

Τίτλος Μαθήματος	Διεύθυνση Υποδοχής, Συστημάτων Τεχνολογίας και Κρατήσεων				
Κωδικός Μαθήματος	ΗΤΜ120				
Τύπος μαθήματος	Επιλογής				
Επίπεδο	Πτυχίο (1ος κύκλος)				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	2 ^ο Έτος/4 ^ο Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα	Θα ανακοινωθεί				
ECTS	6	Διαλέξεις / εβδομάδα	3 ώρες/14 εβδομάδες	Εργαστήρια / εβδομάδα	Κανένα
Σκοπός και στόχοι του μαθήματος	<p>Ο κύριος σκοπός αυτού του μαθήματος είναι να παρέχει μια ολοκληρωμένη επισκόπηση του γραφείου εισδοχής ενός ξενοδοχείου και του ρόλου που παίζει για τη δημιουργία αξέχαστης εμπειρίας στον πελάτη. Οι φοιτητές θα μάθουν πώς το γραφείο εισδοχής συνεργάζεται με άλλα τμήματα, τις στρατηγικές που μπορεί να χρησιμοποιήσει το προσωπικό της ρεσεψιόν για να κρατήσει το ξενοδοχείο κερδοφόρο και πώς το ηλεκτρονικό εμπόριο και η κοινωνική δικτύωση επηρεάζουν τις λειτουργίες του γραφείου εισδοχής. Επίσης, ο στόχος του μαθήματος είναι να υπογραμμίσει τη σημασία της τεχνολογίας στις ξενοδοχειακή βιομηχανία, να αποσαφηνίσει και να αναλύσει τα ζητήματα ασφαλείας που απασχολούν σήμερα την βιομηχανία φιλοξενίας και να παρέχει γνώση σχετικά με το πιο πρόσφατο ενιαίο σύστημα λογαριασμών για τη ξενοδοχειακή βιομηχανία.</p>				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<p>Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση αυτού του μαθήματος οι φοιτητές πρέπει να είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αξιολογήσουν τη σημασία του Τμήματος Υποδοχής (Front Office) σε μια ξενοδοχειακή μονάδα και επιδείξουν τις διάφορες θέσεις εργασίας που περιβάλλουν αυτό. • Αξιολογήσουν τη σημασία επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων με στόχο την παροχή φιλοξενίας στον πελάτη και να εξηγήσουν τη διάδοση πληροφοριών στους πελάτες και άλλα μέλη του προσωπικού του ξενοδοχείου. • Προσδιορίσουν τη σημασία της κατανόησης της φυσικής δομής και της θέσης της ρεσεψιόν και προσδιορίσουν τους βασικούς παράγοντες που είναι απαραίτητοι για την επιλογή ενός συστήματος διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων (Property Management Systems PMS). 				

	<ul style="list-style-type: none"> • Προσδιορίσουν τις διάφορες πτυχές στις κρατήσεις ξενοδοχείων και εξηγήσουν τις πολλές δυνατότητες που έχουν οι πελάτες να κάνουν κρατήσεις χρησιμοποιώντας τεχνολογία όπως οι πρωταρχικές προσπάθειες ενός ξενοδοχείου (μέσω μάρκετινγκ και πωλήσεων και χρήση του δικού τους συστήματος κρατήσεων), τον αριθμό χωρίς χρέωση, παγκόσμιο σύστημα διανομής, GDS) και ταξιδιωτικούς πράκτορες. 		
Προαπαιτούμενα	HTM100	Συναπαιτούμενο(α):	Κανένα
Περιεχόμενο Μαθήματος	<ul style="list-style-type: none"> • Λειτουργίες Τμήματος Υποδοχής • Τεχνολογικά συστήματα • Επικοινωνία μεταξύ τμημάτων, εξυπηρέτηση πελατών • Τμήμα μηχανικών και συντήρησης • Κύκλος εξυπηρέτησης Πελατών • Κρατήσεις & Μάρκετινγκ • Εγγραφή επισκεπτών – Εισδοχή • Λογαριασμός επισκεπτών, διακανονισμός • Αναχώρηση πελατών – Guest Check Out • Προετοιμασία και έλεγχος τιμολογίων (night audit) • Τμήμα Ασφαλείας και νομικές πτυχές • Ξενοδοχειακή μονάδα και Διευθυντής του Front Office 		
Μεθοδολογία Διδασκαλίας	Διδασκαλία στην τάξη		
Βιβλιογραφία	<ul style="list-style-type: none"> • Kasavana, L., Managing Front Office Operations, Tenth Edition, 2017 • Kasavana, L., Managing Technology in the Hospitality Industry, 2016 • Stipanuk, M., Security and Loss Prevention Management, Third Edition, 2013 • Forgacs, G.: Revenue Management Maximizing Revenue in Hospitality Operations, Latest Edition, AHLEI. 		
Αξιολόγηση	Εξέτασεις	70%	
	Εργασίες	20%	
	Παρακολούθηση και Συμμετοχή στην τάξη	10%	
	Σύνολο	100%	

Γλώσσα

Ελληνική