

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ/ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΔΠΜΣ

### ΠΡΩΤΟ ΕΞΑΜΗΝΟ

#### **1. Κωδικός Μαθήματος: A1**

Τίτλος Μαθήματος: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ (HOTEL STRATEGIC MANAGEMENT)

#### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το μάθημα "Στρατηγική Διοίκηση Ξενοδοχείων", εστιάζει στη θεωρία και πρακτική της στρατηγικής των ξενοδοχείων και φιλοδοξεί να δώσει το πλαίσιο μέσα από το οποίο ο φοιτητής θα μπορεί να αναγνωρίζει και να ανταποκρίνεται στις στρατηγικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν σήμερα οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Σκοπός του μαθήματος είναι η κατανόηση των βασικών αλλά και ειδικών εννοιών και όρων που θεωρούνται απαραίτητα για την κατανόηση του αντικειμένου της στρατηγικής διαχείρισης των ξενοδοχείων και η ανάπτυξη δεξιοτήτων για τις μεθόδους και τα εργαλεία στρατηγικής ανάλυσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης. Επιπλέον μέσω της ανάλυσης επιχειρείται η εμβάθυνση σε θέματα στρατηγικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, εναλλακτικών στρατηγικών και σχεδίου υλοποίησης της στρατηγικής στο σύγχρονο ξενοδοχειακό περιβάλλον.

Μερικά από τα θέματα που θεραπεύει η συγκεκριμένη ενότητα είναι: οι στρατηγικές τοποθέτησης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων απέναντι στις δυνάμεις της τουριστικής αγοράς, το πως μια ξενοδοχειακή επιχείρηση μπορεί να καινοτομήσει στρατηγικά και να "αλλάξει τους κανόνες του παιχνιδιού" προς όφελός της, το πως μια ξενοδοχειακή επιχείρηση μπορεί να δημιουργήσει τις μοναδικές εκείνες ικανότητες που είναι απαραίτητες για να επιτύχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να διατηρήσει-βελτιώσει την θέση της στην ξενοδοχειακή αγορά. Τέλος, εστιάζει στο πώς αυτές οι στρατηγικές επιλογές της "συνδέονται" με τις καθημερινές δραστηριότητες της ξενοδοχειακής επιχείρησης, ώστε να δημιουργηθεί ένας οργανισμός με μεγάλη ικανότητα προσαρμογής στις διαχρονικές προκλήσεις της ξενοδοχειακής βιομηχανίας. Παράλληλα, μέσα από την παρουσίαση μελετών περίπτωσης από τον Ελληνικό και διεθνή χώρο δίνεται η δυνατότητα στους φοιτητές να κατανοήσουν τις πολύπλοκες διεργασίες που συντελούνται στο ξενοδοχειακό περιβάλλον και να συμβάλλουν στην κριτική αξιολόγηση των διαφόρων μεθόδων και προσεγγίσεων που προτείνονται και εφαρμόζονται.

#### **2. Κωδικός Μαθήματος: A2**

Τίτλος Μαθήματος: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ (HOTEL FINANCIAL MANAGEMENT)

Αντικείμενο του μαθήματος αυτού είναι η κατανόηση του ρόλου, των λειτουργιών, του τρόπου οικονομικής διοίκησης των ξενοδοχείων και της διαδικασίας λήψης αποφάσεων σε οικονομικό επίπεδο, καθώς και των προσδιοριστικών παραγόντων της επίδοσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Σκοπός του μαθήματος είναι :

Η κατανόηση των βασικών εννοιών της συνολικής λειτουργίας του οικονομικού περιβάλλοντος των ξενοδοχείων, του οικονομικού ρόλου και της μορφής των σύγχρονων ξενοδοχειακών μονάδων, της ανάπτυξης της παραγωγικής διαδικασίας, των πωλήσεων, της διαχείρισης της τεχνολογίας και της καινοτομίας. Επιπλέον εξετάζονται θέματα που συνδέονται με την δημοσιοποίηση των χρηματοοικονομικών και μη-χρηματοοικονομικών πληροφοριών (ESG) στις ετήσιες Χρηματοοικονομικές Καταστάσεις των ξενοδοχειακών μονάδων, την χρηματοοικονομική διοίκηση των ξενοδοχειακών μονάδων την κοστολόγηση και τιμολόγηση των ξενοδοχειακών υπηρεσιών καθώς και τα βασικά εργαλεία και τις τεχνικές αξιολόγησης επενδύσεων στον ξενοδοχειακό κλάδο, ώστε να διαμορφωθεί μια ολοκληρωμένη εικόνα για τον τρόπο με τον οποίο λαμβάνονται αποφάσεις και διαμορφώνεται η στρατηγική μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Τέλος απώτερος στόχος του μαθήματος είναι η ανάπτυξη και διεύρυνση, κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο, της ικανότητας των διοικητικών στελεχών των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ως προς την κατανόηση και ανάλυση των καθημερινών οικονομικών προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι ξενοδοχειακές μονάδες, κυρίως σε σχέση με τον έντονο ανταγωνισμό και παράλληλα να καταστήσει ορθολογικότερες τις επιχειρηματικές αποφάσεις, ώστε να συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη και μεγέθυνση μιας ξενοδοχειακής μονάδας, την επίτευξη των στόχων της και της αποστολής της, τη μεγιστοποίηση του κέρδους και τη διαχείριση των επιχειρηματικών κινδύνων.

### **3. Κωδικός Μαθήματος: A3**

Τίτλος Μαθήματος: ΨΗΦΙΑΚΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Το μάθημα Ψηφιακού Ξενοδοχειακού Μάρκετινγκ έχει ως αντικείμενο την εκπαίδευση που αφορά στις διαδικασίες προώθησης των ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών μέσω ποικίλων ψηφιακών καναλιών, αξιοποιώντας το διαδίκτυο, την κινητή τεχνολογία και άλλες τεχνολογίες αιχμής.

Σκοπός του μαθήματος είναι να εξασφαλιστούν οι γνώσεις και δεξιότητες, ώστε ο απόφοιτος του ΔΠΜΣ να είναι σε θέση να σχεδιάζει και να υλοποιεί μία στρατηγική ψηφιακού μάρκετινγκ για τα ξενοδοχεία, χρησιμοποιώντας στην πράξη ποικίλα εργαλεία και εφαρμογές, καθώς και να μετράει την αποτελεσματικότητά της.

Στα πλαίσια του μαθήματος αναλύεται η θεωρία του μάρκετινγκ σε σύνδεση με θέματα όπως το Διαδίκτυο και το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν. Δίνεται έμφαση στη σημασία του Ψηφιακού Μάρκετινγκ ως μέσου μεγιστοποίησης των εσόδων των

ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, ενώ αναλύονται σύγχρονοι τρόποι προώθησης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων μέσω:

- Της ολοκληρωμένης ψηφιακής στρατηγικής
- Του ιστότοπου της ξενοδοχειακής επιχείρησης (Hotel Webpage)
- Των τεχνολογιών αύξησης της εμπειρίας των δυνητικών και πραγματικών επισκεπτών
- Συνεργασιών με διαδικτυακά τουριστικά πρακτορεία (Online Travel Agencies - OTAs)
- Των μέσων κοινωνικής δικτύωσης (Social Media)
- Της διαχείρισης διαδικτυακής φήμης (Online Reputation Management)
- Άλλων σύγχρονων μορφών ψηφιακού μάρκετινγκ (SEO, Content Marketing, Influencer Marketing, Mobile Marketing, E-mail Marketing, Gamification, VR, AR).

#### **4. Κωδικός Μαθήματος: A4**

Τίτλος Μαθήματος: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ (RESEARCH METHODS)

Η ερευνητική διαδικασία έχει ως αφορμή ένα προβληματισμό και προσπαθεί να απαντήσει σε ένα ερευνητικό ερώτημα. Οι ερευνητές/τριες καλούνται να σχεδιάσουν τη μεθοδολογία που θα υιοθετήσουν σε σχέση με τον προβληματισμό τους και σε συνάρτηση με το υπό εξέταση θέμα.

Το μάθημα καλύπτει σημαντικά θέματα που συνδέονται με τη μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας στη γνωστική περιοχή του μάνατζμεντ και έχει σχεδιαστεί κατά τέτοιο τρόπο ώστε να προσφέρει όλα εκείνα τα θεωρητικά και εφαρμοσμένα εργαλεία που είναι απαραίτητα για την αντιμετώπιση πραγματικών φαινομένων στη διοίκηση επιχειρήσεων.

Πιο συγκεκριμένα, η μεθοδολογία της έρευνας αναφέρεται στις παραμέτρους της ερευνητικής προσπάθειας των ερευνητών/τριών, οι οποίες αφορούν στις γενικές μεθοδολογικές προσεγγίσεις, στις μεθόδους, στις τεχνικές, στα μέσα, στα υλικά και στις διαδικασίες που θα επιλέξουν για τη διεξαγωγή της μελέτης τους.

Το μάθημα στοχεύει να εισάγει τους φοιτητές και τις φοιτήτριες στο εννοιολογικό και το θεωρητικό πλαίσιο για την εξοικείωσή τους με την επιστημονική έρευνα και το γραπτό επιστημονικό λόγο για την εκπόνηση μιας εργασίας μεταπτυχιακού επιπέδου.

Επίσης στοχεύει να εισάγει τους/τις φοιτητές/τριες στο μεθοδολογικό και αναλυτικό πλαίσιο, στις ερευνητικές φιλοσοφίες και προσεγγίσεις που αφορούν στη διαμόρφωση του σχεδιασμού της έρευνας και των ερευνητικών στρατηγικών, στις ποιοτικές και ποσοτικές ερευνητικές μεθόδους, στις μεθόδους συλλογής δεδομένων, και στα εργαλεία ανάλυσης ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων.

## **5. Κωδικός Μαθήματος: A5**

Τίτλος Μαθήματος: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ  
(HOTEL OPERATION MANAGEMENT)

Το μάθημα αποσκοπεί στην παροχή εξειδικευμένης εκπαίδευσης σε επιστημονικές μεθόδους συστηματικής και βέλτιστης διαχείρισης των πόρων και των λειτουργιών των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Στόχος είναι η απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων για την αποτελεσματική κάλυψη της θέσης του γενικού διευθυντή μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Μέσω του μαθήματος, προσφέρονται οι γνώσεις ώστε ο/η απόφοιτος:

- Να αναγνωρίζει και να κατανοεί το οργανωτικό και διοικητικό πλαίσιο ενός ξενοδοχειακού επιχειρησιακού συστήματος.
- Να γνωρίζει τη δομή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και το έργο όλων των ξενοδοχειακών τμημάτων.
- Να κατανοεί τις λειτουργικές διαδικασίες παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας.
- Να διακρίνει το πλαίσιο της οικονομικής διαχείρισης του ξενοδοχείου με στόχο την κατανόηση του κόστους παραγωγής των υπηρεσιών και των οικονομικών πράξεων, των βασικών στοιχείων διαμόρφωσης του προϋπολογισμού καθώς και των ιδιαίτερων και πολύπλοκων διαδικασιών των προμηθειών.
- Να έχει εξοικειωθεί και να εφαρμόζει τους δείκτες σε μικρο-επίπεδο αξιολόγησης ώστε να μπορεί να προγραμματίζει τις εργασίες ενός ξενοδοχείου, τον έλεγχο των διαδικασιών καθώς και την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της επιχείρησης.

## **6. Κωδικός Μαθήματος: B1**

Τίτλος μαθήματος: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΜΕΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ (ROOMS DIVISION MANAGEMENT).  
Rooms Division (Τομέας Δωματίων) είναι το υπερτμήμα του ξενοδοχείου το οποίο συμπεριλαμβάνει τα τμήματα Υποδοχής, Κρατήσεων, Guest Relations, Οροφοκομίας, Ασφαλείας και Συντήρησης.

Η διοίκηση του Τομέα Δωματίων αποτελεί μία πραγματική πρόκληση για τα στελέχη των ξενοδοχείων. Η συνεχής επαφή με τους πελάτες και η εξωστρεφής φύση της εργασίας καθιστούν το Rooms Division ένα από τα πιο ενδιαφέροντα και συναρπαστικά τμήματα του ξενοδοχείου.

Σκοπός του μαθήματος είναι να προσφέρει στους φοιτητές εξειδικευμένη γνώση σε θέματα της Διοίκησης του Rooms Division.

Στο μάθημα γίνεται εκτενής και εις βάθος μελέτη όλων των λειτουργιών του Τομέα Δωματίων. Χωρίζεται σε ενότητες που εξετάζουν σε αναλυτικά τον τρόπο λειτουργίας

και διοίκησης για κάθε ένα από τα τμήματα του Rooms Division. Παρουσιάζονται όλες οι σύγχρονες και καινοτόμες πρακτικές που εφαρμόζονται.

Εκτός από την αναλυτική θεωρητική προσέγγιση, σκοπός του μαθήματος είναι να δώσει στους φοιτητές γνώση για το τι ακριβώς συμβαίνει σήμερα στα ξενοδοχεία και συγκεκριμένα στον χώρο του Rooms Division δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση σε μελέτες περίπτωσης.

## **7. Κωδικός Μαθήματος: B2**

Τίτλος Μαθήματος: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ (F&B MANAGEMENT)

Τίτλος Μαθήματος ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

Στην ενότητα «ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ» μελετάται ο σχεδιασμός, οργάνωση και διοίκηση των τμημάτων εστίασης ξενοδοχειακών μονάδων. Με έμφαση στην απόκτηση εξειδικευμένων γνώσεων στην διοίκηση αλλά και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων που αφορούν στην παραγωγή και διάθεση τροφίμων και ποτών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Σκοπός του μαθήματος είναι :

Η διεξοδική προσέγγιση της διοίκησης του τμήματος F&B με την ταυτόχρονη ανάπτυξη αποδεδειγμένων δεξιοτήτων στην διαχείριση των υπο-τμημάτων του F&B, ήτοι των τμημάτων προμηθειών, μαγειρειών, εστιατορίων, μπαρ και κέντρων διασκέδασης.

Αναλυτικά, στην ύλη του μαθήματος συμπεριλαμβάνεται η δημιουργία Budget και PnL για όλο το τμήμα αλλά και τα επιμέρους υπό-τμήματα. Η κατανόηση των ιδιομορφιών του τμήματος ανάλογα με την μορφή διάθεσης των δωματίων του ξενοδοχείου (all inclusive, full board, half board, bed & breakfast) και ο σχεδιασμός βάσει αυτών.

Στα πλαίσια του μαθήματος οι συμμετέχοντες θα αναλαμβάνουν εκπόνηση εργασιών που θα αφορούν στον Στρατηγικό σχεδιασμό και Marketing του τμήματος, όπως επίσης και θέματα διαχείρισης των ανθρωπίνων πόρων του τμήματος, αλλά και το σχεδιασμό του προϊόντος και των menu των τμημάτων.

## **8. Κωδικός Μαθήματος: B3**

Τίτλος Μαθήματος: ΗΓΕΣΙΑ & ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ (LEADERSHIP AND HUMAN RESOURCES MANAGEMENT)

Η ηγεσία και διοίκηση ανθρωπίνων πόρων συνδέεται άμεσα με τον σχεδιασμό λειτουργίας στα πλαίσια της στρατηγικής διοίκησης μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης. Αναλύει κυρίως τις οργανωσιακές σχέσεις των εργαζομένων, την προσέλκυση, επιλογή, εκπαίδευση, παρακίνηση και αξιολόγηση των εργαζομένων, περιγράφει τα

συστήματα αμοιβών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και αναλύει μεθόδους μεγιστοποίησης της παραγωγικότητας.

Σκοπός του μαθήματος είναι η απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων για τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, καθώς και η ανάπτυξη ηγετικών δεξιοτήτων και δεξιοτήτων αποτελεσματικής επικοινωνίας και διαχείρισης αλλαγών.

Το μάθημα προσφέρει τις γνώσεις στον απόφοιτο του προγράμματος, ώστε να είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζει και να κατανοεί το οργανωτικό και διοικητικό πλαίσιο λειτουργίας μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης και την αλληλεξάρτηση του τμήματος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού με τα άλλα τμήματα της επιχείρησης.
- γνωρίζει τις διαδικασίες εκτίμησης αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό, στελέχωσης και επιλογής προσωπικού, διαχείρισης εργασιακών σχέσεων και εκπαίδευσης – ανάπτυξης των εργαζομένων μιας ξενοδοχειακής μονάδας.
- διαχειρίζεται τα συστήματα αμοιβών και την αξιολόγηση των εργαζομένων, με στόχο τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, την ικανοποίηση των εργαζομένων και τη διατήρηση του ανθρώπινου δυναμικού (job retention).
- γνωρίζει και να εφαρμόζει εναλλακτικές θεωρίες και μεθόδους παρακίνησης προσωπικού
- αντιλαμβάνεται τη σημασία της διαχείρισης των αλλαγών και των διαφορετικών κατηγοριών εργαζομένων (multi-cultural & multi-generational workforce)
- εφαρμόζει μεθόδους ευθυγράμμισης της πολιτικής προσωπικού με τη στρατηγική της επιχείρησης.
- Να διατυπώνει προτάσεις αλλαγής σε οργανωτικό-διοικητικό επίπεδο μιας τουριστικής επιχείρησης.

## **9. Κωδικός Μαθήματος: B4**

Τίτλος Μαθήματος: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ  
(REVENUE MANAGEMENT IN THE HOSPITALITY INDUSTRY)

Στόχος του μαθήματος είναι να βοηθήσει του συμμετέχοντες φοιτητές να αντιληφθούν τον τρόπο αύξησης των εσόδων των ξενοδοχείων, με ταυτόχρονη ελαχιστοποίηση του κόστους και να κατανοήσουν πλήρως τη δυσκολία που εκείνοι αντιμετωπίζουν στη λήψη αποφάσεων σχετικά με το τι πρέπει να πουλήσουν, πότε, σε ποιον και πόσο. Μέσω μελετών περίπτωσης παρέχει στους φοιτητές όλα εκείνα τα απαραίτητα εργαλεία διαχείρισης με στόχο την αύξηση των πωλήσεων διαχειρίζοντας & προσαρμόζοντας αποτελεσματικά τις τιμές των προϊόντων. Ένα από αυτά τα άκρως απαραίτητα εργαλεία επιτυχίας αποτελεί

και η λεγόμενη διαδικασία διοίκησης απόδοσης και βελτιστοποίησης των κερδών . .

Μέσω της πολύχρονης εμπειρίας & τεχνογνωσίας των διδασκόντων στον τομέα του τουρισμού, δίδονται οι κατάλληλες κατευθύνσεις και μεθοδολογίες εξισορρόπησης της ζήτησης με τις πληρότητες των καταλυμάτων και πρόβλεψης των τιμών με απώτερο στόχο την μεγιστοποίησης της αποδοτικότητας του κέρδους των ξενοδοχείων .

Από την άλλη στο σημερινό οικονομικό περιβάλλον απαιτείται περισσότερο από ποτέ, η Διοίκηση αλλά και όλα τα στελέχη της ξενοδοχειακής μονάδας να είναι εξοπλισμένα με βασικές-πρακτικές γνώσεις οικονομικής διοίκησης, ανάλυσης κόστους και σύνταξης προϋπολογισμών, προκειμένου να κατανοούν την επίδραση των αποφάσεών τους στην οικονομική πορεία της επιχείρησης.

Στο εν λόγω μάθημα εξετάζονται επίσης οι βασικές αρχές της κοστολόγησης, του budgeting, καθώς και λοιπών τεχνικών οικονομικής διοίκησης των επιχειρήσεων.

Σκοπός έτσι είναι, να αποτελέσει ένα πολύτιμο βοήθημα για την κατανόηση όλων των οικονομικών πράξεων που πραγματοποιούνται καθημερινά μέσα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, καθώς και έναν οδηγό για τα οικονομικά κριτήρια που χρησιμοποιούνται στην λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων.

## **10. Κωδικός Μαθήματος: B5**

Τίτλος μαθήματος: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ (CUSTOMERS RELATIONSHIP MANAGEMENT)

Το μάθημα πραγματεύεται ένα από τα σημαντικότερα θέματα της Διοίκησης των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων : τη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες- CRM.

Η Διοίκηση Πελατειακών Σχέσεων αποτελεί μία στρατηγική διαδικασία που στοχεύει στην απόκτηση και την διατήρηση επιλεγμένων πελατών προκειμένου να δημιουργηθεί μέγιστη αξία για την ξενοδοχειακή επιχείρηση και τον πελάτη.

Σκοπός του μαθήματος είναι να δώσει στους φοιτητές την απαραίτητη εξειδικευμένη γνώση για όλες τις μεθόδους, τα εργαλεία και τις τεχνικές που εφαρμόζονται σήμερα από τις σύγχρονες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αναφορικά με την διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες.

Το μάθημα στοχεύει σε έξι βασικούς άξονες:

- Ανάλυση των χαρακτηριστικών και αναγκών του πελάτη
- Εξυπηρέτηση
- Εξατομίκευση

- Διαχείρισή παραπόνων και δύσκολων καταστάσεων
- Αποτελεσματικό μάρκετινγκ
- Δημιουργία και διατήρηση αφοσιωμένης πελατειακής βάσης

Το μάθημα εκτός από την σε βάθος θεωρητική ανάλυση δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις μελέτες περίπτωσης με σκοπό να παρουσιάσει την τρέχουσα και σύγχρονη αντίληψη του CRM

## 11. Κωδικός Μαθήματος: B5

Τίτλος Μαθήματος: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΜΨΥΧΩΤΙΚΗΣ (HOTEL ANIMATION MANAGEMENT)

Πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν αντιληφθεί ότι ένα ποιοτικό ξενοδοχειακό προϊόν, δεν απαιτεί οπωσδήποτε υψηλές επενδύσεις ή λογιστικές αναλύσεις πολυμελών ομάδων οικονομολόγων. Απαιτεί ενδιαφέρον, ευαισθησία και κατάλληλο πολιτισμικό επίπεδο, ώστε ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων να χαρακτηρίζονται από ισορροπία.

Στα πλαίσια αυτού του σκεπτικού αναπτύσσουν μία υπηρεσία διαμόρφωσης των διακοπών, μέσα από την ψυχαγωγία και άθληση των πελατών τους, η οποία αγγλιστί αποδίδεται ως hotel animation. Η υπηρεσία αυτή δεν επιλαμβάνεται απλά με την ψυχαγωγία, διασκέδαση και άθληση των τουριστών. Ο γενικός σκοπός της είναι να διαμορφώσει ένα τόσο ευχάριστο προϊόν, ώστε ο τουρίστας στο τέλος των διακοπών του να αισθάνεται κάτι παραπάνω από ικανοποιημένος. Να νοιώθει ψυχικά πλούσιος. Έχει δε τους παρακάτω επιμέρους στόχους:

- \* Απομάκρυνση από τα προβλήματα της καθημερινότητας
- \* Ανάπτυξη των ανθρωπίνων σχέσεων και επαφών
- \* Εντατικοποίηση της επικοινωνίας
- \* Ποικιλία στις εμπειρίες των διακοπών
- \* Περισσότερη διασκέδαση, χαρά, ικανοποίηση
- \* Ευκαιρίες για δράση

Όλα αυτά πρέπει να είναι τόσο ευχάριστα, τόσο επιμορφωτικά και τόσο εκτονωτικά, ώστε να μπορούμε να μιλήσουμε για ψηλότερη ποιότητα ζωής.

Το μάθημα επιχειρεί την σύνδεση των εννοιών Ψυχαγωγία - Άθληση - Ξενοδοχείο, αναλύει τις στρατηγικές marketing με βάση την δυναμική της υπηρεσίας hotel animation, περιγράφει τις δραστηριότητες Ψυχαγωγίας, Διασκέδασης και Άθλησης, αναλύει τον ρόλο και την οργάνωση των εμψυχωτών, όπως και τον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων Ψ&Α.