

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	1605-230715	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	7ο (κατ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ)
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ		
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	
Διαλέξεις	3	5	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.</i>			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>Υποβάθρου , Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i>	Επιστημονικής Περιοχής		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	-		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΝΑΙ (ανάθεση εργασιών στην αγγλική γλώσσα)		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	http://ommt.ihu.gr/wp-content/uploads/courses21/210721_Per_Dioikhsh-Leitoyrgiwn-Katalymatwn.pdf		

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

<p>Μαθησιακά Αποτελέσματα <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"> • 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>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.</p> <p>Πιο συγκεκριμένα ο φοιτητής θα καταστεί ικανός να:</p> <p>1. ΓΝΩΣΗ: Περιγράφει και προσδιορίζει την δομή της βιομηχανίας καταλυμάτων, τις τάσεις στην ανάπτυξη καθώς και τις νέες μορφές τουριστικών καταλυμάτων.</p>

- 2. ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ:** Διακρίνει και εξηγεί τους τρόπους στελέχωσης, οργάνωσης και διοίκησης, την τμηματοποίηση και τον καταμερισμό των λειτουργιών καταλυμάτων.
- 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.
- 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

- 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.

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 (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.

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<p>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</p>	Διαλέξεις, παρουσιάσεις powerpoint, παρουσιάσεις εργασιών– σχολιασμός – συζήτηση, μελέτες περιπτώσεων.																									
<p>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</p>	Η/Υ, διαδίκτυο, e-mail, πλατφόρμες MOODLE και ZOOM.																									
<p>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ 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.</p> <p>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="775 801 1106 853">Δραστηριότητα</th> <th data-bbox="1106 801 1425 853">Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="775 853 1106 891">Διαλέξεις</td> <td data-bbox="1106 853 1425 891">39</td> </tr> <tr> <td data-bbox="775 891 1106 965">Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας</td> <td data-bbox="1106 891 1425 965">46</td> </tr> <tr> <td data-bbox="775 965 1106 1003">Συγγραφή εργασίας</td> <td data-bbox="1106 965 1425 1003">65</td> </tr> <tr> <td data-bbox="775 1003 1106 1041"></td> <td data-bbox="1106 1003 1425 1041"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="775 1041 1106 1079"></td> <td data-bbox="1106 1041 1425 1079"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="775 1079 1106 1117"></td> <td data-bbox="1106 1079 1425 1117"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="775 1117 1106 1155"></td> <td data-bbox="1106 1117 1425 1155"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="775 1155 1106 1193"></td> <td data-bbox="1106 1155 1425 1193"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="775 1193 1106 1232"></td> <td data-bbox="1106 1193 1425 1232"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="775 1232 1106 1270"></td> <td data-bbox="1106 1232 1425 1270"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="775 1270 1106 1294">Σύνολο Μαθήματος</td> <td data-bbox="1106 1270 1425 1294">150</td> </tr> </tbody> </table>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	Διαλέξεις	39	Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας	46	Συγγραφή εργασίας	65															Σύνολο Μαθήματος	150	
Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου																									
Διαλέξεις	39																									
Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας	46																									
Συγγραφή εργασίας	65																									
Σύνολο Μαθήματος	150																									
<p>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης</p> <p>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</p> <p>Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.</p>	<p>Γλώσσα αξιολόγησης: Ελληνικά</p> <p>Μέθοδοι αξιολόγησης:</p> <p>1.Γραπτή εργασία</p> <ul style="list-style-type: none"> • Για την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές θα εκπονήσουν και θα παρουσιάσουν σε συγκεκριμένες ημερομηνίες μια επιστημονική εργασία. Οι παρουσιάσεις θα πραγματοποιηθούν δια ζώσης κατά την διάρκεια των μαθημάτων. • Οι εργασίες θα είναι ατομικές ή ομαδικές και θα εκπονηθούν με συγκεκριμένες οδηγίες και προδιαγραφές. • Τα θέματα των εργασιών προτείνονται στην αρχή του εξαμήνου από την καθηγήτρια του μαθήματος. • Οι εργασίες θα υποβληθούν ηλεκτρονικά (ως αρχείο word) στην πλατφόρμα Moodle (https://exams-sod.the.ihu.gr/). • Ο λεπτομερής οδηγός του μαθήματος, το υποστηρικτικό υλικό, μεγάλος αριθμός ηλεκτρονικών βιβλίων, καθώς και όλες οι πληροφορίες που σχετίζονται με το μάθημα είναι αναρτημένα στο Moodle (https://exams- 																									

	<p>sod.the.ihu.gr/), στο οποίο εισέρχεται ο φοιτητής χρησιμοποιώντας τους κωδικούς του ΠΥΘΙΑ.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μετά την πρώτη είσοδο στο Moodle απαιτείται εγγραφή στο μάθημα (το ονοματεπώνυμο με Ελληνικά γράμματα). Σε περίπτωση αδυναμίας πρόσβασης στο Moodle (π.χ. λόγω αλλαγής των κωδικών του) ο φοιτητής πρέπει να επικοινωνήσει με το Κέντρο Διαχείρισης Δικτύου του ΔΙΠΑΕ (http://www.noc.teithe.gr/). <p>2. Εξετάσεις (Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής) Οι εξετάσεις θα πραγματοποιηθούν με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής. Η εξεταστέα ύλη είναι η εξής: -Βιβλίο «Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων», Θεοχάρης Ν. (2016) τα Κεφάλαια: 1, 2, 4, 11, 14, 16, 17, 18, 19. -Παρουσιάσεις της καθηγήτριας στο Moodle (https://exams-sod.the.ihu.gr/).</p> <p>Σημείωση: Οι φοιτητές έχουν την δυνατότητα να δουν τις σωστές απαντήσεις και να διασταυρώσουν την ορθότητα της βαθμολόγησής τους στο γραφείο της καθηγήτριας.</p> <p>Ο κάθε φοιτητής έχει την δυνατότητα να επιλέξει είτε την 1^η είτε την 2^η μέθοδο.</p>
--	---

5. 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, Deveau Linsley 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/>).