

Τίτλος Μαθήματος	Εισαγωγή στη Βιομηχανία Φιλοξενίας και Τουρισμού				
Κωδικός Μαθήματος	IMGT-130				
Τύπος μαθήματος	Υποχρεωτικό				
Επίπεδο	1 <sup>ος</sup> Κύκλος				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	Πρώτο / Φθινοπωρινό				
Όνομα Διδάσκοντα	Νικόλας Κωνσταντίνου				
ECTS	6	Διαλέξεις / εβδομάδα	13	Εργαστήρια / εβδομάδα	0
Στόχος Μαθήματος	<p>Σκοπός του μαθήματος είναι να παρουσιάσει τις βασικές πληροφορίες, τις βασικές ιδέες και δεδομένα που αφορούν στη βιομηχανία φιλοξενίας και βασίζεται στους εξής πυλώνες/τομείς: ξενοδοχεία, επισιτισμός, τουρισμός. Στην κάθε περίπτωση θα γίνει μια ιστορική αναδρομή, θα επεξηγηθούν τα διάφορα είδη/μορφές λειτουργίας/κατηγορίες και θα αναφερθούν οι διάφορες επιλογές στις μεθόδους διεύθυνσης και διαχείρισης των συγκεκριμένων μονάδων.</p> <p>Στον τομέα των ταξιδιών, θα αναλυθεί η δομή και οργάνωση της βιομηχανίας τουρισμού, η συμπεριφορά των ταξιδιωτών, καθώς και τα δεδομένα και οι τάσεις που επικρατούν στην Κύπρο, στην Ευρώπη και στον υπόλοιπο διεθνή χώρο.</p>				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<p>Με την ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές πρέπει να είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Κατανοούν την ιστορική εξέλιξη της βιομηχανίας φιλοξενίας και τουρισμού, τους παράγοντες που επηρεάζουν την ανάπτυξη της και την συμβολή της στην οικονομία.</li> <li>• Εμπεδώνουν τα κύρια χαρακτηριστικά της οργάνωσης, της λειτουργίας, τα είδη και τις κατηγορίες και τους τρόπους διαχείρισης των ξενοδοχείων και των εστιατορίων.</li> <li>• Γνωρίζουν τις δυνάμεις και τα δεδομένα που αποτελούν την βιομηχανία ταξιδιών και τουρισμού.</li> <li>• Αναλύουν και να αξιοποιούν τις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών.</li> <li>• Εμπεδώσουν και προσφέρουν ποιοτική εξυπηρέτηση.</li> <li>• Κατανοούν τις βασικές αρχές διεύθυνσης μιας μονάδας φιλοξενίας μέσω αποτελεσματικής ανάπτυξης του προσωπικού και ηγετικών ικανοτήτων των προϊσταμένων.</li> </ul>				
Προαπαιτούμενα	Κανένα	Συναπαιτούμενα	Κανένα		

Περιεχόμενο  
Μαθήματος

Ιστορική αναδρομή:

- Παρουσίαση της εξέλιξης της βιομηχανίας δια μέσω των χρόνων.
- Έμφαση σε σημαντικές, καθοριστικές εξελίξεις.
- Αναφορά σε διεθνές και τοπικό επίπεδο.

Επίπτώσεις στην οικονομία:

- Ενημέρωση και ανάλυση μεγεθών ζήτησης στον τομέα των ταξιδιών.
- Αναφορά και ανάλυση για τουριστικές αγορές (χώρες προέλευσης) και τουριστικούς προορισμούς.
- Ανάλυση εσόδων από τουρισμό.
- Ενημέρωση για ευκαιρίες εργοδότησης.

Οργάνωση και λειτουργία μονάδων:

- Ενημέρωση για τον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας ξενοδοχειακών μονάδων και εστιατορίων: τοποθεσία, μέγεθος, κατηγορία, παρεχόμενες υπηρεσίες, τμήματα, μορφή διαχείρισης/διεύθυνσης.

Βιομηχανία ταξιδιών:

- Ενημέρωση για παράγοντες που δημιουργούν και ενισχύουν τη ζήτηση.
- Ενημέρωση για αξιοποίηση της ζήτησης για ανάπτυξη τουριστικών προορισμών.
- Ενημέρωση για απειλές κατά της ζήτησης και για τις επιπτώσεις από τον ανταγωνισμό.
- Συγκεκριμένη αναφορά και αξιολόγηση δεδομένων για την Κύπρο ως τουριστικός προορισμός.

Συμπεριφορά ταξιδιωτών/ πελατών:

- Ανάλυση και αξιολόγηση των παραγόντων που καθορίζουν τη ζήτηση.
- Ετοιμασία και προσφορά προϊόντων (υπηρεσιών) που ανταποκρίνονται και ξεπερνούν τις προσδοκίες των πελατών.

Ποιοτική εξυπηρέτηση:

- Ανάλυση και εμπέδωση παραγόντων για διασφάλιση ποιοτικής εξυπηρέτησης.
- Προσαρμογή ποιοτικών κριτηρίων στις υπηρεσίες φιλοξενίας.

Αποτελεσματική διεύθυνση:

- Ενημέρωση για βασικές αρχές αποτελεσματικής διεύθυνσης μονάδων φιλοξενίας.
- Έμφαση στην ανθρωποκεντρική μορφή εξυπηρέτησης (από άνθρωπο/ υπάλληλο σε άνθρωπο/πελάτη).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ενημέρωση για τρόπους βέλτιστης αξιοποίησης του προσωπικού: αποτελεσματική ανάπτυξη και ηγεσία που εμπνέει.</li> </ul>
Μεθοδολογία Διδασκαλίας	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Διαλέξεις, παραδείγματα, ασκήσεις στην τάξη</li> <li>- Ανάλυση περιπτώσιακών μελετών στην τάξη</li> <li>- Εκπαιδευτικές επισκέψεις σε μονάδες</li> </ul>
Βιβλιογραφία	<p>Υποχρεωτική:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• G. L Lattin, Introduction to the Hospitality Industry, Educational Institute of AHMA. Latest edition</li> <li>• Σημειώσεις Εκπαιδευτή</li> </ul> <p>Προτεινόμενη:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuzanne Steward Weissinger, Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων, «ΕΛΛΗΝ». Τελευταία έκδοση</li> <li>• Ιωάννης Φουντουλάκης, Εισαγωγή στη Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, «ΙΩΝ». Τελευταία έκδοση</li> <li>• Αθανάσιος Γ. Μάρας, Βασικές λειτουργίες ξενοδοχειακών μονάδων, Interbooks. Τελευταία έκδοση</li> <li>• Denny G. Rutherford, Ξενοδοχείο, «ΕΛΛΗΝ». Τελευταία έκδοση</li> </ul>
Αξιολόγηση	Συμμετοχή στην τάξη, Διαγωνίσματα, Μελέτη, Τελική εξέταση
Γλώσσα	Ελληνική