3: Δημιουργία και διαχείριση νέας κράτησης

Διδακτική Ενότητα 4: Πλάνο Reception και διαχείριση δωματίων

Διδακτική Ενότητα 5: Οικονομική διαχείριση του Ξενοδοχείου - Λογαριασμοί

Διδακτική Ενότητα 6: Δημιουργία και καταχώρηση λογιστικών εγγραφών

Διδακτική Ενότητα 7: Διαχείριση πρακτορείων, πελατών και συνεργασιών

Διδακτική Ενότητα 8: Παραμετροποίηση δεδομένων της εφαρμογής

ΜΑΘΗΜΑ - ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ FRONT OFFICE SUNSOFT

Διδακτική Ενότητα 1: Μελέτη Περίπτωσης 1

Διδακτική Ενότητα 2: Μελέτη Περίπτωσης 2

Διδακτική Ενότητα 3: Μελέτη Περίπτωσης 3

Διδακτική Ενότητα 4: Μελέτη Περίπτωσης 4

Διδακτική Ενότητα 5: Μελέτη Περίπτωσης 5

Διδακτική Ενότητα 6: Μελέτη Περίπτωσης 6

Διδακτική Ενότητα 7: Μελέτη Περίπτωσης 7

Διδακτική Ενότητα 8: Μελέτη Περίπτωσης 8

Κατά τη διάρκεια του προγράμματος θα πραγματοποιηθούν ορισμένες προαιρετικές **live streaming** συναντήσεις στις θεματικές:

- ▶ **HRM στις Τουριστικές Επιχειρήσεις**
- ▶ **Οργάνωση Τμημάτων Ξενοδοχειακής Μονάδας – Πρακτικές**
- ▶ **Ο ρόλος του Μείγματος Μάρκετινγκ στην Δημιουργία της Στρατηγικής**
- ▶ **Τουρισμός και E-Commerce**
- ▶ **Εφαρμογή ICTs στον Τουρισμό**
- ▶ **Green Hotel**
- ▶ **Μελέτες Περίπτωσης για Διεθνή Τουριστική Αγορά**