

2021-01

þý › μ<sup>1</sup> Ä ¿ Å Á<sup>3</sup> - ±<sup>0</sup> ±<sup>1</sup> ÿ Á<sup>3</sup> ¬ ½ É ã . ¼<sup>1</sup> 0

þý ¾ μ ½ ¿ ´ ¿ Ç μ<sup>1</sup> ±<sup>0</sup> ® Â ¼ ¿ ½ ¬ ´ ± Â ã Ä .

þý ™ μ Á ¬ À μ Ä Á ± . æ Á ì À ¿<sup>1</sup> μ ¾ - »<sup>1</sup> ¾ . Â

þý ± ½ ±<sup>2</sup> ¬ , ¼<sup>1</sup> ã . Â Ä . Â ¼ ¿ ½ ¬ ´ ± Â .

þý ´ ¬ Á ´ ± Â , • ¼ ¼ ± ½ ¿ Å ® » œ<sup>1</sup> » Ä<sup>1</sup> ¬ ´ . Â

þý Á ì<sup>3</sup> Á ± ¼ ¼ ± " . ¼ ì Ä<sup>1</sup> ± Â " <sup>1</sup> ¿<sup>-0</sup> . Ä . Â , £ Ç ¿ » ® ÿ<sup>10</sup> ¿ ½ ¿ ¼<sup>10</sup> î ½ • Ä<sup>1</sup> Ä Ä . ¼ î ½<sup>0</sup> ±<sup>1</sup> " <sup>1</sup> ¿<sup>-0</sup> .

þý ± ½ μ Ä<sup>1</sup> Ä Ä ® ¼<sup>1</sup> ¿ • μ ¬ À ¿ »<sup>1</sup> Â ¬ æ ¿ Ä

<http://hdl.handle.net/11728/11708>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΣΧΟΛΗ: MBA in Tourism**

***- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΙΚΡΗΣ  
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΣΤΗΝ  
ΙΕΡΑΠΕΤΡΑ. ΤΡΟΠΟΙ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΚΑΙ  
ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗΣ ΤΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ -***

**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: ΒΑΡΔΑΣ ΕΜΜΑΝΟΥΗΛ -  
ΜΙΛΤΙΑΔΗΣ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: Δρ. ΧΥΤΗΡΗ  
ΑΛΕΞΑΝΔΡΑ - ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ**

ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2021

## **ΣΕΛΙΔΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ**

Όνοματεπώνυμο Φοιτητή: Εμμανουήλ Μιλτιάδης Βάρδας

Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής: Λειτουργία και Οργάνωση μικρής ξενοδοχειακής μονάδας στην Ιεράπετρα. Τρόποι εξέλιξης και αναβάθμισης της μονάδας.

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 31/01/2021 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος) Δρ. Χυτήρη Αλεξάνδρα  
Παρασκευή

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Δρ. Βαρελάς Σωτήριος

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Δρ. Στυλίδης Δημήτριος

## **ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**

Εγώ, ο Εμμανουήλ Μυλιτιάδης Βάρδας, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Λειτουργία και Οργάνωση μικρής ξενοδοχειακής μονάδας στην Ιεράπετρα. Τρόποι εξέλιξης και αναβάθμισης της μονάδας », αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Ο Δηλών



## Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την καθηγήτρια, Δρ Χυτήρη Αλεξάνδρα – Παρασκευή, για την βοήθεια και την καθοδήγηση της, στην εκπόνηση της πτυχιακής μου εργασίας. Ευχαριστώ επίσης, όλους τους επαγγελματίες τουρισμού στην πόλη της Ιεράπετρας για την βοήθεια, στη συλλογή των δεδομένων μέσα από τα ερωτηματολόγια που τους έδωσα και μου απάντησαν.

Ακόμα θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, για την συνεχή στήριξη που μου παρείχαν, κατά τη διάρκεια των σπουδών μου τόσο στο προπτυχιακό, όσο και στο μεταπτυχιακό μου.

*Στον Πάρη*

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με θέμα, «**Λειτουργία και οργάνωση μικρής ξενοδοχειακής μονάδας στην Ιεράπετρα. Τρόποι εξέλιξης και αναβάθμισης της μονάδας.**», περιλαμβάνει την έρευνα , του τουριστικού προορισμού Ιεράπετρα, αλλά και την έρευνα μικρής ξενοδοχειακής μονάδας με έδρα την Ιεράπετρα. Ξεκινώντας, γίνεται μια αναφορά στο τουριστικό προϊόν της χώρας μας αλλά και στον εισερχόμενο τουρισμό.

Με τη διαδικασία διαμοιρασμού ερωτηματολογίων σε επιχειρηματίες και εργαζόμενους του τουρισμού, στον προορισμό Ιεράπετρα, συλλέχθηκαν δεδομένα και επεξεργάστηκαν, που οδήγησαν σε συμπεράσματα που θα παρουσιαστούν στην εργασία.

Στη συνέχεια γίνεται μια ανάλυση, του προορισμού Κρήτη γενικά, του νομού Λασιθίου αλλά και της Ιεράπετρας. Σημειώνονται οι αδυναμίες αλλά και τα δυνατά σημεία της περιοχής. Ακολούθως γίνεται μια ανάλυση της ξενοδοχειακής μονάδας. Τί προσωπικό απασχολεί; Με ποιο τρόπο γίνεται η προώθηση της; Με ποιο τρόπο γίνεται η τιμολόγηση; Έπειτα γίνεται αναφορά στον τρόπο κατάταξης σε αστέρι των ξενοδοχειακών μονάδων. Πόσα μόρια συγκεντρώνει το ξενοδοχείο που μελετάμε; Τί παροχές επιπλέον θα πρέπει να προφέρει για να αναβαθμιστεί;

*Λέξεις κλειδιά: Κατάλυμα, Κατάταξη σε αστέρι, Ιεράπετρα, προορισμός, αναβάθμιση καταλύματος, αναβάθμιση και ανάπτυξη προορισμού*

## ABSTRACT

The present dissertation on "**Operation and Organization of a Small Hotel Unit in Ierapetra. Ways to develop and upgrade the unit.**", includes the research of the tourist destination Ierapetra, but also the research of a small hotel unit based in Ierapetra. To begin with, a reference is made to the tourist product of our country as well as the incoming tourism. Subsequently an analysis is attempted of the destination Crete in general, the Prefecture of Lassithi and last but not least Ierapetra itself. With

the process of distributing questionnaires to businesses and tourism workers, in Ierapetra, data were collected and processed, which led to conclusions that will be presented in this dissertation.

The strengths and weaknesses of the area are assessed, followed by an evaluation of the hotel unit itself. What number and what kind of personnel does it employ? How is the unit promoted? How is billing and invoicing handled? Subsequently a reference to the way of star rating for hotel units is presented. How many points does the hotel in question accumulate? What further facilities and services would it have to provide in order to be upgraded?

*Key Words: Accommodation, star rating, Ierapetra, destination, accommodation upgrade, destination development and upgrade*