

**EY5. Περίγραμμα Μαθήματος: Διαχείριση Κρίσεων****1. ΓΕΝΙΚΑ**

ΣΧΟΛΗ	ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ		ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	EY
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ 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	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ ΚΑΙ ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΠΡΑΞΗΣ	2 + 2	6	
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ Υποβάθρου , Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων	Επιστημονικής Περιοχής		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Δεν Υπάρχουν		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	Όχι		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://eclass.hmu.gr/courses/BAT159/		

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

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος αναμένεται οι φοιτητές να έχουν τις

Γνώσεις ώστε να μπορούν να:

- Προσδιορίζουν τις διάφορες πηγές / εστίες κρίσης στον τουρισμό – MA1
- Αναγνωρίζουν τις συνθήκες που μπορεί να δημιουργήσουν καταστάσεις κρίσεων σε μια τουριστική επιχείρηση – MA 1

Δεξιότητες ώστε να μπορούν να:

- Εξηγούν τον τρόπο με τον οποίο τουριστικές επιχειρήσεις μπορούν να προστατεύονται από τους διάφορους τύπους κρίσεων – MA 2

Ικανότητες ώστε να μπορούν να:

- Σχεδιάζουν επικοινωνιακά εργαλεία αντιμετώπισης κρίσεων – MA 3
- Αναπτύξουν ένα ολοκληρωμένο σχέδιο αντιμετώπισης κρίσεων στον τουρισμό – MA 4
- Αξιολογούν τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την κρίση – MA 5

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;



Το μάθημα αποσκοπεί σε

- Λήψη αποφάσεων
- Αυτόνομη εργασία
- Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον
- Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
- Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

- ▶▶ Εισαγωγή στο Μάθημα «Διαχείριση Κρίσεων» -- MA 1
- ▶▶ Διαχείριση Κρίσεων και Επιχειρήσεις – MA 1
- ▶▶ Οι Οργανωσιακές Κρίσεις ως Ευκαιρία Αλλαγής – MA 2
- ▶▶ Η Περίπτωση της BP: Μια Μελέτη Περίπτωσης Οργανωσιακής Κρίσης – MA 2
- ▶▶ Αναγνώριση της Κρίσης – MA 3
- ▶▶ Αντιμέτωπη | Περιορισμός και Αναχαίτηση της Κρίσης – MA 3
- ▶▶ Ανάκαμψη Μετά απο μια Κρίση – MA 5
- ▶▶ Διδάγματα απο μια Κρίση και Ευκαιρίες Ανάπτυξης –MA 4
- ▶▶ Μετασχηματιστική Διαχείριση Κρίσεων – MA 4
- ▶▶ Οι Ανθρώπινοι Πόροι ως Εργαλείο Διαχείρισης Κρίσεων –MA 2
- ▶▶ Η Σημασία των Δημοσίων Σχέσεων στη Διαχείριση Κρίσεων – MA 3
- ▶▶ Το Internet στην επικοινωνιακή Διαχείριση των κρίσεων – MA 3

Ανάλυση Μαθήματος ανά εβδομάδα (Μαθησιακά αποτελέσματα και δράσεις)

Εβδομάδα	Θέματα διάλεξης	Υλικό προς μελέτη	Μαθησιακός στόχος	Δράση/Εργασία
1	Εισαγωγή στο Μάθημα «Διαχείριση Κρίσεων»	Βιβλιογραφία: ▶▶ Αποστολακης Α., (2020), «Η Τουριστική Βιομηχανία Αντιμέτωπη με τον Κορωνοϊό και τον Εαυτό της», Εφημερίδα Πατρίς (Παρασκευή 20 Μαρτίου 2020, σελ. 6).	MA1	Περιγραφή μαθήματος και παρουσίαση του περιγράμματος του μαθήματος ανάλυση αξιολόγησης μαθήματος
2	Διαχείριση Κρίσεων και Επιχειρήσεις	Βιβλιογραφία: ▶▶ Konoor-Misra S. (2020), Κεφ.1, σελ.: 21 – 45 Επιπλέον υλικό: ▶▶ Καμενόπουλος Σ., (2006), «Διαχείριση Κρίσεων – Crisis Management: Είναι οι Επιχειρήσεις Έτοιμες για τα Απρόοπτα;» Πηγή: https://e-rooster.gr/07/2006/302	MA1	Ασκήσεις Πράξης
3	Οι Οργανωσιακές Κρίσεις ως Ευκαιρία Αλλαγής	Βιβλιογραφία: ▶▶ Konoor-Misra S. (2020), Κεφ.2, σελ.: 47 – 67 Επιπλέον υλικό: ▶▶ Αποστολάκης Α., (2019), «Τι Σημαίνει για όλους Εμάς το ‘Κανόνι’ της Thomas Cook», Εφημερίδα Νέα Κρήτη (Τρίτη, 08 Οκτωβρίου 2019). ▶▶ Γεωργόπουλος, Α. (2015). Διαχείριση κρίσεων και management εξυγίανσης, (Κεφ. 7), Στο: Γεωργόπουλος, Α. 2015. Αναδιοργάνωση και μανάτζμεντ αλλαγών στις επιχειρήσεις, Αθήνα:Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, [Διαθέσιμο στο: http://hdl.handle.net/11419/1654]	MA2	Ασκήσεις Πράξης
4	Η Περίπτωση της BP: Μια	Βιβλιογραφία:	MA2	Ασκήσεις Πράξης Συζήτηση



	Μελέτη Περίπτωσης Οργανωσιακής Κρίσης	▶▶ Πανηγυράκης, Γ. (2016) Διαχείριση Κρίσεων (Crisis Management): Η περίπτωση της BP, (Κεφ.10), Στο Πανηγυράκης, Γ. 2016. Επικοινωνία και δημόσιες σχέσεις - Μελέτες περιπτώσεων, Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών [Διαθέσιμο στο: http://hdl.handle.net/11419/6411]		πάνω στη μελέτη περίπτωσης
5	Αναγνώριση της Κρίσης	Βιβλιογραφία: ▶▶ Ζαμπτετάκης Γ., (2008), «Διαχείριση Κρίσεων, Έλεγχος και Τουρισμός», Το Βήμα (δημοσίευση 20/08/2008)	ΜΑ3	Συζήτηση και ανάλυση γραπτής εργασίας
6	Αντιμετώπιση Περιορισμός και Αναχαίτηση της Κρίσης	Βιβλιογραφία: ▶▶ Κονοοr-Misra S. (2020), Κεφ.8, σελ.: 219 – 250 Επιπλέον υλικό: ▶▶ Ξανθός Γ., (2021), «Κλίμα και Τουριστικοί Προορισμοί: Η Ανάγκη για Μετάβαση απο την Ανταγωνιστικότητα στην Ανθεκτικότητα», Εφημερίδα Πατρής ▶▶ Μπέλλου Φ., (2005), «Η Ευρωπαϊκή Ένωση στη Νοτιοανατολική Ευρώπη: Απή τη Διαχείριση Κρίσεων στην Ενσωμάτωση», Αγορά χωρίς Σύνορα τ. 11(2): 132 - 156	ΜΑ3	Ασκήσεις Πράξης 1ο quiz μαθήματος (μέσω eclass)
7	Ανάκαμψη Μετά απο μια Κρίση	Βιβλιογραφία: ▶▶ Κονοοr-Misra S. (2020), Κεφ.9, σελ.: 255 – 285	ΜΑ5	Ασκήσεις Πράξης
8	Διδάγματα απο μια Κρίση και Ευκαιρίες Ανάπτυξης	Βιβλιογραφία: ▶▶ Κονοοr-Misra S. (2020), Κεφ.10, σελ.: 287 – 316	ΜΑ4	Ασκήσεις Πράξης
9	Μετασηματιστική Διαχείριση Κρίσεων	Βιβλιογραφία: ▶▶ Κονοοr-Misra S. (2020), Κεφ.3, σελ.: 69 – 95 Επιπλέον υλικό: ▶▶ Αναστασάτος Τ., (2020), «Η Κρίση ως Επιταχυντής των Αναγκαίων Μετασηματισμών», Το Βήμα της Κυριακής, Κυριακή 27 Σεπτ. 2020 ▶▶ Μακρής Τ., (2020), «Το Λιανεμπόριο και ο Μετασηματισμός της Αγοράς», Το Βήμα της Κυριακής, Κυριακή 27 Σεπτ. 2020	ΜΑ4	Ασκήσεις Πράξης
10	Οι Ανθρώπινοι Πόροι ως Εργαλείο Διαχείρισης Κρίσεων	Βιβλιογραφία: ▶▶ Κονοοr-Misra S. (2020), Κεφ. 4 – 5, σελ.: 99 – 180	ΜΑ2	Ασκήσεις Πράξης 2ο quiz μαθήματος (μέσω eclass)
11	Η Σημασία των Δημοσίων Σχέσεων στη Διαχείριση Κρίσεων	Βιβλιογραφία: ▶▶ Σταμούλης Ι. (2015), «Επικοινωνιακή Διαχείριση Κρίσεων» ▶▶ Κωσταρέλλα Ι., (χ.η.), «Η Σημασία της Επικοινωνιακής Πολιτικής στη Διαχείριση Κρίσεων: Μια Συγκριτική μελέτη της Επικοινωνιακής Διαχείρισης των Ναυαγίων του 'Samina Express' και του 'Sea Diamond'», Ζητήματα Επικοινωνίας, τ. 14-15 ▶▶ Παυλακάκη Ε., (2020), «Η Επικοινωνιακή Διαχείριση Κρίσης στην Εποχή του COVID-19», Πηγή: https://traveldailynews.gr/columns/article/3642 [πρόσβαση: 26.10.2021]	ΜΑ3	Ασκήσεις Πράξης Συζήτηση πάνω στη μελέτη περίπτωσης
12	Το Internet στην επικοινωνιακή Διαχείριση των κρίσεων	Βιβλιογραφία: ▶▶ Σίμου Ε. (2020), «Επικοινωνιακή Διαχείριση Κινδύνων και Κρίσεων Δημόσιας Υγείας ▶▶ Ανώνυμος (χ.η.), «Διαχείριση Κρίσεων και Ομάδων στο Διαδύκτιο», Πηγή: https://www.clickclever.eu/contents_pdf.php?id_pro d=115#110 , [Πρόσβαση: 26.10.2020]	ΜΑ3	Ασκήσεις Πράξης



13	Επαναληπτική Διάλεξη		Προετοιμασία για τη γραπτή εξέταση του μαθήματος
----	----------------------	--	--

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	Στην τάξη πρόσωπο με πρόσωπο Μέσω εξειδικευμένου λογισμικού υποστήριξης μαθησιακής διαδικασίας (e-class)	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές	Χρήση του πίνακα Χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class Κατά τις ώρες γραφείου	
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. 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	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις	55
	Ασκήσεις Πράξης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών	15
	Εκπόνηση σχεδίων διαχείρισης έργου	30
	Μικρές ατομικές εργασίες εξάσκησης	15
	Αυτοτελής Μελέτη	35
	Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	150
	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης 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	Γλώσσα Αξιολόγησης Ελληνική Γλώσσα Αξιολόγησης Ελληνική Η αξιολόγηση θα γίνεται με: (Α): Γραπτή τελική εξέταση (80% του βαθμού): Οι φοιτητές καλούνται να απαντήσουν σε μια σειρά από ερωτήσεις που θα καλύπτουν το σύνολο της διδαχθείσας ύλης του μαθήματος. (Β): Ατομική εργασία (20%): Οι φοιτητές θα καλούνται να γράψουν ένα ακαδημαϊκό κείμενο (κατάλληλα δομημένο με βιβλιοαναφορές, και σχολιασμό) πάνω σε ένα θέμα σχετικό με την ύλη του μαθήματος Επιπλέον της παραπάνω αξιολόγησης, οι φοιτητές θα εμπλέκονται σε διαμορφωτική αξιολόγηση (αυτοαξιολόγηση, συμμετοχή σε συζητήσεις στη τάξη) ή οποί αόμως δεν θα βαθμολογείται.



Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.

Η αξιολόγηση των φοιτητών είναι προσβάσιμη από αυτούς για επεξηγήσεις αναφορικά με την βελτίωση τους

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

- ▶ Konoor – Misra S., (2020, 10^η), «Διαχείριση Κρίσεων – Ανθεκτικότητα και Αλλαγή», Broken Hill Publishers, [Κωδικός Βιβλίου στον Εύδοξο: 94643823], ISBN: 9789925576418
- ▶ Heath R., (2004), «Διαχείριση Κρίσεων», Εκδόσεις Γκιούρδα & Σια ΕΕ, [Κωδικός Βιβλίου στον Εύδοξο: 12277], ISBN: 960-512-434-3

Επιπλέον υλικό:

- ▶ Ζηρηνής Γ., (2009), «Πως να Διαχειριζεσαι τις Κρισεις», Εκδοσεις Κριτικη: Αθηνα
- ▶ Luecke R., (2011, 2η Εκδοση), «Διαχειριση Κρισεων: Αποκτηστε Δεξιότητες για να Αποτρεπετε τις Καταστροφες», Εκδοσεις Modern Times