

## ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

### 1. ΓΕΝΙΚΑ

<b>ΣΧΟΛΗ</b>	ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
<b>ΤΜΗΜΑ</b>	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>1605-210721</b>	<b>ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	<b>7<sup>ο</sup></b> (κατ.Τουρισμός)
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ</b>		
<b>ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</b> <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>		<b>ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	<b>ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ</b>
<i>Διαλέξεις, Εργαστηριακές Ασκήσεις</i>		<b>1 Θ, 2 Ε</b>	<b>5</b>
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>		<b>3</b>	<b>5</b>
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).</i>			
<b>ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b> <i>γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων</i>	ΕΙΔΙΚΟΥ ΥΠΟΒΑΘΡΟΥ		
<b>ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:</b>	-		
<b>ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:</b>	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ ΑΓΓΛΙΚΗ		
<b>ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS</b>	ΝΑΙ		
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)</b>	<a href="https://exams-sod.the.ihu.gr/course/view.php?id=407#section-1">https://exams-sod.the.ihu.gr/course/view.php?id=407#section-1</a>		

### 2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

<p><b>Μαθησιακά Αποτελέσματα</b>  <i>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.</i></p> <p><i>Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με το Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης</li> <li>• Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 &amp; 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης και το Παράρτημα Β</li> <li>• Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων</li> </ul>
<p>Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές και οι φοιτήτριες θα είναι σε θέση να κατανοούν, οργανώνουν και εκτελούν αποτελεσματικά την διοίκηση των λειτουργιών καταλυμάτων, με έμφαση στα Τμήματα: Υποδοχής, Οροφοκομίας, Πωλήσεων &amp; Μάρκετινγκ, Συντήρησης, Ασφάλειας, Αναψυχής και Συνεδριακών χώρων.</p> <p>Θα μπορούν να εφαρμόσουν τις γνώσεις που απέκτησαν και θα έχουν αποκτήσει δεξιότητες και ικανότητες που σε συνδυασμό με την ταξινόμηση κατά Bloom.</p> <p>Τα μαθησιακά αποτελέσματα αναλύονται ως ακολούθως:</p>

## Γνώσεις

1. ΓΝΩΣΗ: Περιγράφει και προσδιορίζει την δομή της βιομηχανίας καταλυμάτων, τις τάσεις στην ανάπτυξη καθώς και τις νέες μορφές τουριστικών καταλυμάτων.
2. ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ: Διακρίνει και εξηγεί τους τρόπους στελέχωσης, οργάνωσης και διοίκησης, την τμηματοποίηση και τον καταμερισμό των λειτουργιών καταλυμάτων.

## Δεξιότητες

3. ΕΦΑΡΜΟΓΗ: Συλλέγει και ταξινομεί τις σχετικές πληροφορίες προκειμένου να υπολογίσει τα έσοδα και να εξετάσει τα στατιστικά στοιχεία του καταλύματος.
4. ΑΝΑΛΥΣΗ: Σχεδιάζει και διοικεί τις βασικές λειτουργίες του Τομέα Δωματίων, καθώς και των Τμημάτων Πωλήσεων & Μάρκετινγκ, Συντήρησης, Ασφάλειας, Αναψυχής και Συνεδριακών χώρων.
5. ΣΥΝΘΕΣΗ: Προτείνει βέλτιστους τρόπους διαχείρισης των πελατειακών σχέσεων και των πωλήσεων ξενοδοχειακών υπηρεσιών, καθώς και προσφοράς υπηρεσιών υψηλού επιπέδου και ικανοποίησης των πελατών.

## Ικανότητες

6. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ: Αξιολογεί την ποιότητα και εξυπηρέτηση στην βιομηχανία καταλυμάτων.

## 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  
Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις  
Λήψη αποφάσεων  
Αυτόνομη εργασία  
Ομαδική εργασία  
Εργασία σε διεθνές περιβάλλον  
Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον  
Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων  
Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα  
Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον  
Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου  
Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής  
Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης  
.....  
Άλλες...  
.....

- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών
- Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
- Λήψη αποφάσεων
- Αυτόνομη εργασία
- Ομαδική εργασία
- Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
- Εργασία σε διεθνές περιβάλλον

### 3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι διαλέξεις του μαθήματος αναφέρονται στα ακόλουθα θέματα :

1. Εισαγωγή στην βιομηχανία καταλυμάτων
2. Η δομή της βιομηχανίας καταλυμάτων
3. Τάσεις στην ανάπτυξη των τουριστικών καταλυμάτων. Νέες μορφές τουριστικών καταλυμάτων
4. Διοίκηση ποιότητας στα καταλύματα
5. Στελέχωση των καταλυμάτων
6. Οργάνωση και διοίκηση των καταλυμάτων
7. Διοίκηση λειτουργιών καταλυμάτων
8. Πωλήσεις ξενοδοχειακών υπηρεσιών
9. Εξυπηρέτηση πελατών στην βιομηχανία καταλυμάτων
10. Οργάνωση, λειτουργία & διοίκηση του τομέα δωματίων (Rooms Division)
11. Στατιστική ανάλυση και έλεγχος των λειτουργιών του τομέα δωματίων (Rooms Division)
12. Σχεδιασμός διαχείρισης των λειτουργιών του τομέα δωματίων (Rooms Division). Διαχείριση απόδοσης (Yield management)
13. Οργάνωση, λειτουργία & διοίκηση των Τμημάτων: Πωλήσεων & Μάρκετινγκ, Συντήρησης, Ασφάλειας, Αναψυχής και Συνεδριακών Χώρων.

### 4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<b>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b> <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Πρόσωπο με πρόσωπο και στη θεωρία και στο εργαστήριο.	
<b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b> <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	Χρήση Τ.Π.Ε. στη θεωρία, στο εργαστήριο και στην επικοινωνία με τους φοιτητές.	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b> <i>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας. Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη &amp; ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασίας / εργασιών, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ.</i>  <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>	<b>Δραστηριότητα</b>	<b>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</b>
	Διαλέξεις	13
	Εργαστηριακές ασκήσεις σε Η/Υ με ξενοδοχειακά προγράμματα και χρήση διαδικτύου.	39
	Σεμινάρια	20
	Εκπαιδευτικές επισκέψεις	42
	Φροντιστήριο	36
	Σύνολο Μαθήματος	150

<p style="text-align: center;"><b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</b></p> <p><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 και στην αγγλική για τους φοιτητές Erasmus.</p> <p>Στη θεωρία με ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης και πολλαπλής επιλογής στο τέλος του εξαμήνου.</p> <p>Στο εργαστήριο με ασκήσεις πράξεις σε πραγματικές συνθήκες εργασίας με ηλεκτρονικούς υπολογιστές στο τέλος εξαμήνου.</p>
--	---

### **ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

#### **-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:**

- Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, Νίκος Θεοχάρης (2016), Εκδόσεις Προπομπός (Βιβλίο μαθήματος στον ΕΥΔΟΞΟ)
- Λειτουργίες ξενοδοχειακών μονάδων, Suzanne Stewart Weissinger (2003), Εκδόσεις Έλλην
- Υπηρεσία Υποδοχής, Τάνια Καπίκη (2004), Interbooks
- Hotel management and operations, Denney G. Rutherford, Michael J. O'Fallon, John Wiley and Sons, 2010
- Foundations of lodging management, David K. Hayes, Jack D. Ninemeier, Allisha A. Miller, Pearson/Prentice Hall, 2012
- Hotel and Lodging Management: An Introduction, 2nd Edition, Alan T. Stutts, James Wortman, 2005
- Hotel Operations Management, Hayes, D. & Ninemeier, J. (2004), New Jersey: Prentice Hall
- Managing Front Office Operations, Michael L. Kasavana and Richard M. Brooks
- Managing Housekeeping Operations, Aleta A. Nitschke and William D. Frye
- Quality Sanitation Management, Ronald F. Cichy
- Managing Technology in the Hospitality Industry, Michael Kasavana, John j. Cahill
- Front Office Management and Operations, DeveauLinsley and Patricia/ Portocarrero Nestor/ Escoffier Marcel
- Front Office Operations, Dix Colin and Baird Chris
- Front Office, Abbott Peter – Lewry Sue
- Rooms at the Inn: Front Office Operations & Administration, Foster Denis
- Hotel Front Office Management, James A. Bardi
- Accounting for Hospitality Managers, Raymond Cote

- Accounting for Club Operations, Raymond S. Schmidgall and James W. Damitio
- Basic Hotel & Restaurant Accounting, Raymond Cote
- Front Office Operations and Night Audit Workbook, Moreo Patrick – Sammons Gail – Dougan Jim
- Security and Loss Prevention Management, Raymond C. Ellis Jr. and David M. Stipanuk
- Glossary of Hospitality Terms, Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association

**-Συναφή επιστημονικά περιοδικά:**

1. Journal of Hotel and Business Management (<http://www.omicsgroup.org/journals/jhbmhome.php>)
2. Boletim de Estudos em Hotelaria e Turismo  
(<http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=1213>)
3. Korean Journal of Hotel Administration (<http://www.kasha.or.kr/>)
4. Journal of Tourism, Heritage & Services Marketing - JTHSM (<https://www.jthsm.gr/>).

**ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ**

- <http://www.grhotels.gr/GR/Pages/default.aspx> (Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας)
- <http://www.sete.gr/> (Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων)
- <http://greetourismblog.com/> (Το blog του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων)
- <http://www.grhotels.gr/> (Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων, ΙΤΕΠ)
- <http://www.hotelwalker.gr/> (Οδηγός Ξενοδοχειακών Πληροφοριών)
- <http://www.traveldailynews.gr/> (Ηλεκτρονική Τουριστική Εφημερίδα)
- <http://www.touristiki-agera.gr/> (Τουριστικό Περιοδικό)
- <http://www.lhw.com/> (Leading Hotels of the World)
- <http://www.slh.com/> (Small Leading Hotels of the World)
- <http://www.preferredhotels.com/> (Preferred Hotels and Resorts)
- <http://www.hots-simulation.com/> (simulation based on the management of a large hotel)
- <http://www.hotelschool.cornell.edu/research/chr/> (The Center for Hospitality Research of the Cornell University)
- <http://www.lhonline.com> (Lodging Hospitality: ideas for hotel developers and operators)
- <http://www.hotelmotel.com> (Hotel and Motel Management)
- <http://www.pkfc.com> (Hospitality Research Company)
- <http://www.hotelmule.com> (On-line community for hospitality and tourism industry professionals)