

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	260629	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	6 ^ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Διοίκηση Λειτουργιών Καταλυμάτων		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Διαλέξεις		1	
Ασκήσεις Πράξης		0	
Εργαστηριακές Ασκήσεις		2	
ΣΥΝΟΛΟ		3	5
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Επιστημονικής Περιοχής		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:			
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ ΑΓΓΛΙΚΗ		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΝΑΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	http://ommt.ihu.gr/wp-content/uploads/courses21/210721_Per_Dioikhsh-Leitoyrgiwn-Katalymatwn.pdf		
Μαθησιακά Αποτελέσματα			
Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές θα είναι σε θέση να κατανοούν, οργανώνουν και εκτελούν αποτελεσματικά την διοίκηση των λειτουργιών καταλυμάτων, με έμφαση στα Τμήματα: Υποδοχής, Οροφοκομίας, Πωλήσεων & Μάρκετινγκ, Συντήρησης, Ασφάλειας, Αναψυχής και Συνεδριακών χώρων. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές και οι φοιτήτριες θα είναι σε θέση να εφαρμόσουν τις γνώσεις που απέκτησαν και θα έχουν αποκτήσει δεξιότητες και ικανότητες που σε συνδυασμό με την ταξινόμηση κατά Bloom τα μαθησιακά αποτελέσματα αναλύονται ως ακολούθως: 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			
✓ 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. ✓ Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον. ✓ Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης.			

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 (RoomsDivision)
11. Στατιστική ανάλυση και έλεγχος των λειτουργιών του τομέα δωματίων (RoomsDivision)
12. Σχεδιασμός διαχείρισης των λειτουργιών του τομέα δωματίων (RoomsDivision). Διαχείριση απόδοσης (Yield management)
13. Οργάνωση, λειτουργία & διοίκηση των Τμημάτων: Πωλήσεων & Μάρκετινγκ, Συντήρησης, Ασφάλειας, Αναψυχής και Συνεδριακών χώρων.

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
- ΥπηρεσίαΥποδοχής, ΤάνιαΚαπίκη (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, Alisha 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
- Kapiki, S., Factors Enhancing Economic Performance in Hospitality. The Paradigm of Greek Hotel Companies, Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts, Vol. 4(2), 2012, pp. 7-18, ISBN 1985-8914
- Kapiki, S. et al., Assessment of the Lodging Industry Profitability Performance: Invest in Independent or Chain Ownership?, International Journal Turizam, Vol. 18(2), 2014, pp. 84-94, ISSN 1821-1127
- Kapiki, S. &Jaksic, D. Consumers' perceptions of the local hotel recreation facilities: the case of Greek and Serbian young people. International Journal of Tourism Policy 6.1 (2015): 46-63.

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/>).