

---

Rooms Division  
Management -  
Διοίκηση Τομέα  
Δωματίων  
Ξενοδοχειακής  
Επιχείρησης

---

## 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 **«Rooms Division Management - Διοίκηση Τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακής Επιχείρησης»**.

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: **«Rooms Division Management - Διοίκηση Τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακής Επιχείρησης»**, 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

Οι σύγχρονες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις λειτουργούν μέσα σε ένα ταχύτατα εξελισσόμενο περιβάλλον όπου αντιμετωπίζουν καθημερινά μια σειρά από πολυσύνθετα ζητήματα. Η παγκοσμιοποίηση, οι δημογραφικές μεταβολές – μετατοπίσεις, η παγκόσμια οικονομική αστάθεια και οι τρέχουσες ανταγωνιστικές πιέσεις δημιουργούν ουσιαστικά ένα σύνολο αλλαγών, προκλήσεων και ευκαιριών. Η πολυμορφία του ξενοδοχειακού προϊόντος καθώς και η ευπάθεια που το χαρακτηρίζει, καθιστούν επιτακτική την άριστη γνώση του αντικειμένου προκειμένου να επιτευχθούν ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Ο τομέας δωματίων (Rooms Division) αποτελεί το κεντρικό σημείο των δραστηριοτήτων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης και έχει ως κύριο στόχο την οργάνωση και τον συντονισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών διαφόρων τμημάτων, με απώτερο σκοπό την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών φιλοξενίας στον πελάτη.

Σκοπός του προγράμματος είναι να δώσει τα απαραίτητα εφόδια σε άτομα τα οποία επιθυμούν να αναβαθμίσουν τις επαγγελματικές τους προοπτικές στον ξενοδοχειακό κλάδο

και ειδικότερα στον τομέα δωματίων (Rooms Division) ξενοδοχειακής επιχείρησης. Ειδικότερα, παρουσιάζονται και αναλύονται θέματα που αφορούν:

- ▶ **Λειτουργίες οργάνωσης και διοίκησης του τομέα δωματίων (Rooms Division)**
- ▶ **Κρατήσεις δωματίων**
- ▶ **Διαδικασίες άφιξης, παραμονής και αναχώρησης των πελατών**
- ▶ **Τήρηση λογαριασμών πελατών**
- ▶ **Εξυπηρέτηση ΑμεΑ πελατών**
- ▶ **Πωλήσεις ξενοδοχειακών υπηρεσιών**
- ▶ **Καθαριότητα δωματίων και κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου**
- ▶ **Συντήρηση και ασφάλεια του ξενοδοχείου**
- ▶ **Διαχείριση πελατειακών σχέσεων**

### **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**

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**

### **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. Το Live Streaming παρέχει στους εκπαιδευόμενους τη δυνατότητα να έχουν στον υπολογιστή τους ήχο και εικόνα και να υποβάλουν ερωτήσεις στους Εισηγητές είτε φωνητικά, είτε γραπτά (μέσω μηνυμάτων υποστηριζόμενο από το σύστημα).

Στο συγκεκριμένο πρόγραμμα, οι live streaming συναντήσεις είναι δύο, είναι υποχρεωτικές, και θα πραγματοποιηθούν καθημερινές και απογευματινές ώρες.

## 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 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 ταυτοποίησής 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**

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **5 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

## ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

### Οργάνωση Ξενοδοχείου

#### **Το ξενοδοχειακό προϊόν**

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι η παρουσίαση του ξενοδοχειακού προϊόντος, των ιδιαιτεροτήτων του και της σύνθεσής του. Η ποιότητα της φιλοξενίας μέσα από την παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών θεωρείται αναμφισβήτητα μέρος της επιχειρησιακής στρατηγικής κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης.

#### **Οργάνωση ξενοδοχείου**

Η παρούσα διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στην παρουσίαση και την οργανωτική διάρθρωση του ξενοδοχείου. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιείται μια συνοπτική περιγραφή των τμημάτων του ξενοδοχείου καθώς και της οργανωτικής δομής, στο πλαίσιο της οποίας αναπτύσσονται οι λειτουργίες του ξενοδοχείου.

### Λειτουργία - Διεύθυνση Τμήματος Υποδοχής Ξενοδοχειακής Επιχείρησης

#### **Τμήμα Υποδοχής**

Η παρούσα διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στην παρουσίαση και την οργανωτική διάρθρωση του τμήματος υποδοχής του ξενοδοχείου. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιείται μια συνοπτική περιγραφή της οργανωτικής δομής του τμήματος, ενώ γίνεται εκτενής αναφορά στους λειτουργικούς κανόνες του τμήματος καθώς και στην ενδοτμηματική επικοινωνία του προσωπικού.

#### **Στελέχωση προσωπικού**

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να αναλύσει τη διαχείριση ανθρώπινων πόρων στα διάφορα τμήματα του Rooms Division του ξενοδοχείου. Πιο συγκεκριμένα, αναλύονται θέματα που αφορούν την οργάνωση και τη στελέχωση των τμημάτων, την εκπαίδευση του προσωπικού, την αξιολόγηση της απόδοσής του καθώς και τη διαδικασία παρακίνησης προς όφελος της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών.

#### **Κρατήσεις**

Στη παρούσα διδακτική ενότητα παρουσιάζεται η οργάνωση και η λειτουργία του τμήματος κρατήσεων στο ξενοδοχείο. Το τμήμα κρατήσεων έχει ως κύρια ευθύνη τη διάθεση - πώληση των δωματίων, καθώς και την προώθηση των υπόλοιπων υπηρεσιών που παρέχει το ξενοδοχείο. Η καλή οργάνωση του συστήματος κρατήσεων του ξενοδοχείου προϋποθέτει την εξασφάλιση τρόπων

πρόσβασης, επεξεργασίας και επιβεβαίωσης πληροφοριών, έτσι ώστε να υπάρχει συνεχής ροή πελατών.

### **Αφίξεις**

Η παρούσα διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στη διαδικασία άφιξης των πελατών στο ξενοδοχείο. Το στάδιο της άφιξης του πελάτη στο ξενοδοχείο περιλαμβάνει μια σειρά ενεργειών από τους υπαλλήλους υποδοχής, απαραίτητες εγγραφές και καταχωρίσεις σε διάφορα έντυπα και αρχεία του εκάστοτε ξενοδοχειακού λογισμικού προγράμματος. Η διαμόρφωση των τιμών, η δημιουργία προφίλ του πελάτη καθώς και η διαδικασία αναβάθμισης δωματίου αποτελούν ορισμένα από τα θέματα που αναλύονται στη παρούσα ενότητα.

## **Case studies και παραδείγματα που αφορούν στην επιχειρησιακή λειτουργία του ξενοδοχείου**

### **Στελέχωση προσωπικού/ Τμήμα υποδοχής/ Κρατήσεις**

Case studies και παραδείγματα που αφορούν στην επιχειρησιακή λειτουργία του ξενοδοχείου και ειδικότερα:

- α) την στελέχωση προσωπικού,
- β) το τμήμα υποδοχής και
- γ) τις κρατήσεις.

### **Αφίξεις /Παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας/ Τμήμα ορόφων/Αναχωρήσεις**

Case studies και παραδείγματα που αφορούν στην επιχειρησιακή λειτουργία του ξενοδοχείου και ειδικότερα:

- α) τις αφίξεις,
- β) τις παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας,
- γ) το τμήμα ορόφων και
- δ) τις αναχωρήσεις

Οι συγκεκριμένες ενότητες πραγματοποιούνται μέσω live streaming και η παρακολούθηση είναι υποχρεωτική.

## **Παρεχόμενες Υπηρεσίες/ Αναχωρήσεις**

### **Παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας / Εξυπηρέτηση ΑμεΑ**

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας του ξενοδοχείου όπως αυτές λαμβάνονται καθημερινά από τους πελάτες. Επίσης, αποσκοπεί στην ανάδειξη της σπουδαιότητας της εξυπηρέτησης ΑμεΑ από



το ξενοδοχείο. Αναλύονται θέματα που αφορούν την παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας σε ΑμεΑ και ειδικότερα υπηρεσίες κράτησης δωματίων, διαδικασίες άφιξης στο ξενοδοχείο, παρεχόμενες υπηρεσίες – διευκολύνσεις κατά τη διάρκεια παραμονής, καθώς και κατά τη διαδικασία αναχώρησης από το ξενοδοχείο.

### **Αναχωρήσεις / Τήρηση λογαριασμών πελατών**

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει τη διαδικασία αναχώρησης πελατών από το ξενοδοχείο. Το στάδιο της αναχώρησης του πελάτη από το ξενοδοχείο περιλαμβάνει μια σειρά ενεργειών από τους υπαλλήλους υποδοχής, απαραίτητες εγγραφές και καταχωρίσεις στο ξενοδοχειακό λογισμικό πρόγραμμα. Αναλύονται θέματα που αφορούν στην ταμειακή λειτουργία του τμήματος υποδοχής και ειδικότερα στην τήρηση λογαριασμών πελατών. Η διαχείριση των οικονομικών συναλλαγών με τους πελάτες (εισπράξεις, πληρωμές κ.λπ.) αποτελεί αναμφισβήτητα κύρια ευθύνη του ταμείου του τμήματος. Η ορθολογική διαχείριση και η επίτευξη άρτιων αποτελεσμάτων είναι προϋπόθεση της καλής συνεργασίας όλων των σημείων πώλησης και των τμημάτων του ξενοδοχείου.

## **Θέματα Διοίκησης Τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακής Επιχείρησης**

### **Οροφοκομία (Housekeeping)**

Η παρούσα διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στην παρουσίαση και την οργανωτική διάρθρωση του τμήματος ορόφων (housekeeping) του ξενοδοχείου. Αναλυτικότερα, πραγματοποιείται μια συνοπτική περιγραφή της οργανωτικής δομής του τμήματος, ενώ γίνεται εκτενής αναφορά στους λειτουργικούς κανόνες του τμήματος καθώς και στην ενδοτμηματική επικοινωνία του προσωπικού.

### **Καθαριότητα δωματίων & κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου**

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιάσει τις τεχνικές προδιαγραφές καθαριότητας χώρων του ξενοδοχείου. Πιο συγκεκριμένα, αναλύονται θέματα που αφορούν στον καθαρισμό του δωματίου, στον καθαρισμό κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου, στον απαιτούμενο μηχανολογικό εξοπλισμό κ.λπ.

### **Σχεδιασμός διαχείρισης λειτουργιών του τμήματος Ορόφων**

Η παρούσα διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στο σχεδιασμό διαχείρισης των λειτουργιών του τμήματος ορόφων του ξενοδοχείου. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιείται ενδελεχής

παρουσίαση της λινοθήκης και της υπηρεσίας πλυντηρίου ενώ αναλύονται θέματα οικολογικής διαχείρισης του τμήματος.

### **Ασφάλεια και συντήρηση του ξενοδοχείου**

Η παρούσα διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στην παρουσίαση της οργάνωσης σε ότι αφορά την ασφάλεια και την συντήρηση του ξενοδοχείου. Πραγματοποιείται η παρουσίαση ενός προγράμματος – συστήματος ασφάλειας, που η δημιουργία και οι εφαρμογές του διασφαλίζουν τις λειτουργικές ανάγκες του. Σημεία αναφοράς αποτελούν ο έλεγχος της κίνησης στον χώρο του ξενοδοχείου, το ηλεκτρονικό σύστημα πρόσβασης στα δωμάτια, η φύλαξη πολύτιμων αντικειμένων καθώς και η αντιμετώπιση των περιπτώσεων εκτάκτου ανάγκης. Η συντήρηση αφορά κυρίως τη διατήρηση της εσωτερικής και εξωτερικής εμφάνισης της επιχείρησης, καθώς και τη λειτουργικότητα των εγκαταστάσεων και του ηλεκτρομηχανολογικού εξοπλισμού του ξενοδοχείου.

### **Πωλήσεις ξενοδοχειακών υπηρεσιών**

Η παρούσα διδακτική ενότητα επικεντρώνεται στις διαδικασίες και τις μεθόδους, στα μέσα και στις τεχνικές που εφαρμόζονται για την αποτελεσματική πώληση των δωματίων του ξενοδοχείου. Πιο συγκεκριμένα, αναλύονται θέματα διαχείρισης των πελατειακών σχέσεων, προώθησης πωλήσεων μέσω των εφαρμογών κοινωνικής δικτύωσης, διαχείρισης παραπόνων των πελατών κ.λπ.

### **Διοίκηση του Rooms Division**

Η παρούσα διδακτική ενότητα αναφέρεται στη διοίκηση του Rooms Division και στις επιμέρους λειτουργίες της. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζει τη σύγχρονη προσέγγιση της διοίκησης του Rooms Division, το προφίλ του διευθυντή του τομέα δωματίων καθώς και τα διάφορα εφαρμοζόμενα συστήματα διοίκησης. Επίσης, παρουσιάζεται ο σχεδιασμός διαχείρισης και ο έλεγχος των λειτουργιών του Rooms Division μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.