

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

| | | | |
|---|---|---------------------------|----|
| ΣΧΟΛΗ | ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ | | |
| ΤΜΗΜΑ | ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ | | |
| ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ | | | |
| ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ | 1605- 230405 | ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ | 4ο |
| ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ | ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ & ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ | | |
| ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ <i>σε περίπτωση που οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται σε διακριτά μέρη του μαθήματος π.χ. Διαλέξεις, Εργαστηριακές Ασκήσεις κ.λπ. Αν οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται ενιαία για το σύνολο του μαθήματος αναγράψτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων</i> | ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ | ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ | |
| <i>Διαλέξεις</i> | 3 | 5 | |
| <i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).</i> | | | |
| ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων</i> | Γενικού υποβάθρου | | |
| ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ: | ΟΧΙ | | |
| ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ: | ΕΛΛΗΝΙΚΗ | | |
| ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS | ΟΧΙ | | |
| ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL) | http://ommt.ihu.gr/wp-content/uploads/courses21/210405_Per_Dioikhsh-touristikwn-k-ksenodoxeiakwn-epixeirhsewn.pdf | | |

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

| |
|--|
| <p>Μαθησιακά Αποτελέσματα</p> <p>Περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες καταλλήλου επιπέδου που θα αποκτήσουν οι φοιτητές μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος.</p> <p>Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α</p> <ul style="list-style-type: none"> • Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης • Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης και Παράρτημα Β • Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων |
| <p>Το μάθημα αποσκοπεί στην ερμηνεία των εννοιών τουριστικής επιχείρησης, τουριστικού προϊόντος, οργάνωσης, διαχείρισης και διοίκησης.</p> <p>Θα πρέπει οι φοιτητές:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Να μπορούν να αναγνωρίζουν τους τύπους των τουριστικών επιχειρήσεων και τις ιδιαιτερότητες του τουριστικού προϊόντος τους και να περιγράφουν το τουριστικό κύκλωμα 2. Να εξηγούν τις βασικές αρχές που χαρακτηρίζουν τη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων και να διακρίνουν τις μεθόδους και τεχνικές διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων |

3. Να παράγουν σχέδια προγραμματισμού, υπολογίζοντας την επένδυση με τα οικονομικά και λειτουργικά στοιχεία της τουριστικής επιχείρησης

4. Να συνδυάζουν πόρους και χρόνο (σωστή διαχείριση χρημάτων, ορθή κατανομή εξοπλισμού και ανθρώπινου δυναμικού και σωστή εκμετάλλευση του χρόνου) ώστε να σχεδιάζουν την οργάνωση τουριστικής επιχείρησης

5. Να εξηγούν τον ρόλο που διαδραματίζει το ανθρώπινο δυναμικό στην παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, ώστε να οργανώνουν τα πληροφοριακά συστήματα από τα οποία μπορούν να αντλούν τις κατάλληλες πληροφορίες για τη σωστή λήψη αποφάσεων

6. Να αξιολογούν τα αποτελέσματα του ελέγχου με κατάλληλες τεχνικές και υποστηρίζουν την γραπτή ενδοεπιχειρησιακή και διεπιχειρησιακή επικοινωνία των τουριστικών επιχειρήσεων

Γενικές Ικανότητες

Λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές ικανότητες που πρέπει να έχει αποκτήσει ο πτυχιούχος (όπως αυτές αναγράφονται στο Παράρτημα Διπλώματος και παρατίθενται ακολούθως) σε ποια / ποιες από αυτές αποσκοπεί το μάθημα:

Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων

Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα

Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις

Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον

Λήψη αποφάσεων

Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου

Αυτόνομη εργασία

Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής

Ομαδική εργασία

Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

Εργασία σε διεθνές περιβάλλον

Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον

Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

- ✓ Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών
- ✓ Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
- ✓ Λήψη αποφάσεων

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΚΥΚΛΩΜΑ- ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

- I. Τουρισμός
- II. Τουριστική βιομηχανία
- III. Τυπολογία τουριστικών επιχειρήσεων
- IV. ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ
- V. Επιχειρήσεις φιλοξενίας & συστήματα : Ιστορική εξέλιξη
- VI. Λειτουργική διάρθρωση Ε. Φ.
- VII. Τμήματα – Υπάλληλοι – Αρμοδιότητες
- VIII. Προϊστάμενοι – Διευθυντές – Διοίκηση – Αρμοδιότητες

2. ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- I. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΙ ΠΡΑΚΤΟΡΕΣ, TOUROPERATORS(TO)
- II. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ, TRAVELAGENCIES(TA)
- III. ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ,ONLINE TRAVEL AGENCIES(OTAs)
- IV. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ
- V. Τύποι και αντικείμενα δράσης, λειτουργία και τεχνολογία, βιωσιμότητα.

3. MANAGEMENT- ΗΓΕΣΙΑ, ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΕΡΕΣ ΘΕΩΡΙΕΣ, ΔΙΟΙΚΗΣΗ

- I. Η διαχρονική εξέλιξη του μάνατζμεντ: Από το μάνατζμεντ παραγωγής στο ανθρωποκεντρικό.
- II. Ηγεσία, τύποι ηγεσίας, ηγετική συμπεριφορά.
- III. Οι κυριότερες κλασσικές και μοντέρνες θεωρίες διοίκησης (από Taylor έως και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Διοίκηση Αποτελεσματικότητας).
- IV. Στοιχεία διοίκησης-φάσεις

4. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

- I. Η φύση της διοίκησης στη Διοίκηση των Τουριστικών Επιχειρήσεων
- II. Ο ρόλος του ανθρώπινου παράγοντα στις τουριστικές επιχειρήσεις.
- III. Οι ιδιαιτερότητες στη Διοίκηση των Τουριστικών Επιχειρήσεων.
- IV. Κύκλος πελάτη, στάδια
- V. Η ξενοδοχειακή επιχείρηση: Οργάνωση, ιδιαιτερότητες, προβλήματα, κόστη, νεκρό σημείο, εσωτερικός έλεγχος, έλεγχος αποθεμάτων, συμβόλαια.
- VI. Προγραμματισμός (φάσεις, στόχοι, επίπεδα)
- VII. Κύκλος ζωής

5. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ

- I. Στρατηγικός σχεδιασμός
- II. Μελέτη σκοπιμότητας ξενοδοχείου
- III. Επιχειρηματικό πλάνο ίδρυσης ξενοδοχείου
 - τα τεχνικά στοιχεία της επένδυσης
 - ο προϋπολογισμός επένδυσης και η χρηματοδότηση
 - τα οικονομικά και λειτουργικά στοιχεία
 - οι αριθμοδείκτες
 - η προστιθέμενη αξία της σχεδιαζόμενης επένδυσης

6. ΟΡΓΑΝΩΣΗ

- I. Ο εξοπλισμός (μηχανήματα, Η/Υ, δίκτυα)
- II. Μελέτη και καταμερισμός εργασιών
- III. Τμηματοποίηση (δραστηριότητες επιχείρησης)
- IV. Το ανθρώπινο δυναμικό (τοποθέτηση σε θέσεις εργασίας, ανάθεση εργασιών)
- V. Οργανόγραμμα
- VI. Εσωτερικός Κανονισμός

7. ΟΡΓΑΝΩΣΗ

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ 5 *, ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑΣ 50 ΔΩΜΑΤΙΩΝ

8. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

- I. Οι λειτουργικές. Βραχυπρόθεσμες και γρήγορα
- II. Οι τακτικές αποφάσεις. Μεσοπρόθεσμες
- III. Οι αποφάσεις στρατηγικού σχεδιασμού. Μακροπρόθεσμες

- IV. Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και πως αυτά βοηθούν στη λήψη σωστών αποφάσεων .

9. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Για πώληση RR ή BB

Για πώληση σε στοχευόμενες αγορές

10. ΕΛΕΓΧΟΣ

- I. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ
- II. Καθορισμός κριτηρίων
- III. Μέτρηση απόδοσης
- IV. Τρόποι ελέγχου
- V. Αποτελέσματα ελέγχου
- VI. Διόρθωση των αποκλίσεων
- VII. Ποσοτικός και ποιοτικός έλεγχος στην τουριστική επιχείρηση
- VIII. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ
- IX. ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΛΕΓΧΟΥ

11. ΕΛΕΓΧΟΣ

- I. ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ
- II. Νεκρούσημείου
- III. Αριθμοδεικτών
- IV. REVENUE MANAGERMENT SYSTEM (RMS)

12. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- I. Η σπουδαιότητα της επικοινωνίας στην Διοίκηση Τουριστικών επιχειρήσεων.
- II. Μορφές, Είδη, Μέσα Επιχειρησιακής Επικοινωνίας
- III. Ενδοεπιχειρησιακή Επικοινωνία
- IV. Διεπιχειρησιακή Επικοινωνία
- V. Απρόσωπη επικοινωνία
- VI. Γραπτή επικοινωνία
 - α) Οι επιστολές
 - β) Οι αναφορές
 - γ) Οι εκθέσεις
 - δ) Τα υπομνήματα
 - ε) Έγγραφες Εισηγήσεις
 - στ) Υπηρεσιακά και ενημερωτικά Σημειώματα

13. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ-ΠΕΛΑΤΩΝ-ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ-ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

ΕΙΣΗΓΗΣΗ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟ ΝΕΟ ΕΤΟΣ

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

*Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως
εκπαίδευση κ.λπ.*

Πρόσωπο με πρόσωπο στην αίθουσα.

| <p align="center">ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i></p> | <p>Χρήση Τ.Π.Ε. στη διδασκαλία και στην επικοινωνία με τους φοιτητές.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|----------------------|---------------------------------|-------------------------------|----|------------------------------------|----|---------------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------------------|-----|--|
| <p align="center">ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ <i>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας. Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασίας / εργασιών, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ.</i></p> <p><i>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης σύμφωνα με τις αρχές του ECTS</i></p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th align="center"><i>Δραστηριότητα</i></th> <th align="center"><i>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Διαλέξεις με χρήση PowerPoint</td> <td align="center">39</td> </tr> <tr> <td>Παρουσίαση υλικού από το Διαδίκτυο</td> <td align="center">31</td> </tr> <tr> <td>Μελέτες περιπτώσεων</td> <td align="center">80</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Σύνολο Μαθήματος</td> <td align="center">150</td> </tr> </tbody> </table> | <i>Δραστηριότητα</i> | <i>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</i> | Διαλέξεις με χρήση PowerPoint | 39 | Παρουσίαση υλικού από το Διαδίκτυο | 31 | Μελέτες περιπτώσεων | 80 | | | | | | | | | | | Σύνολο Μαθήματος | 150 | |
| <i>Δραστηριότητα</i> | <i>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Διαλέξεις με χρήση PowerPoint | 39 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Παρουσίαση υλικού από το Διαδίκτυο | 31 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Μελέτες περιπτώσεων | 80 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Σύνολο Μαθήματος | 150 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p align="center">ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ <i>Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης</i></p> <p><i>Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμίων, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Έκθεση / Αναφορά, Προφορική Εξέταση, Δημόσια Παρουσίαση, Εργαστηριακή Εργασία, Κλινική Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες</i></p> <p><i>Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.</i></p> | <p>Η αξιολόγηση γίνεται στην Ελληνική γλώσσα, με ερωτήσεις κρίσεως και σύντομης ανάπτυξης στο τέλος του εξαμήνου.</p> <p>Η εξεταστέα ύλη αναρτάται στο moodle και αφιερώνεται χρόνος πριν από την εξέταση στην επίλυση αποριών σχετικά με την εξεταστέα ύλη. Διατηρείται αρχείο τεκμηρίων εξέτασης φοιτητών μέχρι την λήψη του πτυχίου τους.</p> <p>Μετά την εξέταση διατίθεται χρόνος σε κάθε φοιτητή για διευκρίνιση των λαθών του και εξήγηση της βαθμολογίας του.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ✓ «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» (2018) Λαλούμης Δημήτριος, Εκδότης Νικητόπουλος Σαράντος & ΣΙΑ ΕΕ, με κωδικό στον Εύδοξο: 77117984
- ✓ «Οικονομικό Management Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων» (2005), Μάριος Σωτηριάδης, Εκδόσεις Προπομπός, με κωδικό στον Εύδοξο: 2827
- ✓ «Πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές σε επιχειρήσεις φιλοξενίας» (2018) Κωνσταντίνος Νεράντζης, Εκδόσεις Προπομπός, με κωδικό στον Εύδοξο: 77109017
- ✓ «Το Management της Τουριστικής Επιχείρησης- θεωρία και πρακτική προσέγγιση» (1994). Καραχοντζίτης, Δ., Κομνηνάκης, Μ. Γαλαίος. Αθήνα.
- ✓ «Διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων: Θεωρία και πράξη» (2000). Keiser, J., Εκδόσεις Έλλην. Αθήνα.

- ✓ «Εισαγωγή στον τουρισμό, το τουριστικό μάνατζμεντ στον 21^ο αιώνα (2006). Page, S., Επιμέλεια Μαυροδόντη, Θ., Εκδόσεις Παπαζήση. Αθήνα.
- ✓ Hotel management and operations, Denney G. Rutherford, Michael J. O'Fallon, John Wiley & Son 2010
- ✓ Hotel Operations Management, Hayes, D. & Ninemeier, J. (2004), New Jersey: Prentice Hall
- ✓ Managing Front Office Operations, Michael L. Kasavana and Richard M. Brooks
- ✓ Hotel and Lodging Management: An Introduction, 2nd Edition, Alan T. Stutts, James Wortman, 2005