

## 1. ΓΕΝΙΚΑ

<b>ΣΧΟΛΗ</b>	Οικονομίας και Διοίκησης		
<b>ΤΜΗΜΑ</b>	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	Προπτυχιακό		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	1605-210721	<b>ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	Ζ΄
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ		
<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>	
Διαλέξεις	3	5	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.</i>			
<b>ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b> <i>Υποβάθρου, Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i>	Επιστημονικής Περιοχής		
<b>ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:</b>	-		
<b>ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:</b>	Ελληνική		
<b>ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS</b>	ΝΑΙ (ανάθεση εργασιών στην αγγλική γλώσσα)		
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)</b>			

## 2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

### Μαθησιακά Αποτελέσματα

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.

Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α

- 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

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 και Ασφάλειας.

Πιο συγκεκριμένα ο φοιτητής θα καταστεί ικανός να:

- Προσδιορίζει και αναλύει το ξενοδοχειακό προϊόν.
- Σκιαγραφεί την τμηματοποίηση και τον καταμερισμό των λειτουργιών του ξενοδοχείου.
- Κατανοεί και διοικεί τις βασικές λειτουργίες του τομέα δωματίων.
- Διαχειρίζεται τις πελατειακές σχέσεις και τις πωλήσεις των ξενοδοχειακών υπηρεσιών.
- Συλλέγει πληροφορίες και αναλύει τα έσοδα και τα στατιστικά στοιχεία του καταλύματος.
- Συνεργάζεται με τους συναδέλφους του και τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης.
- Προσφέρει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και συμβάλλει στην ικανοποίηση των πελατών.
- Συζητάει για την διαχείριση απόδοσης (Yield management).

### 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.
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης.
- Λήψη αποφάσεων.
- Αυτόνομη εργασία.
- Ομαδική εργασία.

### 3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

- Το ξενοδοχείο:
  - ✚ Ξενοδοχειακό προϊόν,
  - ✚ Οργάνωση ξενοδοχείου.
- Ο τομέας δωματίων - Rooms Division:
  - ✚ Τμήμα υποδοχής,
  - ✚ Πωλήσεις ξενοδοχειακών υπηρεσιών,
  - ✚ Οροφοκομία - Housekeeping.
- Τμήμα Συντήρησης
- Ασφάλεια ξενοδοχείου
- Διοίκηση - Οικονομική διαχείριση του τομέα δωματίων:
  - ✚ Διοικητική πρακτική,
  - ✚ Στατιστική ανάλυση και έλεγχος των λειτουργιών του τομέα δωματίων,
  - ✚ Σχεδιασμός διαχείρισης των λειτουργιών του τομέα δωματίων,
  - ✚ Διαχείριση απόδοσης -Yield management.

### 4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<b>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b> Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	Διαλέξεις, παρουσιάσεις power point, παρουσιάσεις εργασιών, μελέτες περιπτώσεων.												
<b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b> Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές	Η/Υ, διαδίκτυο, e-mail, πλατφόρμες MOODLE και ZOOM.												
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b> 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,	<table border="1"><thead><tr><th>Δραστηριότητα</th><th>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</th></tr></thead><tbody><tr><td>Διαλέξεις, παρουσιάσεις PowerPoint &amp; case studies</td><td>60</td></tr><tr><td>Ασκήσεις Πεδίου</td><td>30</td></tr><tr><td>Μη καθοδηγούμενη μελέτη</td><td>60</td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></tbody></table>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	Διαλέξεις, παρουσιάσεις PowerPoint & case studies	60	Ασκήσεις Πεδίου	30	Μη καθοδηγούμενη μελέτη	60				
Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου												
Διαλέξεις, παρουσιάσεις PowerPoint & case studies	60												
Ασκήσεις Πεδίου	30												
Μη καθοδηγούμενη μελέτη	60												

<p>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"> <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><b>150</b></td></tr> </table>									Σύνολο Μαθήματος	<b>150</b>
Σύνολο Μαθήματος	<b>150</b>										
<p align="center"><b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</b></p> <p>Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης</p> <p>Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμών, 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><b>1<sup>ος</sup> τρόπος: Απαλλακτική εργασία</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Για την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές θα εκπονήσουν και θα παρουσιάσουν σε συγκεκριμένες ημερομηνίες μια επιστημονική εργασία. Οι παρουσιάσεις θα πραγματοποιηθούν διαδικτυακά (ή δια ζώσης) κατά την διάρκεια των μαθημάτων.</li> <li>• Οι εργασίες θα είναι ομαδικές και θα εκπονηθούν με συγκεκριμένες οδηγίες και προδιαγραφές.</li> <li>• Τα θέματα των εργασιών προτείνονται στην αρχή του εξαμήνου από την καθηγήτρια του μαθήματος.</li> <li>• Οι εργασίες θα υποβληθούν ηλεκτρονικά (αρχείο word) στην πλατφόρμα Moodle (<a href="https://exams-sod.the.ihu.gr/">https://exams-sod.the.ihu.gr/</a>).</li> <li>• Το υποστηρικτικό υλικό, μεγάλος αριθμός ηλεκτρονικών βιβλίων, καθώς και όλες οι πληροφορίες που σχετίζονται με το μάθημα είναι αναρτημένες στο Moodle (<a href="https://exams-sod.the.ihu.gr/">https://exams-sod.the.ihu.gr/</a>), στο οποίο εισέρχεται ο φοιτητής χρησιμοποιώντας τους κωδικούς του ΠΥΘΙΑ. 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 (<a href="http://www.noc.teithe.gr/">http://www.noc.teithe.gr/</a>).</li> </ul> <p><b>2<sup>ος</sup> τρόπος: Εξετάσεις</b></p> <p>Οι εξετάσεις θα πραγματοποιηθούν είτε με κουίζ μέσω ZOOM ή δια ζώσης (ανάλογα με την απόφαση της Διοίκησης του Πανεπιστημίου).</p> <p>Η εξεταστέα ύλη είναι η εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Βιβλίο «Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων», Θεοχάρης Ν. (2016) τα Κεφάλαια: 1, 2, 4, 11, 14, 16, 17, 18, 19.</li> <li>-Παρουσιάσεις της καθηγήτριας στο Moodle (<a href="https://exams-sod.the.ihu.gr/">https://exams-sod.the.ihu.gr/</a>).</li> </ul> <p><b>Ο κάθε φοιτητής έχει την δυνατότητα να επιλέξει είτε τον 1<sup>ο</sup> είτε τον 2<sup>ο</sup> τρόπο.</b></p> <p><b>Βιβλίο μαθήματος (ΕΥΔΟΞΟΣ):</b> «Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων», Θεοχάρης Ν. (2016).</p>										

## 5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

- Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, Νίκος Θεοχάρης (2016), Εκδόσεις Προπομπός
- 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/>).