



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

15 Οκτωβρίου 2025

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 5510

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 20552

**Πρόγραμμα Σπουδών των Ανώτερων Σχολών
Τουριστικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.Τ.Ε.) του Υπουρ-
γείου Τουρισμού.**

**ΟΙ ΥΠΟΥΡΓΟΙ
ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ -
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Έχοντας υπόψη:

1. Την παρ. 5 του άρθρου 20 του ν. 3105/2003 «Τουριστική Εκπαίδευση και Κατάρτιση, ρυθμίσεις για τον τουρισμό και άλλες διατάξεις» (Α' 29).

2. Τον ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184).

3. Την παρ. 3 του άρθρου 4 του ν. 4109/2013 «Κατάρτιση και συγχώνευση νομικών προσώπων του Δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα - Σύσταση Γενικής Γραμματείας για το συντονισμό του κυβερνητικού έργου και άλλες διατάξεις» (Α' 16).

4. Το π.δ. 127/2017 «Οργανισμός Υπουργείου Τουρισμού» (Α' 157).

5. Το π.δ. 18/2018 «Οργανισμός Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων» (Α' 31).

6. Το π.δ. 27/2025 «Διορισμός Υπουργών, Αναπληρωτή Υπουργού, Υφυπουργών και Αντιπροέδρου της Κυβέρνησης» (Α' 44).

7. Την υπ' αρ. 4848/2025 κοινή απόφαση του Πρωθυπουργού και της Υπουργού Τουρισμού «Ανάθεση αρμοδιοτήτων στην Υφυπουργό Τουρισμού, Άννα Καραμανλή» (Β' 1351).

8. Το άρθρο 90 του Κώδικα νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005, Α' 98), όπως διατηρήθηκε σε ισχύ με την περ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133).

9. Την υπ' αρ. 5981/29-11-2007 κοινή απόφαση των Υπουργών Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και Τουριστικής Ανάπτυξης «Κανονισμός Σπουδών ΑΣΤΕ του Ο.Τ.Ε.Κ.» (Β' 2340).

10. Την υπ' αρ. 20071/30.12.2020 κοινή απόφαση της Υπουργού Παιδείας και Θρησκευμάτων και του Υφυπουργού Τουρισμού «Πρόγραμμα σπουδών των Ανώτερων Σχολών Τουριστικών Επαγγελματιών (Α.Σ.Τ.Ε.) του Υπουργείου Τουρισμού» (Β' 5824).

11. Την υπ' αρ. 12337/18-06-2025 απόφαση της Υπουργού Τουρισμού «Σύσταση και Ορισμός Μελών Επιστημονικού Συμβουλίου Διασφάλισης Ποιότητας της Τουριστικής Εκπαίδευσης στο υπουργείο Τουρισμού» (ΑΔΑ: 6ΝΔ1465ΧΘΟ-Β0Β).

12. Την από 26.9.2025 εισηγητική έκθεση του Επιστημονικού Συμβουλίου και τα πρακτικά των Συνεδριάσεων του Επιστημονικού Συμβουλίου Διασφάλισης Ποιότητας της Τουριστικής Εκπαίδευσης, το οποίο συνήλθε στις 09/07/2025, 16/07/2025, 23/07/2025, 30/07/2025, 06/08/2025, 03/09/2025, 10/09/2025 και 17/09/2025.

13. Την ανάγκη θέσπισης ενός νέου, επικαιροποιημένου προγράμματος σπουδών για τις Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (ΑΣΤΕ) του Υπουργείου Τουρισμού, προσαρμοσμένου στις σύγχρονες ανάγκες της αγοράς εργασίας, με έμφαση στη διοίκηση φιλοξενίας, στις αρχές αειφορίας και τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) προκειμένου οι απόφοιτοι των Σχολών να είναι ικανοί να εφαρμόζουν σε υψηλό ποιοτικά επίπεδο εξειδικευμένες γνώσεις, αποφέροντας τα μέγιστα ποιοτικά και οικονομικά αποτελέσματα στον ξενοδοχειακό τομέα ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων.

14. Την ανάγκη πρόβλεψης μεταβατικών διατάξεων για όσους/όσες σπουδαστές/σπουδάστριες έχουν ολοκληρώσει το πρώτο και το δεύτερο έτος σπουδών στις Α.Σ.Τ.Ε., προκειμένου με την ολοκλήρωση των σπουδών τους να κατέχουν το σύνολο των γνωστικών αντικειμένων που εντάσσονται στο εκσυγχρονισμένο πρόγραμμα σπουδών.

15. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του προϋπολογισμού του Υπουργείου Τουρισμού, με βάση την υπ' αρ. 19686/26.9.2025 εισηγητική έκθεση (κατ' άρθρο 24 παρ. 5 ε' του ν. 4270/2014, όπως ισχύει) της Προϊσταμένης της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών και Διοικητικών Υπηρεσιών του Υπουργείου Τουρισμού.

16. Το γεγονός ότι οι διατάξεις της παρούσας δεν αφορούν σε διοικητική διαδικασία για την οποία υπάρχει υποχρέωση καταχώρισης στο ΕΜΔΔ - ΜΙΤΟΣ, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1

1. Τον καθορισμό του προγράμματος Σπουδών των Ανώτερων Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.Τ.Ε.) του Υπουργείου Τουρισμού ως ακολούθως:

Α' ΕΞΑΜΗΝΟ

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες.	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (Ε.Κ.Τ.Σ.)
1	Διοίκηση Τουριστικών και Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων (Tourism and Hotel Business Management)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
2	Λειτουργία Επισιτιστικών Τμημάτων (Food and Beverage Operations)	13+2	3	1	2	39	4,7	61	100	4
3	Χρήση Τεχνολογιών, Πληροφορικής και Επικοινωνίας (Τ.Π.Ε.) -Αγγλική Ορολογία-(Information and Communication Technologies - ICT)	13+2	3	2	1	39	4,7	61	100	4
4	Λειτουργία και Οργάνωση Τμήματος Υποδοχής και Ορόφων (Front Office and Housekeeping Operations Management)	13+2	3	3	0	39	6,6	86	125	5
5	Οικονομικά Τουρισμού (Tourism Economics)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
6	Εισαγωγή στην Γαστρονομία (Introduction to Culinary Arts)	13+2	3	1	2	39	6,6	86	125	5
	ΣΥΝΟΛΟ	13+2	18	13	5	234	39,7	516	750	30

Β' ΕΞΑΜΗΝΟ

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες.	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (Ε.Κ.Τ.Σ.)
1	Οινολογία και Μπαρ (Wine and Beverage)	13+2	3	2	1	39	6,6	86	125	5
2	Διοίκηση Τομέα Τροφίμων και Ποτών Ξενοδοχείου (Food and Beverage Management)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες.	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. . (Ε.Κ.Τ.Σ.)
3	Αρχές Γενικής και Ξενοδοχειακής Λογιστικής (Finance and Hotel Accounting Principles)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
4	Στατιστική Επιχειρήσεων και Ανάλυση Δεδομένων (Business Statistics and Data Analysis)	13+2	3	2	1	39	8,5	111	150	6
5	Εφαρμογές Διαχείρισης Υποδοχής Ξενοδοχείου (Front Office Management Systems)	13+2	3	0	3	39	6,6	86	125	5
6	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας - Αγγλική Ορολογία- (Total Quality Management)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
	ΣΥΝΟΛΟ	13+2	18	13	5	234	39,7	516	750	30

Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες.	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (Ε.Κ.Τ.Σ.)
1	Οργάνωση και Διαχείριση Συνεδρίων και Εκδηλώσεων (Meetings and Events Management)	13+2	3	2	1	39	8,5	111	150	6
2	Οργάνωση και Διοίκηση Τομέα Δωματίων Ξενοδοχείου (Rooms Division Management)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
3	Διοίκηση Τμήματος Συντήρησης Εξοπλισμού και Εγκαταστάσεων Ξενοδοχείων (Maintenance Department Management)	13+2	3	3	0	39	6,6	86	125	5
4	Ξενοδοχειακό και Τουριστικό Marketing (Hotel and Tourism Marketing)	13+2	3	3	0	39	6,6	86	125	5

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες.	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (E.C.T.S.)
5	Σχεδιασμός και μελλοντικές τάσεις του ξενοδοχειακού προϊόντος - Αγγλική Ορολογία- (Design and Emerging Trends of the Hotel Product)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
6	Ξένη Γλώσσα Ι - Γερμανικά, Γαλλικά, Ιταλικά (Foreign Language I)	13+2	2	2	0	26	5,7	74	100	4
	ΣΥΝΟΛΟ	13+2	17	16	1	221	40,7	529	750	30

Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες.	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (E.C.T.S.)
1	Τεχνητή Νοημοσύνη στον Τουρισμό (Artificial Intelligence in Tourism)	13+2	3	2	1	39	4,7	61	100	4
2	Στρατηγική Διοίκηση Ξενοδοχείων (Hotel Strategic Management)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
3	Στρατηγικές Διαχείρισης Εσόδων (Revenue and Yield Management Strategies)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
4	Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία στον Τουρισμό (Entrepreneurship and Innovation in Tourism)	13+2	3	2	1	39	6,6	86	125	5
5	Ψηφιακό Marketing- Αγγλική Ορολογία- (Digital Marketing)	13+2	3	3	0	39	6,6	86	125	5
6	Ξένη Γλώσσα ΙΙ- Γερμανικά, Γαλλικά, Ιταλικά (Foreign Language II)	13+2	2	2	0	26	5,7	74	100	4
	ΣΥΝΟΛΟ	13+2	17	15	2	221	40,7	529	750	30

Ε' ΕΞΑΜΗΝΟ

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες.	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. . (E.C.T.S.)
1	Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management)	13+2	3	3	0	39	6,6	86	125	5
2	Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων (Human Resources Management)	13+2	3	3	0	39	6,6	86	125	5
3	Διαπολιτισμική Επικοινωνία- Αγγλική Ορολογία- (Intercultural Communication)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
4	Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων (Global Reservation Systems)	13+2	3	2	1	39	4,7	61	100	4
5	Μεθοδολογία Έρευνας (Research Methods)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
6	Εξειδίκευση (Specialisation) I. Βιώσιμη Ανάπτυξη στον Τουρισμό: (Sustainable Tourism Management): Βιώσιμη Ανάπτυξη και Τουριστική Επιχειρηματικότητα (Sustainable Development and Tourism Entrepreneurship) ή II. Διοίκηση Πολυτελούς Φιλοξενίας (Luxury Hospitality Management): Διαχείριση Τουριστικών Πόρων και Πολιτιστική Κληρονομιάς (Management of Tourism ή III. Τεχνολογία και Καινοτομία στα Ξενοδοχεία (Hospitality Tech and Innovation): Ψηφιακός Σχεδιασμός Εμπειριών (Digital Experience Design)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
	ΣΥΝΟΛΟ	13+2	18	17	1	234	39,7	516	750	30

ΣΤ' ΕΞΑΜΗΝΟ

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες.	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (E.C.T.S.)
1	Εφαρμοσμένο Τελικό Έργο (Capstone project)	13+2	2	2	0	20	10,0	130	150	6
2	Διαχείριση Κρίσεων και Κινδύνων (Crisis and Risk Management)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
3	Οργανωσιακή Ψυχολογία - Αγγλική Ορολογία- (Organisational Psychology)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
4	Ξενοδοχειακή και Τουριστική Νομοθεσία (Hospitality and Tourism Law)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
5	Εξειδίκευση (Specialisation) I. Βιώσιμη Ανάπτυξη στον Τουρισμό: (Sustainable Tourism Management): Διαχείριση Τουριστικών Πόρων και Πολιτιστική Κληρονομιάς (Management of Tourism Resources and Cultural Heritage) ή II. Διοίκηση Πολυτελούς Φιλοξενίας (Luxury Hospitality Management): Διοίκηση Διεθνών Θέρετρων και Υπηρεσιών Ευεξίας (International Resort and Spa management) ή III. Τεχνολογία και Καινοτομία στα Ξενοδοχεία (Hospitality Tech & Innovation): Έξυπνα Ξενοδοχεία (Smart Hotels)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
6	Πρακτική Άσκηση - 3 μήνες ανά έτος x 3 έτη - (Internship, 3 m. x 3 years)	13+2	0	0	0	0	11,5	150	150	6
	ΣΥΝΟΛΟ	13+2	14	14	0	176	44,2	574	750	30

2. Οι σπουδαστές/τριες στο τρίτο (3ο) έτος σπουδών τους καλούνται να επιλέξουν μία από τις προτεινόμενες τρεις (3) εξειδικεύσεις του προγράμματος σπουδών. Μετά την επιλογή τους υποχρεούνται να παρακολουθήσουν τα μαθήματα που συμπεριλαμβάνονται στην εξειδίκευση αυτή και μόνο.

3. Όπου στο Πρόγραμμα Σπουδών αναφέρεται μάθημα με την ένδειξη Αγγλική Ορολογία, το μάθημα διδάσκεται στην αγγλική γλώσσα.

Άρθρο 2

Τον καθορισμό περιγραφών ενότητας και μαθησιακών αποτελεσμάτων ανά εξάμηνο και ανά μάθημα ως ακολούθως:

Α' ΕΞΑΜΗΝΟ

1. Διοίκηση Τουριστικών και Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων (Tourism and Hotel Business Management)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Οι ξενοδοχειακές και τουριστικές επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται σε ένα έντονα ανταγωνιστικό και σαφώς διεθνοποιημένο εξωτερικό περιβάλλον. Η επιβίωση και η ανάπτυξή τους εξαρτάται από πολλούς παράγοντες αλλά η άσκηση αποτελεσματικού μάντζμεντ είναι καθοριστική.

Σκοπός του μαθήματος είναι να συμβάλλει στην κατανόηση από την πλευρά των σπουδαστών/τριων της έννοιας και του περιεχομένου της διοίκησης των τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζουν και σταδιακά να εφαρμόζουν τις βασικές αρχές της διοίκησης των τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Αυτό απαιτεί τη σε βάθος κατανόηση της πολυπλοκότητας του τουριστικού και ξενοδοχειακού κλάδου και τα βασικά χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων που εμπλέκονται στην παραγωγή των τουριστικών αγαθών - εμπορεύσεων. Η κατανόηση, αξιοποίηση και εφαρμογή των σύγχρονων στρατηγικών και πολιτικών αποτελεσματικής διοίκησης των τουριστικών επιχειρήσεων για την αποφυγή των προβλημάτων που προκύπτουν από τις ιδιαιτερότητες των τουριστικών αγαθών (προϊόντων, υπηρεσιών και πρωτίστως εμπειριών) αποτελεί επίσης σημαντικό στόχο του παρόντος μαθήματος.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αναλύουν τις βασικές διοικητικές λειτουργίες των τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων αλλά και τον τρόπο εφαρμογής τους στην πράξη.

2. Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές της οργάνωσης και διοίκησης των τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

3. Αξιολογούν τον τρόπο λειτουργίας μιας τουριστικής - ξενοδοχειακής επιχείρησης.

2. Λειτουργία Επισιτιστικών τμημάτων (Food and beverage Operations).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Η επιτυχία των συγχρόνων επιχειρήσεων φιλοξενίας εξαρτάται σημαντικά από την αποτελεσματική λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων. Στο μάθημα οι σπουδαστές/τριες θα μελετήσουν όλες τις δραστηριότητες και τις διαδικασίες οι οποίες είναι απαραίτητες για την παροχή υπηρεσιών εστίασης. Επιπλέον, οι σπουδαστές/τριες θα διδαχθούν τη σύγχρονη εστιατορική τεχνική αλλά και τους κανόνες της γαστρονομίας - οινολογίας, προκειμένου να μπορούν να εξυπηρετήσουν αποτελεσματικά τους πελάτες των επισιτιστικών τμημάτων επιχειρήσεων φιλοξενίας.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Προετοιμάζουν τους χώρους των επισιτιστικών τμημάτων για σερβίρισμα γευμάτων- ποτών.

2. Εφαρμόζουν τις διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών και σερβιρίσματος διάφορων εδεσμάτων και ποτών.

3. Αποκαταστήσουν τους χώρους των επισιτιστικών τμημάτων μετά την εξυπηρέτηση των πελατών.

3. Χρήση Τεχνολογιών, Πληροφορικής και Επικοινωνίας (Τ.Π.Ε.) - Αγγλική Ορολογία (Information and Communication Technologies - ICT).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το μάθημα στοχεύει στο να εφοδιαστούν οι σπουδαστές/τριες με σύγχρονες και πρακτικές δεξιότητες Τ.Π.Ε. που εφαρμόζονται άμεσα στον ξενοδοχειακό κλάδο,

ώστε να είναι σε θέση να διαχειρίζονται έγγραφα, υπολογιστικά φύλλα, παρουσιάσεις, επικοινωνία με πελάτες, ανάλυση δεδομένων και να εφαρμόζουν ψηφιακή ασφάλεια σε πραγματικές συνθήκες εργασίας.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Δημιουργούν επαγγελματικά έγγραφα για ξενοδοχειακές ανάγκες χρησιμοποιώντας προηγμένες δυνατότητες Word/Google Docs.

2. Χειρίζονται Excel/Google Sheets για κρατήσεις, ανάλυση πληρότητας, έσοδα και στατιστικά.

3. Σχεδιάζουν ελκυστικές παρουσιάσεις με PowerPoint/Canva για προβολή ξενοδοχείων και υπηρεσιών.

4. Εκτελούν προηγμένες αναζητήσεις και να αξιοποιούν την αξιοπιστία πηγών στο διαδίκτυο.

5. Χρησιμοποιούν Costumer Relationship Management- Σύστημα Διαχείρισης Σχέσεων Πελατών (CRM) και εργαλεία επικοινωνίας για αποτελεσματική διαχείριση πελατών.

6. Εφαρμόζουν τεχνικές ψηφιακής ασφάλειας για την προστασία δεδομένων και την ασφάλεια του οργανισμού.

7. Αξιοποιούν εργαλεία τεχνητής νοημοσύνης για βελτίωση της εξυπηρέτησης και της λειτουργικότητας.

4. Λειτουργία και Οργάνωση Τμήματος Υποδοχής και Ορόφων (Front Office and Housekeeping Operations Management).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το τμήμα Υποδοχής και το τμήμα Ορόφων αποτελούν τα δύο βασικά τμήματα του τομέα Δωματίων των ξενοδοχείων. Τα δύο αυτά τμήματα παίζουν καθοριστικό ρόλο στην εμπειρία του πελάτη.

Στο πλαίσιο του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες μαθαίνουν τις βασικές αρχές λειτουργίας της υποδοχής, όπως η διαδικασία κράτησης, η άφιξη και αναχώρηση του πελάτη (check-in/check-out), η εξυπηρέτηση πελατών και η διαχείριση των λογαριασμών. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σωστή επικοινωνία, στην επαγγελματική συμπεριφορά, στην εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία και στην παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών με στόχο την ενίσχυση της ικανοποίησης του πελάτη. Το μάθημα εστιάζει επίσης στη λειτουργία του θυρωρείου και του τηλεφωνικού κέντρου τα οποία συνεπικουρούν το έργο του τμήματος Υποδοχής.

Παράλληλα, αναλύεται ο ρόλος και οι αρμοδιότητες του τμήματος Ορόφων που σχετίζονται με την καθαριότητα, την υγιεινή, τη συντήρηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων, καθώς και τη συνεργασία με άλλα τμήματα του ξενοδοχείου. Οι σπουδαστές/τριες εξοικειώνονται με πρότυπα λειτουργίας, διαδικασίες ελέγχου ποιότητας, χρονοδιαγράμματα καθαριότητας και βασικές αρχές διαχείρισης προσωπικού (καμαριέρες, επόπτες ορόφων κ.λπ.).

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Εφαρμόζουν διαδικασίες εξυπηρέτησης πελατών σύμφωνα με πρότυπα φιλοξενίας, να διαχειρίζονται απο-

τελεσµατικά τις κρατήσεις δωματίων και να εκτελούν µε ακρίβεια τα βήµατα του check-in και check-out διασφαλίζοντας υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης.

2. Αξιολογούν και να εφαρµοζούν διαδικασίες καθαριότητας, συντήρησης και ελέγχου ποιότητας στα δωµάτια.

3. Συντονίζουν τη συνεργασία µεταξύ των τµηµάτων υποδοχής, ορόφων και άλλων τµηµάτων του ξενοδοχείου.

5. Οικονοµικά Τουρισµού (Tourism Economics).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Στόχος του µαθήµατος είναι η γνώση και η εµβάθυνση στην µελέτη της οικονοµικής του τουρισµού, καθώς και η κατανόηση και η ερµηνεία των µηχανισµών που διέπουν τη λειτουργία του, λαµβάνοντας υπόψη την πολυεπιστηµονική διάσταση και την συνθετότητα του τουρισµού. Η οικονοµική ανάλυση του τουρισµού θα πρέπει να λάβει υπόψη της το σύνολο των εµπλεκοµένων παραµέτρων/µεταβλητών. Μια συνδυαστική προσέγγιση, η οποία εξετάζει τη µακροοικονοµική (π.χ. µέθοδοι εκτίµησης/µέτρησης των οικονοµικών επιδράσεων του τουρισµού σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο) και τη µικροοικονοµική (π.χ. ανάλυση καταναλωτικών συµπεριφορών) διάσταση του τουρισµού, συµβάλλει στη σφαιρικότερη κατανόηση και ερµηνεία του τουριστικού φαινοµένου. Κύριος στόχος είναι η οικονοµική ανάλυσή του, λαµβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητά του, την πολυεπιστηµονική του θεώρηση και τον µικρό σχετικά βαθµό επιστηµονικής προσέγγισής του σε σχέση µε τα άλλα πεδία έρευνας των οικονοµικών επιστηµών.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του µαθήµατος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Κατανοούν την διαχρονική επισκόπηση των εξελικτικών φάσεων του τουρισµού ως οικονοµικό φαινόµενο και προσδιορίζουν τις εννοιολογικές προσεγγίσεις των τάσεων της τουριστικής ζήτησης.

2. Αναγνωρίζουν την οικονοµική οργάνωση των τουριστικών επιχειρήσεων και τον τουρισµό στο πλαίσιο της εθνικής οικονοµίας καθώς και των µεθόδων εκτίµησης/µέτρησης των οικονοµικών επιδράσεων του τουρισµού.

3. Αναπτύσσουν τα µοντέλα µέτρησης της τουριστικής παραγωγής και της τουριστικής κατανάλωσης και να αξιολογούν τη χρησιµότητά τους.

6. Εισαγωγή στην Γαστρονομία (Introduction to Culinary Arts).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Η γαστρονομία αποτελεί έναν από τους σηµαντικότερους πυλώνες της φιλοξενίας και της εστίασης, συνδυάζοντας την τέχνη της µαγειρικής µε την επιστήµη της διατροφής και την πολιτιστική κληρονοµιά. Το µάθηµα αυτό εισάγει τους σπουδαστές/τριες στις βασικές αρχές της γαστρονομίας, εξερευνώντας την ιστορία, τις τεχνικές, τα προϊόντα, αλλά και τον ρόλο της στην τουριστική εµπειρία. Μέσα από θεωρητική διδασκαλία, παραδείγµατα και µελέτες περίπτωσης, οι σπουδαστές/τριες θα κατανοήσουν τη σχέση της γαστρονομίας µε την ποιότητα, τη δηµιουργικότητα και την επιχειρηµατικότητα στον κλάδο της φιλοξενίας. Το µάθηµα εστιάζει επίσης στην ελληνική και διεθνή γαστρονοµική σκηνή,

αναλύοντας πώς η γαστρονομία µπορεί να αποτελέσει στρατηγικό εργαλείο διαφοροποίησης και προβολής ενός προορισµού ή µιας επιχείρησης. Οι σπουδαστές/τριες θα αναπτύξουν βασικές γνώσεις για την οργάνωση και τον σχεδιασµό µενού, την επιλογή πρώτων υλών, την αισθητική παρουσίαση και τη σύνδεση µε την πολιτιστική ταυτότητα.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του µαθήµατος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Εξηγούν τις βασικές αρχές, τεχνικές και έννοιες της γαστρονομίας σε εθνικό και διεθνές πλαίσιο.

2. Αναλύουν τον ρόλο της γαστρονομίας στην τουριστική εµπειρία και τη στρατηγική διαφοροποίηση επιχειρήσεων φιλοξενίας.

3. Σχεδιάζουν και παρουσιάζουν βασικές γαστρονοµικές προτάσεις, λαµβάνοντας υπόψη την πολιτιστική ταυτότητα και τις απαιτήσεις της αγοράς.

Β' ΕΞΑΜΗΝΟ

1. Οινολογία και Μπαρ (Wine and Beverage)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το µάθηµα εξετάζει σε βάθος την οινολογία και τη διαχείριση ποτών στο πλαίσιο της ξενοδοχειακής και εστιατορικής βιοµηχανίας. Οι σπουδαστές/τριες θα αναπτύξουν θεωρητική και πρακτική γνώση για τα κύρια είδη οίνου και αλκοολούχων ποτών, την προέλευση και τα χαρακτηριστικά τους, καθώς και τις τεχνικές αξιολόγησης και σερβιρίσµατος. Ιδιαίτερη έµφαση δίνεται στη σύνδεση των ποτών µε τη γαστρονομία, στην κατανόηση των γευστικών προφίλ, και στη δηµιουργία εµπειριών υψηλής ποιότητας για τους πελάτες. Παράλληλα, το µάθηµα καλλιεργεί δεξιότητες κριτικής αξιολόγησης υπαρχόντων καταλόγων ποτών, µε στόχο τον εντοπισµό δυνατών και αδύνατων σηµείων, και την ανάπτυξη τεκµηριωµένων προτάσεων βελτίωσης. Οι σπουδαστές/τριες θα εξοικειωθούν µε ζητήµατα βιωσιµότητας, υπεύθυνης κατανάλωσης και σύγχρονων τάσεων στον τοµέα του οίνου και των ποτών, ενώ θα εφαρµόσουν πρακτικές αναλύσεις και µελέτες περιπτώσεων για να διαµορφώσουν στρατηγικές που ενισχύουν την ελκυστικότητα και την αποδοτικότητά του.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του µαθήµατος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζουν και περιγράφουν τα βασικά χαρακτηριστικά, τις ποικιλίες και τις περιοχές παραγωγής οίνων και ποτών.

2. Εφαρµοζουν αρχές γευσιγνωσίας, αρµονίας φαγητού-ποτού και υπεύθυνης διαχείρισης σε επαγγελµατικό περιβάλλον.

3. Σχεδιάζουν και αξιολογούν λίστες ποτών και στρατηγικές προώθησης που ενισχύουν την εµπειρία πελατών σε ξενοδοχεία και εστιατόρια.

2. Διοίκηση Τομέα Τροφίμων και Ποτών Ξενοδοχείου (Food and Beverage Management).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Ο τοµέας τροφίμων και ποτών αποτελεί σηµαντική πηγή εσόδων αλλά και κόστους για ένα ξενοδοχείο. Το µάθηµα περιλαµβάνει τον σχεδιασµό, την οργάνωση και

τον έλεγχο όλων των στοιχείων που σχετίζονται με τις λειτουργίες τροφίμων και ποτών σε έναν χώρο φιλοξενίας ή εστίασης. Αυτό περιλαμβάνει τον σχεδιασμό μενού έως και τη διαχείριση του κόστους και την προμήθεια πρώτων υλών. Ουσιαστικά, επικεντρώνεται στην επίτευξη αποτελεσματικών και κερδοφόρων λειτουργιών, παρέχοντας παράλληλα υψηλής ποιότητας εμπειρίες στους πελάτες των επισιτιστικών τμημάτων ξενοδοχείων.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Συνθέτουν και σχεδιάζουν το εδεσματολόγιο (μενού) επισιτιστικών τμημάτων.
2. Κοστολογούν και τιμολογούν τα στοιχεία εδεσματολογίου (μενού) επισιτιστικών τμημάτων.
3. Παρουσιάζουν τις πολιτικές προμήθειας και αποθήκευσης των απαραίτητων για την λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων πρώτων υλών και αναλώσιμων.
3. Αρχές Γενικής και Ξενοδοχειακής Λογιστικής (Finance and Hotel Accounting Principles).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Στόχος του μαθήματος είναι οι σπουδαστές/τριες μέσω ανάπτυξης της αντίστοιχης θεωρίας, ασκήσεων και case studies να αποκτήσουν τις γνώσεις ώστε να μπορούν να αναγνωρίζουν, τα σχετικά με τη θέση τους στην οργανωτική δομή, λογιστικά ζητήματα που ανακύπτουν στο σύγχρονο ξενοδοχειακό περιβάλλον και να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων για την ορθή λογιστική πρακτική που θα μπορεί να ακολουθηθεί, κατά περίπτωση.

Στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον, όλα τα στελέχη μιας ξενοδοχειακής μονάδας οφείλουν-πέρα από τις απαραίτητες για τη θέση τους ικανότητες/δεξιότητες-να διαθέτουν και βασικές/πρακτικές γνώσεις λογιστικής προκειμένου να κατανοούν την επίδραση εκάστης επιλογής στην οικονομική πορεία της επιχείρησης.

Συνεπώς, στο εν λόγω μάθημα εξετάζονται τα ζητήματα της κατανόησης, ταξινόμησης, καταγραφής και παρακολούθησης της περιουσιακής δομής μιας οικονομικής οντότητας με εστίαση στις ξενοδοχειακές, ο προσδιορισμός του οικονομικού αποτελέσματος κάθε λογιστικής χρήσης και η κατανόηση των ετήσιων λογιστικών καταστάσεων.

Επίσης, παρέχεται γνώση για την κατάρτιση και χρήση αριθμοδεικτών από τη διοικητική ξενοδοχειακή πρακτική.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αντιλαμβάνονται πλήρως την αξία που έχουν οι λογιστικές διαδικασίες για τις σύγχρονες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
2. Μπορούν να αναγνωρίζουν τα σχετικά λογιστικά ζητήματα που ανακύπτουν στο σύγχρονο ξενοδοχειακό περιβάλλον.
3. Συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων για την ορθή λογιστική πρακτική που θα μπορεί - κατά περίπτωση - να ακολουθηθεί.
4. Στατιστική Επιχειρήσεων και Ανάλυση Δεδομένων (Business Statistics and Data Analysis).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Σκοπός του μαθήματος είναι οι σπουδαστές/τριες να μπορούν να αναλύουν και να ερμηνεύουν επιχειρηματικά δεδομένα, να εφαρμόζουν στατιστικές μεθόδους σε πραγματικά προβλήματα, να γνωρίσουν πώς να λαμβάνουν αποφάσεις βάσει δεδομένων και να παρουσιάζουν τα αποτελέσματα της ανάλυσής τους με σαφή και πειστικό τρόπο.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Κατανοούν τις βασικές έννοιες και όρους της στατιστικής.
2. Συλλέγουν, οργανώνουν και ερμηνεύουν δεδομένα.
3. Εφαρμόζουν μεθόδους περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής.
4. Αναλύουν επιχειρηματικά δεδομένα για λήψη αποφάσεων.
5. Χρησιμοποιούν στατιστικά εργαλεία για την πρόβλεψη και ανάλυση τάσεων.
6. Ερμηνεύουν αποτελέσματα και να τα μετατρέπουν σε επιχειρηματικές δράσεις.
5. Εφαρμογές Διαχείρισης Υποδοχής Ξενοδοχείου (Front Office Management Systems).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το μάθημα έχει εργαστηριακό χαρακτήρα και στοχεύει στην εκμάθηση ενός PMS (Property Management System), μιας ειδικής κατηγορίας λογισμικού που χρησιμοποιείται για τη διαχείριση των καθημερινών λειτουργιών ενός ξενοδοχείου και χρησιμοποιείται κυρίως από το Τμήμα Υποδοχής. Οι σπουδαστές/τριες θα γνωρίσουν τις δυνατότητες του προγράμματος, θα μάθουν να το χειρίζονται και θα εξοικειωθούν με τα σύγχρονα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την οργάνωση, τη διαχείριση και την παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας.

Το μάθημα εστιάζει στη διαχείριση των κρατήσεων, στο check-in και check-out, στην διαχείριση των δωματίων, στην τιμολόγηση των υπηρεσιών, στην εξόρυξη και ανάλυση δεδομένων για την λήψη αποφάσεων. Επιπλέον, οι σπουδαστές/τριες μέσα από την χρήση του PMS θα αντιληφθούν τη σημασία και τη χρησιμότητα της σύνδεσης του PMS με άλλα συστήματα του ξενοδοχείου, όπως το POS, το Channel Manager, το CRS, το RMS και το CRM.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Να εκτελούν βασικές και προχωρημένες λειτουργίες, όπως κρατήσεις, αφίξεις, αναχωρήσεις.
2. Να κατανοούν την σημασία της διασύνδεσης του PMS με άλλα συστήματα του ξενοδοχείου (π.χ. POS, Channel Manager, Booking Engines) και να εξηγούν τα πλεονεκτήματα της ολοκληρωμένης διαχείρισης.
3. Να αξιοποιούν εργαλεία αναφορών και στατιστικών του PMS για την λήψη αποφάσεων και την παρακολούθηση της απόδοσης του ξενοδοχείου.
6. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας - Αγγλική Ορολογία (Total Quality Management)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το μάθημα επικεντρώνεται στην εφαρμογή προηγμένων αρχών και πρακτικών ολικής ποιότητας στον χώρο της φιλοξενίας, με έμφαση στις επιχειρήσεις πολυτελείας. Οι σπουδαστές/τριες θα εξετάσουν τη σύνδεση μεταξύ στρατηγικής ποιότητας, εμπειρίας πελάτη και ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Μέσα από ανάλυση διεθνών μελετών περίπτωσης και πρακτικές ασκήσεις, οι σπουδαστές/τριες θα μάθουν πώς η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας-Total Quality Management (TQM) μπορεί να ενσωματωθεί στην επιχείρηση για τη διασφάλιση συνέπειας, αποτελεσματικότητας και καινοτομίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σχεδίαση καινοτόμων λύσεων βελτίωσης ποιότητας, στην αξιοποίηση τεχνολογικών εργαλείων για παρακολούθηση Βασικών Δεικτών Απόδοσης-Key Performance Indicators (KPIs), καθώς και στη δημιουργία βιώσιμων και εξατομικευμένων εμπειριών πελάτη. Οι σπουδαστές/τριες θα έχουν την ευκαιρία να εφαρμόσουν τις γνώσεις τους σε ρεαλιστικά σενάρια που αφορούν ξενοδοχείων και θέρετρων, συνδέοντας τη θεωρία με πρακτικές καινοτομίας.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αναλύουν στρατηγικές και εργαλεία Διοίκησης Ολικής Ποιότητας-Total Quality Management (TQM) και τη σημασία τους για την ποιότητα και την εμπειρία πελάτη σε πολυτελείς επιχειρήσεις φιλοξενίας.

2. Σχεδιάζουν και εφαρμόζουν συστήματα διαχείρισης ποιότητας, αξιοποιώντας τεχνικές συνεχούς βελτίωσης, Βασικούς Δείκτες Απόδοσης-Key Performance Indicators (KPIs) και καινοτόμες προσεγγίσεις.

3. Αξιολογούν και προτείνουν λύσεις βελτίωσης ποιότητας και καινοτομίας, ενσωματώνοντας βιώσιμες πρακτικές και ψηφιακά εργαλεία παρακολούθησης.

Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ

1. Οργάνωση και Διαχείριση Συνεδρίων και Εκδηλώσεων (Meetings and Events Management)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Στο μάθημα αυτό οι σπουδαστές/τριες θα διδαχθούν τον σχεδιασμό, την οργάνωση, την υλοποίηση και τον έλεγχο εκδηλώσεων, από συνέδρια και εμπορικές εκθέσεις έως κοινωνικές συγκεντρώσεις και εταιρικές συναντήσεις. Η αποτελεσματική οργάνωση και διαχείριση διασφαλίζει ότι αυτές οι εκδηλώσεις διεξάγονται ομαλά, επιτυγχάνουν τους στόχους τους και παρέχουν μια θετική εμπειρία στους συμμετέχοντες/ουσες. Για να επιτευχθούν τα παραπάνω απαιτείται κατάλληλη επιλογή χώρου, άρτια οργάνωση και προγραμματισμός ομιλιών, αποτελεσματική διαχείριση εγγραφών, έγκαιρη προώθηση και επικοινωνία, καθώς και αποδοτική διαχείριση χορηγών και προμηθευτών.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αναλύουν τις μεθόδους και τα στάδια σχεδιασμού συνεδρίων και εκδηλώσεων σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών.

2. Παρουσιάζουν τις τεχνικές, τις πολιτικές και τα στάδια οργάνωσης και υλοποίησης συνεδρίων και εκδηλώσεων.

3. Εκθέτουν πολιτικές και τεχνικές ελέγχου στα στάδια πριν, κατά την διάρκεια και μετά την διεξαγωγή συνεδρίων και εκδηλώσεων.

2. Οργάνωση και Διοίκηση Τομέα Δωματίων (Rooms and Division Management).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Ο τομέας Δωματίων (Rooms Division) περιλαμβάνει τα τμήματα Υποδοχής και Ορόφων ενώ σε μερικές ξενοδοχειακές μονάδες περιλαμβάνει επίσης τα τμήματα Ασφαλείας και Συντήρησης. Πρόκειται για έναν πολύ κρίσιμο και επικερδή τομέα αφού συμβάλλει περίπου με ποσοστό 70% επί των συνολικών εσόδων του ξενοδοχείου.

Το μάθημα εστιάζει στην οργανωτική δομή και τις αρμοδιότητες του τομέα Δωματίων. Παρουσιάζει τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τα πρότυπα ποιότητας που εφαρμόζονται για την παροχή υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης πελατών. Αναλύει τον ρόλο, τις αρμοδιότητες και τα καθήκοντα του Rooms Division Manager και των στελεχών του Τμήματος Υποδοχής και του Τμήματος Ορόφων.

Επίσης εξετάζονται θέματα όπως η διαχείριση της πληρότητας, ο έλεγχος του κόστους και της απόδοσης, ο συντονισμός μεταξύ των τμημάτων, η διασφάλιση ποιότητας και η τήρηση των προδιαγραφών λειτουργίας.

Επιπλέον, το μάθημα εστιάζει στις τεχνολογικές εξελίξεις όπως η αυτοματοποίηση των διαδικασιών, η ψηφιακή επικοινωνία με τους πελάτες και τα εργαλεία ανάλυσης δεδομένων που βοηθούν στη βελτιστοποίηση της λειτουργίας του εν λόγω τομέα.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Να κατανοούν την οργανωτική δομή και την λειτουργία του Τομέα Δωματίων.

2. Να αναλύουν τους βασικούς δείκτες απόδοσης όπως η πληρότητα, η Μέση Ημερήσια Τιμή (Average Daily Rate (ADR), τα Έσοδα ανά Δωμάτιο-Revenue per Available Room (RevPA) κ.ά.

3. Να εφαρμόζουν σχέδιο διαχείρισης ποιότητας με στόχο τη διατήρηση υψηλού επιπέδου ικανοποίησης των πελατών.

3. Διοίκηση Τμήματος Συντήρησης Εξοπλισμού και Εγκαταστάσεων Ξενοδοχείου (Hotels Engineering and Maintenance Management)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι σπουδαστές/τριες θεωρητική κατανόηση και πρακτική προσέγγιση στη διοίκηση, τον προγραμματισμό και την εποπτεία της συντήρησης ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και εξοπλισμού, με στόχο την ασφάλεια, την αποδοτικότητα και τη βιωσιμότητα της μονάδας φιλοξενίας και λαμβάνοντας σοβαρά υπόψη θέματα σχετικά με την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή/και χρόνιες παθήσεις.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Κατανοούν τις βασικές αρχές διοίκησης και προγραμματισμού συντήρησης.
2. Αναγνωρίζουν τα είδη και τις απαιτήσεις ξενοδοχειακού εξοπλισμού και υποδομών.
3. Σχεδιάζουν πλάνα προληπτικής και διορθωτικής συντήρησης.
4. Αξιολογούν τεχνολογίες διαχείρισης συντήρησης-Computerized Maintenance Management System (CMMS).

5. Εφαρμόζουν αρχές ασφάλειας και κανονιστικής συμμόρφωσης.

6. Συνδέουν τη συντήρηση με τη βελτίωση της εμπειρίας πελάτη και τη μείωση λειτουργικού κόστους.

4. Ξενοδοχειακό και Τουριστικό Marketing (Hotel and Tourism Marketing)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Στο παγκοσμιοποιημένο και έντονα ανταγωνιστικό τουριστικό περιβάλλον, η εφαρμογή αποτελεσματικών πρακτικών Μάρκετινγκ κρίνεται αναγκαία για τη βιωσιμότητα και ανάπτυξη των ξενοδοχειακών και τουριστικών επιχειρήσεων. Το μάθημα παρέχει στους σπουδαστές/τριες τις θεμελιώδεις γνώσεις και τις πρακτικές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την κατανόηση, τον σχεδιασμό, την υλοποίηση και την αξιολόγηση επιτυχημένων Στρατηγικών Μάρκετινγκ.

Σκοπός του μαθήματος είναι η κατανόηση των μοναδικών χαρακτηριστικών των τουριστικών υπηρεσιών και πώς αυτά επηρεάζουν τις πτυχές του Μάρκετινγκ αλλά και την γενικότερη λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων με στόχο τον εντοπισμό, την πρόβλεψη και την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών με κερδοφόρο τρόπο. Οι σπουδαστές/τριες θα κατανοήσουν τις βασικές έννοιες του περιβάλλοντος Μάρκετινγκ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, θα αποκτήσουν βασικές γνώσεις και δεξιότητες σχετικά με τη συμπεριφορά των τουριστικών καταναλωτών, καθώς και με το πώς διεξάγονται οι έρευνες Μάρκετινγκ στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Θα κατανοήσουν τη σημασία της τμηματοποίησης της τουριστικής αγοράς, της στόχευσης σε συγκεκριμένα τμήματα καθώς και τη σύνθεση κατάλληλων μειγμάτων Μάρκετινγκ με στόχο τη διαμόρφωση κατάλληλων και αποδοτικών ξενοδοχειακών προϊόντων/υπηρεσιών για την αύξηση της ανταγωνιστικότητά τους και τη θωράκιση της βιωσιμότητάς τους στα πλαίσια της διεθνούς τουριστικής αγοράς.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζουν τις λειτουργίες του Ξενοδοχειακού και Τουριστικού Μάρκετινγκ βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των τουριστικών προϊόντων/υπηρεσιών.
2. Αναλύουν κριτικά την καταναλωτική συμπεριφορά των τουριστών καθώς και τα στάδια της λήψης αγοραστικής απόφασης μέσω πρακτικών εφαρμογών.
3. Αναγνωρίζουν τη σημασία και το ρόλο του τουριστικού μείγματος Μάρκετινγκ και του αποτελεσματικού

συνδυασμού των συστατικών στοιχείων του (4 P's και 7 P's) με στόχο τη διαμόρφωση κατάλληλων τουριστικών προϊόντων/υπηρεσιών, σύγχρονων προγραμμάτων τοποθέτησης αυτών στην τουριστική αγορά.

5. Σχεδιασμός και μελλοντικές τάσεις ξενοδοχειακού προϊόντος - Αγγλική Ορολογία (Design and Emerging Trends of the Hotel Product).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το μάθημα στοχεύει στο να κατανοήσουν οι σπουδαστές/τριες τις αρχές σχεδιασμού και διαφοροποίησης του ξενοδοχειακού προϊόντος, τις σύγχρονες και μελλοντικές τάσεις στον κλάδο της φιλοξενίας, και να εξοικειωθούν με την εξειδικευμένη αγγλική ορολογία που χρησιμοποιείται διεθνώς στον χώρο.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αναλύουν τα στοιχεία που συνθέτουν το ξενοδοχειακό προϊόν.

2. Εντοπίζουν τις βασικές τάσεις που επηρεάζουν τον σχεδιασμό και την εμπειρία πελάτη.

3. Εφαρμόζουν δημιουργικές και στρατηγικές προσεγγίσεις στην ανάπτυξη προϊόντος.

4. Χρησιμοποιούν αγγλική ορολογία για την επικοινωνία ιδεών και σχεδίων σε διεθνές περιβάλλον.

5. Συνδέουν τις μελλοντικές τάσεις με την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης.

6. Ξένη Γλώσσα Ι - Γερμανικά, Γαλλικά, Ιταλικά (Foreign Language I).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι οι σπουδαστές/τριες να εξοικειωθούν με τη βασική ορολογία στο μάθημα των Γαλλικών, Γερμανικών και Ιταλικών, γλώσσες οι οποίες αποτελούν σημείο αναφοράς στο πολυπολιτισμικό περιβάλλον στο οποίο αναπτύσσεται η τουριστική βιομηχανία. Η γνώση ξένων γλωσσών επιτρέπει στους/στις εργαζόμενους/ες στον τουρισμό να κατανοήσουν καλύτερα τις πολιτισμικές ιδιαιτερότητες και τις προσδοκίες των επισκεπτών τους, ενώ βελτιώνει την ποιότητα της παροχής υπηρεσιών από εξειδικευμένο και άριστα καταρτισμένο προσωπικό.

Η ενσωμάτωση των τεσσάρων βασικών δεξιοτήτων της ξένης γλώσσας (γραφτός λόγος, κατανόηση κειμένου, ακουστική κατανόηση και προφορικός λόγος) με της αντίστοιχη τουριστική ορολογία επιτυγχάνονται μέσω της ομαδοσυνεργατικής προσέγγισης και τη χρήση σύγχρονων εκπαιδευτικών τεχνικών (εργασία σε ομάδες, παιχνίδι ρόλων, προσομοίωση και μελέτη περίπτωσης).

Εκπαιδευτικός σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας αποτελεί η σύνδεση της γνώσης με τη πρακτική εφαρμογή της στο επαγγελματικό περιβάλλον των σπουδαστών/τριων μέσω της βιωματικής μάθησης.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

- Αναγνωρίζουν και να αναπαράγουν βασικές δομές της διδασκόμενης γλώσσας στον προφορικό και γραπτό λόγο.
- Σχεδιάζουν σενάρια προφορικής επικοινωνίας (διαλόγους) στην διδασκόμενη γλώσσα αξιοποιώντας την

τουριστική, ταξιδιωτική ορολογία καθώς και την ορολογία επιχειρήσεων.

- Ενσωματώνουν και να εξατομικεύουν κατά περίπτωση την χρήση της τουριστική ορολογίας σύμφωνα με τις ανάγκες μιας τουριστικής επιχείρησης.

- Διαβάζουν και να κατανοούν κείμενα σχετικά με την ειδικότητά τους στην διδασκόμενη γλώσσα.

- Δημιουργούν και να τροποποιούν έγγραφα τουριστικής και εμπορικής αλληλογραφίας στη διδασκόμενη γλώσσα (μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, έντυπα κρατήσεων).

Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ

1. Τεχνητή Νοημοσύνη στον Τουρισμό (Artificial Intelligence in Tourism)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Στόχος του μαθήματος είναι η εκπαίδευση των σπουδαστών/τριών στην πρακτική χρήση της Τεχνητής Νοημοσύνης στον ξενοδοχειακό και τουριστικό κλάδο, με απώτερο σκοπό την αυτοματοποίηση διαδικασιών, τη βελτίωση της εμπειρίας πελατών και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Κατανοούν τις βασικές έννοιες και τις κατηγορίες της Τεχνητής Νοημοσύνης (ΤΝ).

2. Επιλέγουν και να εφαρμόζουν ΤΝ εργαλεία σε ξενοδοχειακές διαδικασίες.

3. Δημιουργούν και να διαχειρίζονται ΤΝ περιεχόμενο για marketing και εξυπηρέτηση πελατών.

4. Χρησιμοποιούν chatbots, sentiment analysis και predictive analytics για βελτίωση υπηρεσιών.

5. Αναγνωρίζουν ηθικά και νομικά ζητήματα που σχετίζονται με τη χρήση της ΤΝ.

2. Στρατηγική Διοίκηση Ξενοδοχείων (Hotel Strategic Management)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Τα θέματα που πραγματεύεται η συγκεκριμένη ενότητα συνδέονται με τις στρατηγικές τοποθέτησης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων απέναντι στις δυνάμεις της τουριστικής αγοράς και ειδικότερα 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 τη 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 σπουδαστές/τριες 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.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Περιγράφουν τις βασικές έννοιες και να κατανοούν τη σπουδαιότητα χάραξης στρατηγικής για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις καθώς και τις βασικές στρατηγικές επιλογές για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

2. Αναγνωρίζουν τη σχέση μεταξύ στρατηγικής και των λειτουργιών της ξενοδοχειακής επιχείρησης (μάρκετινγκ, διαχείριση ανθρώπινων πόρων, παραγωγής και χρηματοοικονομικής λειτουργίας).

3. Εφαρμόζουν στην πράξη τις διδαχθείσες έννοιες και τεχνικές σε πραγματικά παραδείγματα ξενοδοχειακών επιχειρήσεων (case studies), μέσα από ομαδική εργασία και να εξηγούν τις εναλλακτικές στρατηγικές ανάπτυξης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης και τις μεθόδους εφαρμογής της.

3. Στρατηγικές Διαχείρισης Εσόδων (Revenue & Yield Management Strategies)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Στόχος του μαθήματος είναι να βοηθήσει τους/τις σπουδαστές/τριες 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 σπουδαστές/τριες όλα εκείνα τα απαραίτητα εργαλεία διαχείρισης με στόχο την αύξηση των πωλήσεων διαχειρίζοντας και 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.

Επιπλέον το εν λόγω μάθημα είναι προσανατολισμένο στο να μεταδώσει στους/στις σπουδαστές/τριες τις κατάλληλες γνώσεις, κατευθύνσεις και μεθοδολογίες εξισορρόπησης της ζήτησης με τις πληρότητες των καταλυμάτων και πρόβλεψης των τιμών με απώτερο στόχο την μεγιστοποίηση 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.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αντιλαμβάνονται πλήρως την αξία που έχει για τις σύγχρονες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις η κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών και η διαχείριση εσόδων.

2. Κατανοούν τις βασικές έννοιες και στρατηγικές κοστολόγησης προϊόντων και τιμολόγησης των ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

3. Επιλέγουν μέσω κριτικής και αναλυτικής σκέψης συγκεκριμένες στρατηγικές μεθόδους που θα εφαρμόσουν για την επίτευξη των προκαθορισμένων στόχων βελτίωσης των εσόδων και λειτουργιών.

4. Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία στον Τουρισμό (Entrepreneurship and Innovation in Tourism).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το μάθημα αποσκοπεί στην εξοικείωση των σπουδαστών/τριών με την καινοτόμο επιχειρηματικότητα. Θα αναλυθεί το επιχειρηματικό περιβάλλον και οι βασικές πτυχές της έναρξης και ανάπτυξης μιας νέας επιχείρησης, από τον εντοπισμό ευκαιριών έως τη χρηματοδότηση και την υλοποίηση. Οι σπουδαστές/τριες θα διερευνήσουν επίσης τις πρακτικές διαστάσεις της σύγχρονης επιχειρηματικότητας όπως: τη σύνδεση της έρευνας με την επιχειρηματικότητα, την ανάπτυξη καινοτόμων και δημιουργικών ιδεών, τα επιχειρηματικά δίκτυα, τις πηγές χρηματοδότησης και της ανάπτυξης επιχειρηματικών μοντέλων και σχεδίων.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αναλύουν το τουριστικό επιχειρηματικό οικοσύστημα.

2. Εφαρμόζουν τεχνικές ανάπτυξης και αξιολόγησης καινοτόμων και δημιουργικών επιχειρηματικών ιδεών.

3. Καταγράφουν επιχειρηματικά μοντέλα και σχέδια.

5. Ψηφιακό Marketing - Αγγλική Ορολογία (Digital Marketing).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το μάθημα παρέχει μια ολοκληρωμένη επισκόπηση των βασικών στρατηγικών και εργαλείων που απαιτούνται για την επιτυχία στο σύγχρονο διαδικτυακό περιβάλλον.

Η ενότητα ξεκινά με τη δημιουργία μιας ισχυρής βάσης, ορίζοντας τις βασικές αρχές του Ψηφιακού Μάρκετινγκ και εξερευνώντας το ταξίδι του πελάτη μέσω του ψηφιακού περιβάλλοντος.

Οι σπουδαστές/τριες θα μάθουν να βελτιστοποιούν την ψηφιακή τους παρουσία στα κύρια μέσα (π.χ. ιστότοπο) και τις κυρίαρχες πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης και διανομής τουριστικών υπηρεσιών. Επίσης, θα κατανοήσουν τη σημασία του Μάρκετινγκ Περιεχομένου, δημιουργώντας πολύτιμο και ελκυστικό υλικό που προσελκύει και διατηρεί ένα σαφώς καθορισμένο κοινό.

Το μάθημα καλύπτει το Μάρκετινγκ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, διερευνώντας στρατηγικές για τη δημιουργία κοινοτήτων και την προώθηση της συμμετοχής σε μεγάλες πλατφόρμες, παράλληλα με την πληρωμένη κοινωνική διαφήμιση.

Οι σπουδαστές/τριες θα εξοικωθούν με τις καμπάνιες Μάρκετινγκ Μηχανών Αναζήτησης (Search Engine Marketing - SEM) και πληρωμής ανά κλικ (Pay-Per Click - PPC) χρησιμοποιώντας πλατφόρμες όπως το Google Ads, καθώς με την χρήση των εργαλείων μέτρησης, ανάλυσης και απόδοσης των ψηφιακών δράσεων Μάρ-

κετινγκ. Τέλος, θα εμβαθύνουν επίσης στη δύναμη του Email Marketing για την καλλιέργεια δυνητικών πελατών και την ενίσχυση της αφοσίωσης των πελατών.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αναλύουν το ψηφιακό τοπίο και να διαμορφώνουν ένα ολοκληρωμένο Σχέδιο Ψηφιακού Μάρκετινγκ που θα ευθυγραμμίζεται με τους επιχειρηματικούς στόχους, επιλέγοντας τα καταλληλότερα κανάλια για την προσέγγιση του επιθυμητού κοινού-στόχου.

2. Αποκτήσουν τις απαραίτητες δεξιότητες για τον σχεδιασμό και τη διαχείριση αποτελεσματικών καμπανιών Pay-Per-Click (PPC) σε πλατφόρμες όπως το Google Ads και τα πληρωμένα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, βελτιστοποιώντας τις μετατροπές και μεγιστοποιώντας την απόδοση της ψηφιακής επένδυσης.

3. Χρησιμοποιούν τα εργαλεία ανάλυσης, ιδίως το Google Analytics, για να παρακολουθούν τους βασικούς Δείκτες Απόδοσης (KPIs), να ερμηνεύουν τα σχετικά δεδομένα και να δημιουργούν αναλυτικές αναφορές σχετικά με την επιτυχία των διαφημιστικών εκστρατειών και τη λήψη μελλοντικών στρατηγικών αποφάσεων.

6. Ξένη Γλώσσα II - Γερμανικά, Γαλλικά, Ιταλικά (Foreign Language II).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Σκοπός του μαθήματος είναι οι σπουδαστές/τριες να επικοινωνούν με άνεση, ευφράδεια και ακρίβεια στις καθημερινές τους επαγγελματικές συναλλαγές. Επιχειρείται η απόκτηση εξειδικευμένων γνώσεων στην ξένη γλώσσα στον τουρισμό, μάρκετινγκ και οικονομία ενώ παράλληλα οι σπουδαστές/τριες εξοικειώνονται και με τη εφαρμογή της ορολογίας στα ψηφιακά μέσα με της δημιουργία ενός τουριστικού διαφημιστικού εντύπου.

Παράλληλα οι σπουδαστές/τριες αξιοποιούν τεχνικές μετάφρασης από την ξένη γλώσσα στα ελληνικά και αντίστροφα, ενώ εξοικειώνονται με βιβλιογραφικές αναφορές στον τομέα του Τουρισμού στη διδασκόμενη γλώσσα.

Η ενσωμάτωση των τεσσάρων βασικών δεξιοτήτων της ξένης γλώσσας (γραπτός λόγος, κατανόηση κειμένου, ακουστική κατανόηση και προφορικός λόγος) με την αντίστοιχη τουριστική ορολογία επιτυγχάνονται μέσω της ομαδοσυνεργατικής προσέγγισης και τη χρήση σύγχρονων εκπαιδευτικών τεχνικών (εργασία σε ομάδες, παιχνίδι ρόλων, προσομοίωση και μελέτη περίπτωσης). Εκπαιδευτικός σκοπός αποτελεί η σύνδεση της γνώσης με τη πρακτική εφαρμογή της στην επαγγελματικό περιβάλλον των σπουδαστών/τριών μέσω της βιωματικής μάθησης.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Επικοινωνούν αξιοποιώντας τη διδασκόμενη γλώσσα με άνεση στις καθημερινές τους συναλλαγές στον επαγγελματικό τους χώρο.

2. Προσαρμόζουν και να συνδυάζουν την τουριστική ορολογία προχωρημένου επιπέδου στο επαγγελματικό τους περιβάλλον κατά περίπτωση (πελατειακές σχέσεις, διαχείριση παραπόνων, διοίκηση, αιτήματα πελατών).

3. Εφαρμόζουν την ορολογία της διδασκόμενης γλώσσας σε προχωρημένο επίπεδο στον γραπτό λόγο.

4. Κατηγοριοποιούν, συγκρίνουν και αντιπαραβάλλουν τουριστικά έντυπα και έγγραφα (τουριστικούς οδηγούς, επιστημονικά άρθρα) ανάλογα με τη χρήση τους με έμφαση στο λεξιλόγιο και τη γραμματική προχωρημένου επιπέδου της διδασκόμενης γλώσσας.

5. Συντάσσουν ηλεκτρονικά μηνύματα, αναφορές, και άλλα αξιολογώντας ορολογία προχωρημένου επιπέδου.
Ε' ΕΞΑΜΗΝΟ

1. Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Η Διαχείριση των Πελατειακών Σχέσεων- Customer Relationship Management (CRM) αποτελεί μία μεγάλης σημασίας στρατηγική για την επιτυχημένη λειτουργία, τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας και την ενίσχυση της κερδοφορίας του ξενοδοχείου.

Το μάθημα έχει ως στόχο να εφοδιάσει τους σπουδαστές/τριες με γνώσεις για τη διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες, εστιάζοντας στις ιδιαιτερότητες και τις ανάγκες της ξενοδοχειακής πελατείας.

Στο πλαίσιο του μαθήματος, εξετάζονται οι βασικές αρχές του CRM, η στρατηγική σημασία της προσωποποιημένης εξυπηρέτησης, η παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών και διευκολύνσεων για άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ), η αξιοποίηση των ψηφιακών εργαλείων και η ανάλυση των δεδομένων πελατών για την κατανόηση της συμπεριφοράς τους και την ενίσχυση της ικανοποίησης και της πιστότητάς τους.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στον τρόπο με τον οποίο τα ξενοδοχεία μπορούν να χρησιμοποιήσουν πληροφορικά συστήματα CRM, social media, mobile εφαρμογές και άλλες τεχνολογίες, προκειμένου να προσελκύσουν νέους πελάτες, να διατηρήσουν τους υπάρχοντες και να ενισχύσουν την ικανοποίηση και την πιστότητά τους.

Το μάθημα εστιάζει επίσης στην διαχείριση παραπόνων των πελατών.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζουν τη σημασία της προσωποποιημένης εξυπηρέτησης και της εμπειρίας πελάτη στα ξενοδοχεία.
2. Εφαρμόζουν πρακτικές και στρατηγικές για την ανάπτυξη και διατήρηση πελατειακής πιστότητας.
3. Αντιμετωπίζουν και να διαχειρίζονται με αποτελεσματικότητα τα παράπονα των πελατών.

2. Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων (Human Resources Management).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Η σύγχρονη τουριστική και ξενοδοχειακή εμπειρία εδράζεται σε μεγάλο βαθμό στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και κυρίως στις γνώσεις, δεξιότητες και συμπεριφορές του ανθρώπινου δυναμικού - των εργαζομένων τους. Για τον λόγο αυτό η αποτελεσματική διοίκηση του ανθρώπινου παράγοντα αποτελεί κρίσιμη μεταβλητή επιτυχίας των τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Σκοπός του μαθήματος είναι να συμβάλλει στην εξοικείωση των σπουδαστών/τριων με τη σημασία της Διοί-

κησης των Ανθρώπινων Πόρων (ΔΑΠ) στις τουριστικές επιχειρήσεις και ιδιαίτερα στις επιχειρήσεις φιλοξενίας. Επιδιώκεται η εμβάθυνση στις βασικές έννοιες της ΔΑΠ και η ανάλυσή τους με τρόπο που θα επιτρέπει την απόκτηση θεωρητικών και εμπειρικών γνώσεων σχετικά με την εφαρμογή των βασικών αρχών της στην κατεύθυνση της μεγιστοποίησης της αποτελεσματικότητας των τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Κατανοούν τις ιδιαίτερες συνθήκες που χαρακτηρίζουν τη ΔΑΠ και τον κεφαλαιώδη ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού στην επίτευξη των οργανωσιακών στόχων.

2. Εφαρμόζουν τις ποικίλες πρακτικές και πολιτικές της ΔΑΠ με σκοπό την ενίσχυση της απόδοσης των εργαζομένων.

3. Αναγνωρίζουν τα προβλήματα στελέχωσης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

3. Διαπολιτισμική Επικοινωνία - Αγγλική Ορολογία (Intercultural Communication).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Η διαπολιτισμική επικοινωνία αποτελεί θεμελιώδη δεξιότητα για επαγγελματίες της φιλοξενίας, καθώς οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις λειτουργούν σε ένα παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον με πελάτες, συναδέλφους και συνεργάτες από διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα. Το μάθημα αυτό εξετάζει θεωρίες, μοντέλα και στρατηγικές επικοινωνίας που ενισχύουν την αλληλοκατανόηση, την προσαρμοστικότητα και την αποτελεσματική συνεργασία σε πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα. Οι σπουδαστές/τριες θα αναπτύξουν δεξιότητες αναγνώρισης και διαχείρισης πολιτισμικών διαφορών, καθώς και τεχνικές για την πρόληψη και επίλυση παρεξηγήσεων που προκύπτουν λόγω διαφορετικών αξιών, αντιλήψεων και τρόπων επικοινωνίας. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην εφαρμογή των αρχών της διαπολιτισμικής επικοινωνίας στο χώρο της φιλοξενίας και του τουρισμού, μέσα από μελέτες περίπτωσης, ομαδικές εργασίες και βιωματικές ασκήσεις.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Εξηγούν, συγκρίνουν και αξιολογούν βασικές θεωρίες και έννοιες διαπολιτισμικής επικοινωνίας, αναλύοντας τον ρόλο των πολιτισμικών διαφορών στην επαγγελματική επικοινωνία και την εμπειρία πελάτη στον ξενοδοχειακό κλάδο.

2. Εφαρμόζουν θεωρητικά μοντέλα και αρχές διαπολιτισμικής επικοινωνίας για τη διαχείριση πραγματικών ή υποθετικών πολιτισμικών προκλήσεων, προτείνοντας τεκμηριωμένες και ρεαλιστικές στρατηγικές βελτίωσης.

4. Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων (Global Reservation Systems).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Οι τεχνολογικές εξελίξεις στις τηλεπικοινωνίες και το διαδίκτυο επηρεάζουν σημαντικά τον τουρισμό, μεταμορφώνοντας τις αλληλεπιδράσεις των ενδιαφερόμενων μερών και την παγκόσμια διανομή τουριστικών υπηρεσιών. Το μάθημα Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων, θα

βοηθήσει τους σπουδαστές/τριες να κατανοήσουν τον ρόλο των παγκόσμιων συστημάτων διανομής (G.D.Ss), των συστημάτων κρατήσεων μέσω υπολογιστή (C.R.Ss), των εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου και των μηχανών μετα-αναζήτησης στον τουρισμό. Οι σπουδαστές/τριες θα αναγνωρίσουν επίσης τη σημασία της προστασίας των προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο και θα μελετήσουν τα κεντρικά σημεία του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (GDPR).

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Παρουσιάζουν τη σύνδεση μεταξύ του τουριστικού οικοσυστήματος και των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών.

2. Περιγράφουν τα κύρια χαρακτηριστικά των συστημάτων κρατήσεων μέσω υπολογιστή (Computer Reservation Systems-C.R.Ss) και των διεθνών συστημάτων διανομής (Global Distribution Systems- G.D.Ss).

3. Αναλύουν τις βασικές πτυχές της διαχείρισης των καναλιών διανομής στον τουρισμό.

5. Μεθοδολογία Έρευνας (Research Method)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το μάθημα προετοιμάζει τους σπουδαστές/τριες για την υλοποίηση της ατομικής τους ερευνητικής/επιχειρηματικής εργασίας στο πλαίσιο του Capstone Project (ΣΤ' Εξάμηνο). Οι σπουδαστές/τριες θα κατανοήσουν τις βασικές έννοιες και στάδια της ερευνητικής διαδικασίας, θα μάθουν να διαμορφώνουν κατάλληλα ερευνητικά ερωτήματα, να επιλέγουν μεθοδολογίες και να εφαρμόζουν τεχνικές συλλογής και ανάλυσης δεδομένων. Μέσα από θεωρητικά μαθήματα, πρακτικές ασκήσεις και αξιολόγηση, οι σπουδαστές/τριες θα ολοκληρώσουν μια Ηθική Πρόταση και Ερευνητικό Σχέδιο (Ethical Proposal and Research Plan) για το Capstone Project τους, που θα αξιολογηθεί και θα αποτελέσει το θεμέλιο για την εργασία του ΣΤ' εξαμήνου. Το μάθημα καλύπτει ολόκληρη τη διαδικασία της έρευνας: από τον καθορισμό του προβλήματος και τη διατύπωση ερευνητικών ερωτημάτων, μέχρι τη συλλογή, ανάλυση και ερμηνεία δεδομένων. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην κριτική αξιολόγηση πηγών, στη χρήση σύγχρονων ψηφιακών εργαλείων και στην παρουσίαση αποτελεσμάτων με τρόπο κατανοητό και χρήσιμο για τους ενδιαφερόμενους φορείς.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Σχεδιάζουν και τεκμηριώνουν ένα ερευνητικό έργο στον τομέα της φιλοξενίας, ορίζοντας σαφή στόχο, σκοπό και ερευνητικά ερωτήματα.

2. Επιλέγουν και αιτιολογούν κατάλληλες μεθόδους συλλογής και ανάλυσης δεδομένων, λαμβάνοντας υπόψη ζητήματα εγκυρότητας, αξιοπιστίας και περιορισμών.

3. Αναπτύσσουν και παρουσιάζουν μια Ηθική Πρόταση Έρευνας, εφαρμόζοντας τις αρχές δεοντολογίας και συμμόρφωσης σε ακαδημαϊκό και επαγγελματικό πλαίσιο.

6. Εξειδίκευση (Specialization)

Επιλογή 1 (Elective 1): Βιώσιμη Ανάπτυξη στον Τουρισμό (Sustainable Tourism Management).

Βιώσιμη Ανάπτυξη και Τουριστική Επιχειρηματικότητα (Sustainable Development and Tourism Entrepreneurship).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Στο πλαίσιο της τουριστικής βιομηχανίας, η έννοια της βιωσιμότητας αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία, καθώς οι προορισμοί και οι επιχειρήσεις καλούνται να ανταποκριθούν στις προκλήσεις της κλιματικής αλλαγής, της υπερκατανάλωσης πόρων και της διατήρησης της πολιτιστικής ταυτότητας.

Η παρούσα ενότητα εστιάζει στον τρόπο με τον οποίο οι τουριστικές επιχειρήσεις μπορούν να ενσωματώσουν πρακτικές βιώσιμης ανάπτυξης στη λειτουργία τους, αναδεικνύοντας τον ρόλο της καινοτομίας, της κοινωνικής υπευθυνότητας και της πράσινης επιχειρηματικότητας. Μέσα από τη μελέτη θεωρητικών προσεγγίσεων και την ανάλυση διεθνών πρωτοβουλιών (π.χ. Agenda 2030, Στόχοι Βιώσιμης Ανάπτυξης του ΟΗΕ), οι σπουδαστές/τριες θα αποκτήσουν τη δυνατότητα να αξιολογούν στρατηγικές και εργαλεία που συμβάλλουν στη βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη.

Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη σύνδεση της βιώσιμης τουριστικής επιχειρηματικότητας με την τοπική κοινωνία, την οικονομική ενδυνάμωση και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, στην ανάπτυξη επιχειρηματικών μοντέλων που προωθούν υπεύθυνη παραγωγή και κατανάλωση, μειώνουν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα και αναδεικνύουν την πολιτιστική κληρονομιά και στη χρήση ψηφιακών τεχνολογιών και «έξυπνων» επιλογών που υποστηρίζουν την καινοτομία και πράσινη λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων.

Η ενότητα ενθαρρύνει τη δημιουργική σκέψη και την πρακτική εφαρμογή, καλώντας τους/τις σπουδαστές/τριες να σχεδιάσουν οι ίδιοι προτάσεις βιώσιμων και καινοτόμων τουριστικών επιχειρήσεων, να συγκρίνουν καλές πρακτικές από την Ελλάδα και το εξωτερικό και να κατανοήσουν πώς η επιχειρηματικότητα μπορεί να αποτελέσει μοχλό θετικής αλλαγής στον τουριστικό τομέα.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Κατανοούν τις βασικές αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης και να αναλύουν το ρόλο της επιχειρηματικότητας στη διαμόρφωση βιώσιμων τουριστικών πρακτικών.

2. Εξετάζουν παραδείγματα επιχειρηματικών μοντέλων που εναρμονίζονται με την προστασία του περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς και να σχεδιάζουν επιχειρηματικές ιδέες που προάγουν τη βιωσιμότητα, την καινοτομία και την κοινωνική υπευθυνότητα.

3. Αξιολογούν τις προκλήσεις της αγοράς και τις ευκαιρίες των νέων τεχνολογιών και της πράσινης οικονομίας στον τουριστικό τομέα.

Επιλογή 2 (Elective 2): Διοίκηση Πολυτελούς Φιλοξενίας (Luxury Hospitality Management)

Διοίκηση και Διαχείριση Πολυτελών Επιχειρήσεων (Luxury Business Administration and Management).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Αυτό το μάθημα παρέχει στους σπουδαστές/τριες τις γνώσεις και δεξιότητες για την αποτελεσματική διαχείρι-

ση και διοίκηση επιχειρήσεων πολυτελούς φιλοξενίας. Οι σπουδαστές/τριες θα εξετάσουν στρατηγικές διοίκησης, οικονομική διαχείριση, benchmarking στον κλάδο της πολυτελούς φιλοξενίας και τις βέλτιστες πρακτικές για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και της αξίας της μάρκας. Το μάθημα δίνει έμφαση στη σύνδεση θεωρίας και πρακτικής μέσα από πραγματικά παραδείγματα και case studies υψηλού επιπέδου. Κατά τη διάρκεια του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα αποκτήσουν δεξιότητες στη σύνταξη στρατηγικών αναφορών και την επικοινωνία τους με επαγγελματικό και δημιουργικό τρόπο, προετοιμάζοντάς τους για πραγματικές συνθήκες εργασίας σε περιβάλλοντα πολυτελούς φιλοξενίας. Με την ολοκλήρωση του μαθήματος οι σπουδαστές/τριες θα έχουν εφοδιαστεί με ικανότητες στρατηγικής ανάλυσης, επικοινωνίας και παρουσίασης σε επαγγελματικό πλαίσιο υψηλών απαιτήσεων.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Να εφαρμόζουν στρατηγικές διοίκησης και επιχειρησιακής βελτιστοποίησης σε περιβάλλοντα πολυτελούς φιλοξενίας.

2. Να αναλύουν και να αξιολογούν δεδομένα αγοράς, οικονομικά στοιχεία και τάσεις του κλάδου για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων.

3. Να σχεδιάζουν και να παρουσιάζουν στρατηγικές αναφορές και επικοινωνιακό υλικό κατάλληλο για ανώτερα στελέχη.

Επιλογή 3 (Elective 3): Τεχνολογία και Καινοτομία στα Ξενοδοχεία (Hospitality Tech & Innovation)

Ψηφιακός Σχεδιασμός Εμπειριών (Digital Experience Design)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το μάθημα έχει στόχο να εφοδιαστούν οι σπουδαστές/τριες με πρακτική γνώση και μεθοδολογίες για τον σχεδιασμό, την αξιολόγηση και τη βελτίωση ψηφιακών εμπειριών στον τουρισμό, έτσι ώστε να μπορούν να συμβάλλουν άμεσα στη βελτίωση της online εικόνας και της εμπορικής απόδοσης μιας τουριστικής ή ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζουν και να εφαρμόζουν βασικές αρχές UX, UI και Customer Experience στον τουρισμό.

2. Αναλύουν το προφίλ και τις ανάγκες του πελάτη (δημιουργία personas).

3. Χαρτογραφούν το ταξίδι του πελάτη (customer journey) και να εντοπίζουν σημεία βελτίωσης.

4. Σχεδιάζουν προτάσεις βελτίωσης ψηφιακών εμπειριών με τη μεθοδολογία Design Thinking.

5. Αξιολογούν την αποτελεσματικότητα ιστοσελίδων, εφαρμογών και άλλων ψηφιακών touchpoints.

6. Προτείνουν τρόπους ενσωμάτωσης νέων τεχνολογιών (AI, mobile-first design) για αναβάθμιση της εμπειρίας.

ΣΤ' ΕΞΑΜΗΝΟ

1. Εφαρμοσμένο Τελικό Έργο (Capstone project)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το Εφαρμοσμένο Τελικό Έργο (Capstone Project) αποτελεί μια σημαντική και αυτόνομη εργασία, όπου οι σπουδαστές/τριες καλούνται να αποδείξουν την ικανότητά τους να σχεδιάζουν, να υλοποιούν και να παρουσιάζουν ένα ατομικό έργο υψηλού επιπέδου, σχετικό με τον τομέα της φιλοξενίας. Το έργο αυτό μπορεί να λάβει τη μορφή:

- μιας αναλυτικής αναφοράς που απαντά σε ένα συγκεκριμένο πρόβλημα ή επιχειρηματικό brief που έχει συμφωνηθεί με κάποιον οργανισμό, ή

- μιας μελέτης σκοπιμότητας για μια επιχειρηματική ιδέα στον χώρο της φιλοξενίας, βασισμένης σε κριτική ανασκόπηση στοιχείων και παρουσίαση ρεαλιστικών, τεκμηριωμένων λύσεων.

Κάθε σπουδαστής/τρια εργάζεται ανεξάρτητα, υπό την καθοδήγηση ενός/μίας προσωπικού/ής επιβλέποντα/ουσας. Ο ρόλος του/της επιβλέποντα/ουσας είναι να παρέχει συμβουλευτική υποστήριξη, να θέτει ερωτήματα και να καθοδηγεί τη διαδικασία, χωρίς να επιμελείται ή να γράφει τμήματα της εργασίας. Η τελική αναφορά και η προφορική παρουσίαση πρέπει να αποδεικνύουν υψηλό επίπεδο κριτικής σκέψης, ανάλυσης και επαγγελματικής επικοινωνίας.

Προαπαιτούμενο: Επιτυχής ολοκλήρωση του μαθήματος «Ερευνητικές Μέθοδοι» του Ε' εξαμήνου.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Σχεδιάζουν, υλοποιούν και διαχειρίζονται ένα ατομικό έργο έρευνας ή επιχειρηματικής ανάλυσης στον χώρο της φιλοξενίας, εφαρμόζοντας κατάλληλες μεθοδολογίες.

2. Αναλύουν και ερμηνεύουν δεδομένα ή στοιχεία κλάδου με κριτική προσέγγιση και διατυπώνουν τεκμηριωμένες προτάσεις.

3. Παρουσιάζουν τα ευρήματα και τις συστάσεις του με σαφήνεια, τόσο γραπτώς όσο και προφορικά, σε ακαδημαϊκό και επαγγελματικό κοινό.

2. Διαχείριση Κρίσεων και Κινδύνων (Crisis & Risk Management)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Ο Τουρισμός είναι ένας από τους σημαντικότερους οικονομικούς κλάδους αλλά και ένας από τους πιο ευάλωτους σε γεγονότα κρίσεων. Αυτό οφείλεται τόσο στην εγγενή πολυπλοκότητα του κλάδου όσο και στο γεγονός ότι ο τουρισμός αποτελεί ένα ανοικτό σύστημα που εξαρτάται και επηρεάζεται από μια πλειάδα εξωτερικών παραγόντων.

Η ευμετάβλητη τουριστική βιομηχανία είναι μια σύνθεση από αυτά τα ετερόκλητα τμήματα του τουριστικού προϊόντος που κάθε ένα από αυτά, έχει τις δικές του ιδιαιτερότητες και προκλήσεις στο σύγχρονο επαγγελματικό περιβάλλον που αναπτύσσεται.

Μια κρίση σε ένα από αυτά είναι εύκολο και δυνατόν να μεγαλώσει και να παρασύρει και άλλα τμήματα του τουριστικού προϊόντος, δυναμώνοντας και αυξάνοντας

τα καταστροφικά αποτελέσματα της σε όλο το τουριστικό φάσμα - προϊόν.

Τα τελευταία χρόνια, η παγκόσμια τουριστική βιομηχανία έχει έρθει αντιμέτωπη με πολυάριθμα γεγονότα κρίσεων, συμπεριλαμβανομένων φυσικών καταστροφών, τρομοκρατικών επιθέσεων, πολέμων, οικονομικών κρίσεων και πανδημιών. Η παγκόσμια ανάπτυξη του τουρισμού και η συχνή εμφάνιση κρίσεων καθιστά σχεδόν βέβαιο ότι οι τουριστικοί προορισμοί σε κάθε γωνιά του πλανήτη, κάποια στιγμή, θα βρεθούν αντιμέτωποι με ένα καταστροφικό γεγονός, μικρής ή μεγάλης κλίμακας. Είναι επομένως σημαντικό για τα υφιστάμενα και μελλοντικά στελέχη της τουριστικής βιομηχανίας, αλλά και για τις ομάδες ενδιαφερομένων της να αναγνωρίζουν και να κατανοούν τη φύση των τουριστικών κρίσεων, τη σημαντικότητα του προορατικού σχεδιασμού πριν αυτές φανούν στον ορίζοντα, καθώς και τους τρόπους αποτελεσματικής αντιμετώπισής τους όταν συμβούν.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αντιλαμβάνονται την έλευση, να αναγνωρίζουν μια κρίση στον τουρισμό και να την ταξινομούν.

2. Προσδιορίζουν τις διάφορες πηγές/εστίες κρίσης στον τουρισμό.

3. Αναγνωρίζουν τις συνθήκες που μπορεί να δημιουργήσουν καταστάσεις κρίσεων σε μια τουριστική επιχείρηση.

4. Εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο τουριστικές επιχειρήσεις μπορούν να προλαμβάνουν/προστατεύονται από τους διάφορους τύπους κρίσεων.

5. Σχεδιάζουν επικοινωνιακά εργαλεία αντιμετώπισης κρίσεων.

6. Αναπτύσσουν σχέδιο αντιμετώπισης κρίσεων.

7. Αξιολογούν τα συμπεράσματα που προκύπτουν από μια κρίση.

3. Οργανωσιακή Ψυχολογία - Αγγλική Ορολογία (Organisational Psychology)

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Η οργανωσιακή ψυχολογία, είναι ένας εξειδικευμένος επιστημονικός τομέας που χρησιμοποιεί ψυχολογικές θεωρίες και μεθόδους για την ανάλυση και βελτίωση της δυναμικής του χώρου εργασίας. Οι σπουδαστές/τριες κατά την διάρκεια των μαθημάτων θα επικεντρωθούν στην ανάλυση των σχέσεων μεταξύ ατομικών συμπεριφορών, ομαδικών αλληλεπιδράσεων και των συνολικών δομών που διαμορφώνουν έναν οργανισμό. Βασικοί τομείς μελέτης των σπουδαστών/τριων θα περιλαμβάνουν το κίνητρο των εργαζομένων, την ικανοποίηση από την εργασία, τη δυναμική της ομάδας, τα είδη ηγεσίας, την οργανωσιακή κουλτούρα και τη διοίκηση αλλαγής.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Παρουσιάζουν πολιτικές διαχείρισης δημογραφικής και πολιτιστικής ποικιλομορφίας και διαφύλαξης της επαγγελματικής ηθικής.

2. Περιγράφουν μεθόδους διαχείρισης άγχους και συναισθημάτων στο επιχειρησιακό περιβάλλον.

3. Αναγνωρίζουν τις διαφορετικές πολιτικές ενίσχυσης της αλλαγής της οργανωσιακής κουλτούρας.

4. Ξενοδοχειακή και Τουριστική Νομοθεσία (Hospitality and Tourism Law).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το μάθημα στοχεύει να μεταδώσει στους σπουδαστές/τριες τις βασικές αρχές της ξενοδοχειακής και τουριστικής νομοθεσίας, εστιάζοντας στο νομικό πλαίσιο που διέπει την ίδρυση και λειτουργία των ξενοδοχειακών και τουριστικών επιχειρήσεων. Οι σπουδαστές/τριες θα εξετάσουν θεμελιώδη ζητήματα που σχετίζονται με τις αρμοδιότητες των δημόσιων τουριστικών φορέων, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τουριστικών επιχειρηματιών και πελατών, τη νομοθεσία για τον θεματικό τουρισμό και τις ειδικές μορφές τουρισμού, καθώς και τις εργασιακές σχέσεις στον ξενοδοχειακό κλάδο.

Οι σπουδαστές/τριες θα πρέπει να αποκτήσουν θεωρητική και πρακτική γνώση, ώστε να μπορούν να αναγνωρίζουν και να αντιμετωπίζουν νομικά ζητήματα που προκύπτουν κατά τη λειτουργία των ξενοδοχειακών και τουριστικών επιχειρήσεων.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Γνωρίζουν ολοκληρωμένα το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τη λειτουργία του δημόσιου τουριστικού τομέα και τις επιμέρους αρμοδιότητες των διοικητικών τουριστικών φορέων σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο.

2. Έχουν διαχειριστική εξοικείωση με τους όρους και τις προϋποθέσεις ίδρυσης και λειτουργίας των ξενοδοχείων και όλων των άλλων τουριστικών επιχειρήσεων, όπως επίσης και με το καθεστώς των εργασιακών σχέσεων κυρίως στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

3. Να αναγνωρίζουν και να ερμηνεύουν το πλέγμα προστασίας του καταναλωτή και την ευθύνη τόσο του διοργανωτή στα οργανωμένα ταξίδια όσο και τους παρόχους στις επιχειρήσεις τουριστικών καταλυμάτων.

5. Εξειδίκευση (Specialization)

Επιλογή 1 (Elective 1): Βιώσιμη Ανάπτυξη στον Τουρισμό (Sustainable Tourism Management).

Διαχείριση Τουριστικών Πόρων και Πολιτιστική Κληρονομιάς (Management of Tourism Resources and Cultural Heritage).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Η ύπαρξη και η βιώσιμη διαχείριση των φυσικών και πολιτιστικών πόρων ενός προορισμού είναι καθοριστικής σημασίας στη διαμόρφωση των τουριστικών προϊόντων και της τουριστικής εμπειρίας.

Η παρούσα ενότητα επικεντρώνεται στη θεωρία και πρακτική της διαχείρισης των τουριστικών πόρων με ιδιαίτερη έμφαση στην πολιτιστική κληρονομιά. Συγκεκριμένα, εξετάζεται ο ρόλος των περιβαλλοντικών και πολιτιστικών πόρων στη διαμόρφωση τουριστικών προϊόντων και της τουριστικής εμπειρίας, η ανάγκη για ισορροπία μεταξύ ανάπτυξης και προστασίας των πόρων, καθώς και οι στρατηγικές για την αειφόρο αξιοποίηση των πολιτιστικών στοιχείων προς όφελος των τοπικών κοινωνιών και της τουριστικής βιομηχανίας.

Μέσα από τη συστηματική παρουσίαση αφενός των εργαλείων και των τεχνικών σχεδιασμού και διαχείρισης των πόρων και αφετέρου παραδειγμάτων από τον διεθνή και ελληνικό χώρο, οι σπουδαστές/τριες/τριες θα αποκτήσουν γνώσεις εργαλείων και καλών πρακτικών για τη βιώσιμη διαχείριση των πόρων και της πολιτιστικής κληρονομιάς.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζουν και να κατηγοριοποιούν τους τουριστικούς πόρους (περιβαλλοντικούς, πολιτιστικούς, άυλους) και να κατανοούν τη σημασία τους για την τουριστική ανάπτυξη.

2. Αναγνωρίζουν και να αναλύουν παραδείγματα καλών πρακτικών στη διαχείριση μνημείων, μουσειακών συλλογών, τοπικών πολιτιστικών εκδηλώσεων, χειροτεχνίας, κ.λπ.

3. Εφαρμόζουν βασικές αρχές βιώσιμης διαχείρισης και προστασίας των πόρων και να σχεδιάζουν προτάσεις για την ενίσχυση της τουριστικής εμπειρίας μέσω της αξιοποίησης της πολιτιστικής κληρονομιάς.

Επιλογή 2 (Elective 2): Διοίκηση Πολυτελούς Φιλοξενίας (Luxury Hospitality Management).

Διοίκηση Διεθνών Θέρετρων και Υπηρεσιών Ευεξίας (International Resort & Spa Management).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το μάθημα επικεντρώνεται στη διαχείριση διεθνών πολυτελών θέρετρων και spa, καλύπτοντας τις βασικές αρχές σχεδιασμού, λειτουργίας και εμπειρίας πελατών. Οι σπουδαστές/τριες θα αναπτύξουν δεξιότητες για τη δημιουργία καινοτόμων θεματικών concepts, σχεδιασμό υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και ολοκληρωμένη εμπειρία φιλοξενίας, λαμβάνοντας υπόψη τις τάσεις της αγοράς και τις απαιτήσεις βιωσιμότητας. Κατά τη διάρκεια του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα σχεδιάσουν ένα ολοκληρωμένο πρόταση (concept) πολυτελούς θέρετρου (resort) ή spa και θα το παρουσιάσουν με τρόπο που να ενθαρρύνει την επενδυτική χρηματοδότηση, συνδέοντας στρατηγική, εμπειρία πελατών και επιχειρησιακή λειτουργικότητα. Το μάθημα προετοιμάζει τους σπουδαστές/τριες να δημιουργούν παρουσιάσεις και οπτικές αναπαραστάσεις υψηλού επιπέδου (visual pitches), έτοιμα για πραγματικές συνθήκες επαγγελματικού περιβάλλοντος.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Να σχεδιάζουν και να αναπτύσσουν ολοκληρωμένα concepts πολυτελών resort και spa.

2. Να ενσωματώνουν βιωσιμότητα, εμπειρία πελάτη και επιχειρησιακή λειτουργικότητα σε θεματικά projects.

3. Να επικοινωνούν με αποτελεσματικότητα τις ιδέες τους σε επενδυτές και άλλους επαγγελματίες της πολυτελούς φιλοξενίας.

Επιλογή 3 (Elective 3): Τεχνολογία και Καινοτομία στα Ξενοδοχεία (Hospitality Tech and Innovation)

Έξυπνα Ξενοδοχεία (Smart Hotels).

Α. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Το μάθημα έχει ως στόχο να κατανοήσουν οι σπουδαστές/τριες τις τεχνολογίες, τα συστήματα και τις στρατηγικές που μεταμορφώνουν τις ξενοδοχειακές μονάδες σε έξυπνες, αποδοτικές και βιώσιμες επιχειρήσεις, και να είναι σε θέση να συμμετέχουν σε έργα ψηφιακού μετασχηματισμού στον χώρο της φιλοξενίας.

Β. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι σπουδαστές/τριες θα είναι σε θέση να:

1. Αναγνωρίζουν τις βασικές κατηγορίες τεχνολογιών σε smart hotels.

2. Αξιολογούν ανάγκες ξενοδοχείου για μετάβαση σε έξυπνες λύσεις.

3. Κατανοούν πλεονεκτήματα και κινδύνους από την υιοθέτηση IoT, AI, Cloud PMS, AR/VR.

4. Αναλύουν τη συμβολή των smart συστημάτων στη βελτίωση της εμπειρίας επισκεπτών.

5. Εντοπίζουν θέματα κυβερνοασφάλειας και κανονιστικής συμμόρφωσης με ζητήματα προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (GDPR).

Άρθρο 3

Μεταβατικές Διατάξεις

1. Σπουδαστές/Σπουδάστριες που εισήχθησαν στις Α.Σ.Τ.Ε. το ακαδημαϊκό έτος 2024-2025 και ολοκλήρωσαν το πρώτο έτος σπουδών τους, κατά την εισαγωγή τους στο δεύτερο έτος, ήτοι εκείνο του ακαδημαϊκού έτους 2025-2026, και εφεξής θα παρακολουθήσουν το νέο τριετές πρόγραμμα σπουδών, προσαρμοσμένο με βάση τα μαθήματα που έχουν ήδη παρακολουθήσει.

Το πρόγραμμα σπουδών για τους εν λόγω σπουδαστές/τριες διαμορφώνεται ως εξής:

Γ' ΕΞΑΜΗΝΟ										
A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες.	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτόμελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (Ε.Κ.Τ.Σ.)
1	Οργάνωση και Διαχείριση Συνεδρίων και Εκδηλώσεων (Meetings and Events Management)	13+2	3	2	1	39	8,5	111	150	6

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (E.C.T.S.)
2	Οργάνωση και Διοίκηση Τομέα Δωματίων Ξενοδοχείου (Rooms Division Management)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
3	Διοίκηση Τμήματος Συντήρησης Εξοπλισμού και Εγκαταστάσεων Ξενοδοχείων (Maintenance Department Management)	13+2	3	3	0	39	6,6	86	125	5
4	Σχεδιασμός και μελλοντικές τάσεις του ξενοδοχειακού προϊόντος -Αγγλική Ορολογία- (Design and Emerging Trends of the Hotel Product)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
5	Εφαρμογές Διαχείρισης Υποδοχής Ξενοδοχείου (Front Office Management Systems)	13+2	3	0	3	39	6,6	86	125	5
6	Στατιστική Επιχειρήσεων και Ανάλυση Δεδομένων (Business Statistics and Data Analysis)	13+2	3	2	1	39	8,5	111	150	6
	ΣΥΝΟΛΟ	13+2	18	13	5	234	43,4	566	800	32

Δ' ΕΞΑΜΗΝΟ

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (E.C.T.S.)
1	Τεχνητή Νοημοσύνη στον Τουρισμό (Artificial Intelligence in Tourism)	13+2	3	2	1	39	4,7	61	100	4
2	Στρατηγική Διοίκηση Ξενοδοχείων (Hotel Strategic Management)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (E.C.T.S.)
3	Στρατηγικές Διαχείρισης Εσόδων (Revenue and Yield Management Strategies)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
4	Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία στον Τουρισμό (Entrepreneurship and Innovation in Tourism)	13+2	3	2	1	39	6,6	86	125	5
5	Ψηφιακό Marketing- Αγγλική Ορολογία- (Digital Marketing)	13+2	3	3	0	39	6,6	86	125	5
6	Ξένη Γλώσσα II- Γερμανικά, Γαλλικά, Ιταλικά (Foreign Language II)	13+2	2	2	0	26	5,7	74	100	4
ΣΥΝΟΛΟ		13+2	17	15	2	221	40,7	529	750	30

Ε' ΕΞΑΜΗΝΟ										
A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (E.C.T.S.)
1	Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management)	13+2	3	3	0	39	6,6	86	125	5
2	Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων (Human Resources Management)	13+2	3	3	0	39	6,6	86	125	5
3	Διαπολιτισμική Επικοινωνία -Αγγλική Ορολογία- (Intercultural Communication)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
4	Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων (Global Reservation Systems)	13+2	3	2	1	39	4,7	61	100	4
5	Μεθοδολογία Έρευνας (Research Methods)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (E.C.T.S.)
6	Εξειδίκευση (Specialisation) I. Βιώσιμη Ανάπτυξη στον Τουρισμό: (Sustainable Tourism Management): Βιώσιμη Ανάπτυξη και Τουριστική Επιχειρηματικότητα (Sustainable Development and Tourism Entrepreneurship) ή II. Διοίκηση Πολυτελούς Φιλοξενίας (Luxury Hospitality Management): Διαχείριση Τουριστικών Πόρων και Πολιτιστική Κληρονομιάς (Management of Tourism ή III. Τεχνολογία και Καινοτομία στα Ξενοδοχεία (Hospitality Tech and Innovation): Ψηφιακός Σχεδιασμός Εμπειριών (Digital Experience Design)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
	ΣΥΝΟΛΟ	13+2	18	17	1	234	39,7	516	750	30

ΣΤ' ΕΞΑΜΗΝΟ

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (E.C.T.S.)
1	Εφαρμοσμένο Τελικό Έργο (Capstone project)	13+2	2	2	0	20	10,0	130	150	6
2	Διαχείριση Κρίσεων και Κινδύνων (Crisis and Risk Management)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4

A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (Ε.Κ.Τ.Σ.)
3	Οργανωσιακή Ψυχολογία-Αγγλική Ορολογία- (Organisational Psychology)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
4	Στρατηγικές Διαχείρισης Εσόδων (Revenue and Yield Management Strategies) 2. Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία στον Τουρισμό (Entrepreneurship and Innovation in Tourism)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
5	Εξειδίκευση (Specialisation) I. Βιώσιμη Ανάπτυξη στον Τουρισμό: (Sustainable Tourism Management): Διαχείριση Τουριστικών Πόρων και Πολιτιστική Κληρονομιάς (Management of Tourism Resources and Cultural Heritage) ή II. Διοίκηση Πολυτελούς Φιλοξενίας (Luxury Hospitality Management): Διοίκηση Διεθνών Θέρετρων και Υπηρεσιών Ευεξίας (International Resort and Spa management) ή III. Τεχνολογία και Καινοτομία στα Ξενοδοχεία (Hospitality Tech and Innovation): Έξυπνα Ξενοδοχεία (Smart Hotels)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
6	Πρακτική Άσκηση - 3 μήνες ανά έτος x 3 έτη - (Internship, 3 m. x 3 years)	13+2	0	0	0	0	11,5	150	150	6
	ΣΥΝΟΛΟ	13+2	14	14	0	176	44,2	574	750	30

2. Σπουδαστές/Σπουδάστριες που εισήχθησαν στις Α.Σ.Τ.Ε. το ακαδημαϊκό έτος 2023-2024 και ολοκλήρωσαν το δεύτερο έτος σπουδών τους, κατά την εισαγωγή τους στο τρίτο έτος, ήτοι εκείνο του ακαδημαϊκού έτους 2025-2026, και εφεξής θα παρακολουθήσουν το νέο τριετές πρόγραμμα σπουδών, προσαρμοσμένο με βάση τα μαθήματα που έχουν ήδη παρακολουθήσει. Το πρόγραμμα σπουδών για τους εν λόγω σπουδαστές/ σπουδάστριες διαμορφώνεται ως εξής:

Ε' ΕΞΑΜΗΝΟ										
A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (E.C.T.S)
1	1. Σχεδιασμός και μελλοντικές τάσεις του ξενοδοχειακού προϊόντος -Αγγλική Ορολογία- (Design and Emerging Trends of the Hotel Product) 2. Ψηφιακό Marketing- Αγγλική Ορολογία- (Digital Marketing)	13+2	3	3	0	39	6,6	86	125	5
2	1. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας-Αγγλική Ορολογία- (Total Quality Management)	13+2	3	3	0	39	6,6	86	125	5
3	Διαπολιτισμική Επικοινωνία -Αγγλική Ορολογία- (Intercultural Communication)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
4	Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων (Global Reservation Systems)	13+2	3	2	1	39	4,7	61	00	4
5	Μεθοδολογία Έρευνας (Research Methods)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
6	Εξειδίκευση (Specialisation) I. Βιώσιμη Ανάπτυξη στον Τουρισμό: (Sustainable Tourism Management): Βιώσιμη Ανάπτυξη και Τουριστική Επιχειρηματικότητα (Sustainable Development & Tourism Entrepreneurship) ή II. Διοίκηση Πολυτελούς Φιλοξενίας (Luxury Hospitality Management): Διαχείριση Τουριστικών Πόρων και Πολιτιστική Κληρονομιάς (Management of Tourism ή III. Τεχνολογία και Καινοτομία στα Ξενοδοχεία (Hospitality Tech and Innovation): Ψηφιακός Σχεδιασμός Εμπειριών (Digital Experience Design)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
	ΣΥΝΟΛΟ	13+2	18	18	0	234	39,6	516	750	30

ΣΤ' ΕΞΑΜΗΝΟ										
A/A	ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Διδακτικές Εβδομάδες	Εβδομαδιαίες Διδακτικές Ώρες	ΘΕΩΡΙΑ	ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ	Διδακτικές Ώρες (Σύνολο)	Εβδομαδιαία Αυτόνομη μελέτη	Ώρες Αυτομελέτης (Σύνολο)	Συνολικές Ώρες Φόρτου Εργασίας	Δ.Μ. (E.C.T.S.)
1	Εφαρμοσμένο Τελικό Έργο (Capstone project)	13+2	2	2	0	20	10,0	130	150	6
2	Διαχείριση Κρίσεων και Κινδύνων (Crisis and Risk Management)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
3	Οργανωσιακή Ψυχολογία-Αγγλική Ορολογία- (Organisational Psychology)	13+2	3	3	0	39	4,7	61	100	4
4	Στρατηγικές Διαχείρισης Εσόδων (Revenue and Yield Management Strategies) 2. Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία στον Τουρισμό (Entrepreneurship and Innovation in Tourism)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
5	Εξειδίκευση (Specialisation) I. Βιώσιμη Ανάπτυξη στον Τουρισμό: (Sustainable Tourism Management): Διαχείριση Τουριστικών Πόρων και Πολιτιστική Κληρονομιάς (Management of Tourism Resources and Cultural Heritage) ή II. Διοίκηση Πολυτελούς Φιλοξενίας (Luxury Hospitality Management): Διοίκηση Διεθνών Θέρετρων και Υπηρεσιών Ευεξίας (International Resort and Spa management) ή III. Τεχνολογία και Καινοτομία στα Ξενοδοχεία (Hospitality Tech and Innovation): Έξυπνα Ξενοδοχεία (Smart Hotels)	13+2	3	3	0	39	8,5	111	150	6
6	Πρακτική Άσκηση - 3 μήνες ανά έτος x 3 έτη - (Internship, 3 m. x 3 years)	13+2	0	0	0	0	11,5	150	150	6
	ΣΥΝΟΛΟ	13+2	14	14	0	176	47,9	624	800	32

3. Σπουδαστές/Σπουδάστριες που εισήχθησαν στις Α.Σ.Τ.Ε. το ακαδημαϊκό έτος 2022-2023 και ολοκλήρωσαν το τρίτο έτος σπουδών τους, κατά την εισαγωγή τους στο τέταρτο έτος, ήτοι εκείνο του ακαδημαϊκού έτους 2025-2026, θα παρακολουθήσουν μόνο για το έτος αυτό το πρόγραμμα σπουδών που ίσχυε κατά τον χρόνο εισαγωγής τους στις Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.Τ.Ε.) του Υπουργείου Τουρισμού, σύμφωνα με την υπ' αρ. 20071/29.12.2020 (Β' 5824) κοινή απόφαση «Πρόγραμμα σπουδών των Ανώτερων Σχολών Τουριστικών Επαγγελματιών (Α.Σ.Τ.Ε.) του Υπουργείου Τουρισμού» (όπως αντικαταστάθηκε με την υπ' αρ. 2664/17.02.2021 (Β' 618) κοινή απόφαση και τροποποιήθηκε με την υπ' αρ. 19353/29.10.2021 (Β' 5057) κοινή απόφαση), η ισχύς της οποίας παύει αυτοδικαίως με την ολοκλήρωση των σπουδών τους.

4. Οφειλόμενα μαθήματα - οποιοδήποτε ακαδημαϊκού έτους έως την έναρξη ισχύος της παρούσας - από ήδη φοιτούντες σπουδαστές/ σπουδάστριες, εγγεγραμμένους/ ες έως και το ακαδημαϊκό έτος 2024-2025, αξιολογούνται από τον/την εκπαιδευτικό που ορίζει ο/η Διευθυντής/Διευθύντρια της Σχολής, με έναν ή συνδυασμό από τους ακόλουθους τρόπους: (α) απαλλακτική εργασία, (β) παρουσίαση εργασίας, (γ) προφορική εξέταση.

5. Με απόφαση του/της Διευθυντή/Διευθύντριας της Σχολής καθορίζονται ειδικότερα θέματα των απαλλακτικών εργασιών, όπως οι προθεσμίες υποβολής, η δυνατότητα επανυποβολής, η αξιολόγηση, ο τρόπος αρχειοθέτησης και κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια εφαρμογής.

6. Σε περίπτωση οφειλής μαθημάτων λόγω υπέρβασης του ορίου απουσιών η οποία συνεπάγεται την επαναπαρακολούθηση του οφειλούμενου μαθήματος, ο/η Διευθυντής/Διευθύντρια της Σχολής λαμβάνει μέριμνα ως προς την πλήρωση της εν λόγω υποχρέωσης από κάθε σπουδαστή/σπουδάστρια.

Άρθρο 5

Ισχύς Απόφασης - Τελικές διατάξεις

1. Η παρούσα ισχύει για όσους/όσες σπουδαστές/σπουδάστριες εισάγονται στις Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (Α.Σ.Τ.Ε.) του Υπουργείου Τουρισμού από το ακαδημαϊκό έτος 2025-2026 και εφεξής.

2. Από την έναρξη ισχύος της παρούσας παύει η ισχύς της υπ' αρ. 20071/ 29.12.2020 κοινής απόφασης «Πρόγραμμα σπουδών των Ανώτερων Σχολών Τουριστικών Επαγγελματιών (Α.Σ.Τ.Ε.) του Υπουργείου Τουρισμού» (Β' 5824), όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, με την επιφύλαξη της παρ. 3 του άρθρου 4 της παρούσας.

Η ισχύς της απόφασης αυτής αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 9 Οκτωβρίου 2025

Οι Υπουργοί

Παιδείας, Θρησκευμάτων
και Αθλητισμού

ΣΟΦΙΑ ΖΑΧΑΡΑΚΗ

Υφυπουργός Τουρισμού

ANNA KARAMANLI



ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Το Εθνικό Τυπογραφείο αποτελεί δημόσια υπηρεσία υπαγόμενη στην Προεδρία της Κυβέρνησης και έχει την ευθύνη τόσο για τη σύνταξη, διαχείριση, εκτύπωση και κυκλοφορία των Φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ), όσο και για την κάλυψη των εκτυπωτικών - εκδοτικών αναγκών του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ν. 3469/2006/Α' 131 και π.δ. 29/2018/Α' 58).

1. ΦΥΛΛΟ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΦΕΚ)

- Τα **ΦΕΚ σε ηλεκτρονική μορφή** διατίθενται δωρεάν στο **www.et.gr**, την επίσημη ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου. Όσα ΦΕΚ δεν έχουν ψηφιοποιηθεί και καταχωριστεί στην ανωτέρω ιστοσελίδα, ψηφιοποιούνται και αποστέλλονται επίσης δωρεάν με την υποβολή αιτήματος στην ηλεκτρονική διεύθυνση **feksales@et.gr**.
- Τα **ΦΕΚ σε έντυπη μορφή** διατίθενται σε μεμονωμένα φύλλα είτε απευθείας από το Τμήμα Πωλήσεων και Συνδρομητών, είτε ταχυδρομικά με την αποστολή αιτήματος παραγγελίας στην ηλεκτρονική διεύθυνση **feksales@et.gr**.
 - Το κόστος ενός ασπρόμαυρου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,00 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσauξάνεται κατά 0,20 €. Το κόστος ενός έγχρωμου ΦΕΚ από 1 έως 16 σελίδες είναι 1,50 €, αλλά για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο (ή μέρος αυτού) προσauξάνεται κατά 0,30 €.
 - Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. διατίθεται δωρεάν.
 - Υπάρχει δυνατότητα ετήσιας συνδρομής οποιουδήποτε τεύχους σε έντυπη μορφή μέσω του Τμήματος Πωλήσεων και Συνδρομητών.

• Τρόποι αποστολής κειμένων προς δημοσίευση:

- Α.** Αποστολή των εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ στην ηλεκτρονική διεύθυνση **https://eservices.et.gr**. Σχετικές εγκύκλιοι και οδηγίες στην ηλεκτρονική διεύθυνση του Εθνικού Τυπογραφείου (**www.et.gr**) στη διαδρομή **Ανακοινώσεις → Εγκύκλιοι**.
- Β.** Κατ' εξαίρεση, όσοι πολίτες δεν διαθέτουν προηγμένη ψηφιακή υπογραφή μπορούν είτε να αποστέλλουν ταχυδρομικά, είτε να καταθέτουν με εκπρόσωπό τους κείμενα προς δημοσίευση εκτυπωμένα σε χαρτί στο Τμήμα Παραλαβής και Καταχώρισης Δημοσιευμάτων.

• Πληροφορίες, σχετικά με την αποστολή/κατάθεση εγγράφων προς δημοσίευση, την ημερήσια κυκλοφορία των Φ.Ε.Κ., με την πώληση των τευχών και με τους ισχύοντες τιμοκαταλόγους για όλες τις υπηρεσίες μας, περιλαμβάνονται στον ιστότοπο (**www.et.gr**). Επίσης μέσω του ιστότοπου δίδονται πληροφορίες σχετικά με την πορεία δημοσίευσης των εγγράφων, με βάση τον Κωδικό Αριθμό Δημοσίευματος (ΚΑΔ). Πρόκειται για τον αριθμό που εκδίδει το Εθνικό Τυπογραφείο για όλα τα κείμενα που πληρούν τις προϋποθέσεις δημοσίευσης.

2. ΕΚΤΥΠΩΤΙΚΕΣ - ΕΚΔΟΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ

Το Εθνικό Τυπογραφείο ανταποκρινόμενο σε αιτήματα υπηρεσιών και φορέων του δημοσίου αναλαμβάνει να σχεδιάσει και να εκτυπώσει έντυπα, φυλλάδια, βιβλία, αφίσες, μπλοκ, μηχανογραφικά έντυπα, φακέλους για κάθε χρήση, κ.ά.

Επίσης σχεδιάζει ψηφιακές εκδόσεις, λογότυπα και παράγει οπτικοακουστικό υλικό.

Ταχυδρομική Διεύθυνση: **Καποδιστρίου 34, 10432 Αθήνα**

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ: 210 5279000

Ιστότοπος: **www.et.gr**

Πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία του ιστότοπου: **helpdesk.et@et.gr**

Αποστολή εγγράφων προς δημοσίευση στο ΦΕΚ στην ηλεκτρονική διεύθυνση
https://eservices.et.gr

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΚΟΙΝΟΥ

Πωλήσεις - Συνδρομές: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279178 - 180)

Πληροφορίες: (Ισόγειο, Γραφείο 3 και τηλεφ. κέντρο 210 5279000)

Παραλαβή Δημοσιευτέας Ύλης: (Ισόγειο, τηλ. 210 5279139)

Ωράριο για το κοινό: Δευτέρα έως και Παρασκευή: 8:00 - 13:30

