



ΕΥ5. Περίγραμμα Μαθήματος: Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Προπτυχιακό		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	BAT128	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	EY
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας		
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/BAT128/ (*Σημείωση: Απαιτείται εγγραφή για την είσοδο στο μάθημα)		

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:

Περιγράφουν την ιστορική εξέλιξη των επιχειρήσεων φιλοξενίας. –ΜΑ1

Προσδιορίζουν και κριτικά να αναλύουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων φιλοξενίας. –ΜΑ1

Απαριθμούν και να αναλύουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των διαφορετικών τύπων πελατών των επιχειρήσεων φιλοξενίας. – ΜΑ1

Περιγράφουν τους σκοπούς στους οποίους αποσκοπεί ο τομέας δωματίων, ο τομέας φαγητού και ποτού, το τμήμα συνεδρίων και εκδηλώσεων και τα υποστηρικτικά τμήματα μιας επιχείρησης φιλοξενίας. – ΜΑ1

Απαριθμούν τα τμήματα που απαρτίζουν τον τομέα δωματίων και τον τομέα φαγητού και ποτού μιας επιχείρησης φιλοξενίας και να εκθέτουν τον κεντρικό στόχο καθενός από αυτά. – ΜΑ2

Διακρίνουν τα υπομνήματα που απαρτίζουν το τμήμα συνεδρίων και εκδηλώσεων μιας επιχείρησης φιλοξενίας και να εκθέτουν τον κεντρικό στόχο καθενός από αυτά. - MA2

Παρουσιάζουν και να αναλύουν το έργο των διαφορετικών ειδικοτήτων εργαζομένων του τομέα δωματίων, του τομέα φαγητού και ποτού, του τμήματος συνεδρίων και εκδηλώσεων και των υποστηρικτικών τμημάτων μιας επιχείρησης φιλοξενίας. - MA3

Κριτικά να εκθέτουν την αξία της ομαδικότητας και της αποτελεσματικής επικοινωνίας στο πλαίσιο διοίκησης και διαχείρισης μιας επιχειρήσεως φιλοξενίας. - MA3

Απαριθμούν και να αναλύουν μεθόδους ενίσχυσης της ομαδικότητας και της ανοικτής και αμφίδρομης επικοινωνίας στο πλαίσιο διοίκησης και διαχείρισης μιας επιχειρήσεως φιλοξενίας. - MA3

Κριτικά να εκθέτουν και να αναλύουν τα χαρακτηριστικά της ηγεσίας και τον ρόλο της διοίκησης στις επιχειρήσεις φιλοξενίας. - MA3

Δεξιότητες ώστε να μπορούν να:

- Αναλύουν την έννοια της οργανωσιακής κουλτούρας και κριτικά να εκθέτουν τα χαρακτηριστικά μιας ισχυρής οργανωσιακής κουλτούρας στραμμένης στην φιλοξενία και την εξυπηρέτηση των πελατών. - MA4
- Αναλύουν τις έννοιες μάθηση και γνώση και να παρουσιάζουν βασικά μοντέλα διαχείρισης αυτών στο πλαίσιο μιας επιχείρησης φιλοξενίας. - MA4
- Συνδυάζουν μεθόδους αύξησης των πωλήσεων και να εκθέτουν τους παράγοντες από τους οποίους εξαρτάται η ισχυρή παρουσία μιας επιχειρήσεως φιλοξενίας στο διαδίκτυο. - MA4

Ικανότητες ώστε να μπορούν να:

Λαμβάνουν αποφάσεις για την ανάπτυξη πρωτότυπων ιδεών, κάνοντας χρήση ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης. -MA5

Διατυπώνουν αιτιολογημένες απόψεις, μέσα από την άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής σκέψης. -MA5

Εργάζονται αυτόνομα και ομαδικά στον σχεδιασμό και την διαχείριση έργων. - MA5

Προσαρμόζονται σε νέες καταστάσεις. - MA5

Επιδεικνύουν κοινωνική και επαγγελματική ηθική και ευαισθησία σε θέματα: φύλου, φυσικού περιβάλλοντος και ακαδημαϊκής ακεραιότητας. -MA5

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	Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις	Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
Λήψη αποφάσεων	Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
Αυτόνομη εργασία	Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου
Ομαδική εργασία	Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
Εργασία σε διεθνές περιβάλλον	Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης
Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον	
Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών	

Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών

Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις

Ομαδική εργασία

Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

Εργασία σε διεθνές περιβάλλον

Λήψη αποφάσεων

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το περιεχόμενο του μαθήματος περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:

Εισαγωγή στις επιχειρήσεις φιλοξενίας. –MA1

Μορφές και τύποι επιχειρήσεων φιλοξενίας. –MA1

Τυπολογία πελατών επιχειρήσεων φιλοξενίας. –MA1

Ο τομέας δωματίων των επιχειρήσεων φιλοξενίας. –MA1

Ο τομέας φαγητού και ποτού των επιχειρήσεων φιλοξενίας. –MA1

Τα υποστηρικτικά τμήματα των επιχειρήσεων φιλοξενίας (πωλήσεις, προμήθειες, έλεγχος, καταστήματα, ασφάλεια, συντήρηση, και άλλα). –MA2

Οργάνωση ξενοδοχείου και Υποδοχή –MA2

Πωλήσεις από το τμήμα της Υποδοχής – MA2

Λειτουργίες της Υποδοχής –MA2

Κρατήσεις- MA3

Αφίξεις –MA3

Αναχωρήσεις –MA3

Επικοινωνία της Υποδοχής -MA4

Προσφερόμενες Υπηρεσίες- MA4

Αναχωρήσεις –MA3

Σχεδιασμός και Ελέγχομε των λειτουργιών της υποδοχής- MA4

Διεύθυνση προσωπικού Υποδοχή –MA5

Κανονισμοί Νομοθεσία –MA3

Ο ρόλος του HOUSEKEEPING –MA4

Ομαδικότητα και επικοινωνία στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.-MA4

Διαχείριση μάθησης και γνώσης στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.-MA5

Αύξηση των πωλήσεων και διαδικτυακή παρουσία των επιχειρήσεων φιλοξενίας.-MA5

Το περιεχόμενο του μαθήματος περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:

	Θέματα διάλεξης	Υλικό προς μελέτη	Μαθησιακός στόχος	Δράση/Εργασία
1	Εισαγωγή στις επιχειρήσεις φιλοξενίας - Περιγραφή Μαθήματος	Περιγραφή και περίγραμμα μαθήματος	MA1	Επεξήγηση τρόπου βαθμολογία μαθήματος και ανάγνωση γραπτών εργασιών
2	Μορφές και τύποι επιχειρήσεων φιλοξενίας. Τυπολογία πελατών επιχειρήσεων φιλοξενίας.	Βιβλιογραφία: ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (2018), Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων Κεφ.6: Η βιομηχανία της φιλοξενίας Επιπλέον βιβλιογραφία: Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (2004).Υπηρεσία Υποδοχής. Μέρος Α ο κόσμος των ξενοδοχείων	MA1	Ασκήσεις Πράξης

		https://www.youtube.com/watch?v=f9OiDmfl1I&ab_channel=TolioStyle https://www.youtube.com/watch?v=MJaiaw7yMTc&ab_channel=%CE%A4%CE%B1%CE%9A%CE%B1%CE%BB%CF%8D%CF%84%CE%B5%CF%81%CE%B1Top10 https://www.filoxenianews.gr/conde-nast-traveller-ta-10-kalytera-xenodocheia-ston-kosmo-gia-to-2021/			
3	Ο τομέας δωματίων των επιχειρήσεων φιλοξενίας. Ο τομέας φαγητού και ποτού των επιχειρήσεων φιλοξενίας	Βιβλιογραφία: ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (2018), Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων Κεφ.9: Η βιομηχανία της φιλοξενίας Επιπλέον βιβλιογραφία: Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (2004).Υπηρεσία Υποδοχής. Μέρος Α ο κόσμος των ξενοδοχείων https://www.travelmyth.gr/ https://www.tripadvisor.com.gr/TravelersChoice-Hotels	MA1	Ασκήσεις Πράξης	
4	Τα υποστηρικτικά τμήματα των επιχειρήσεων φιλοξενίας (πωλήσεις, προμήθειες, έλεγχος, καταστήματα, ασφάλεια, συντήρηση, και άλλα). Οργάνωση ξενοδοχείου και Υποδοχή	Βιβλιογραφία: ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (2018), Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων Κεφ.9: Η βιομηχανία της φιλοξενίας Επιπλέον βιβλιογραφία: Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (2004).Υπηρεσία Υποδοχής. Μέρος Α ο κόσμος των ξενοδοχείων Επίπλέον βιβλιογραφία: Θεοχάρης Νίκος .(2016)Διοίκηση τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων https://www.hotelieracademy.gr/category/case-studies/	MA2	Ασκήσεις Πράξης και συζήτηση μέσα στη τάξη	
5	Οργάνωση ξενοδοχείου και Υποδοχή Πωλήσεις από το τμήμα της Υποδοχής	Βιβλιογραφία: ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (2018), Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων Κεφ.9: Η βιομηχανία της φιλοξενίας Επιπλέον βιβλιογραφία: Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (2004).Υπηρεσία Υποδοχής. Μέρος β Στέγαση και εξυπηρέτηση Πελατών Επίπλέον βιβλιογραφία: Θεοχάρης Νίκος .(2016)Διοίκηση τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων https://www.hotelieracademy.gr/category/case-studies/	MA2	Ασκήσεις Πράξης και συζήτηση μέσα στη τάξη	
6	Λειτουργίες της Υποδοχής	Βιβλιογραφία:	MA2	Ασκήσεις Πράξης Ανάλυση 1ης γραπτής εργασίας	

		ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (2018), Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων Κεφ.9: Η βιομηχανία της φιλοξενίας Επιπλέον βιβλιογραφία: Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (2004).Υπηρεσία Υποδοχής. Μέρος β Στέγαση και εξυπηρέτηση Πελατών Επίπλέον βιβλιογραφία: Θεοχάρης Νίκος .(2016)Διοίκηση τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων ΜΑΡΙΟΣ ΣΩΤΗΡΙΑΔΗΣ Οικονομικό Μάνατζμεντ Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων(2005) κεφ 1,3, 1,4 https://www.hotelieracademy.gr/category/case-studies/			
7	Κρατήσεις-Αφίξεις	Βιβλιογραφία: ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (2018), Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων Κεφ.9: Η βιομηχανία της φιλοξενίας Επιπλέον βιβλιογραφία: Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (2004).Υπηρεσία Υποδοχής. Μέρος β Στέγαση και εξυπηρέτηση Πελατών κεφ 5,6 Επίπλέον βιβλιογραφία: Θεοχάρης Νίκος .(2016)Διοίκηση τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων https://hotelbrain.com/el/ https://www.chc.gr/ https://www.hotelieracademy.gr/category/case-studies/	MA3	Ασκήσεις πράξης ανάλυση μελέτης περίπτωσης	
8	Αναχωρήσεις	Βιβλιογραφία: ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (2018), Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων Κεφ.9: Η βιομηχανία της φιλοξενίας Επιπλέον βιβλιογραφία: Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (2004).Υπηρεσία Υποδοχής. Μέρος β Στέγαση και εξυπηρέτηση Πελατών κεφ 10 Επίπλέον βιβλιογραφία: Θεοχάρης Νίκος .(2016)Διοίκηση τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων: https://www.hotelieracademy.gr/category/case-studies/	MA3	Ανάλυση μελετών περίπτωσης πρακτική εφαρμογή στην τάξη	
9	Σχεδιασμός και Ελέγχομε των λειτουργιών της υποδοχής	Βιβλιογραφία: ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (2018), Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων Κεφ.9: Η βιομηχανία της φιλοξενίας	MA4	Ασκήσεις Πράξης Παρακολούθηση και ανάλυση σύντομου οπτικοακουστικού υλικού	

		Επιπλέον βιβλιογραφία: Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (2004).Υπηρεσία Υποδοχής. Μέρος β Στέγαση και εξυπηρέτηση Πελατών κεφ 10 ΜΑΡΙΟΣ ΣΩΤΗΡΙΑΔΗΣ Οικονομικό Μάνατζμεντ Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων(2005) κεφ 5 Επιπλέον βιβλιογραφία: Θεοχάρης Νίκος .(2016)Διοίκηση τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων: https://www.hotelieracademy.gr/category/case-studies/			
10	Διεύθυνση προσωπικού Υποδοχή Κανονισμοί Νομοθεσία	Βιβλιογραφία: ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (2018), Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων Κεφ.9: Η βιομηχανία της φιλοξενίας Επιπλέον βιβλιογραφία: Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (2004).Υπηρεσία Υποδοχής. Μέρος β Στέγαση και εξυπηρέτηση Πελατών κεφ 10 Χατζηνικολάου,Ελ. (1999). Τουριστική Νομοθεσία Επιπλέον βιβλιογραφία: Θεοχάρης Νίκος .(2016)Διοίκηση τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων: https://www.hotelieracademy.gr/category/case-studies/	MA5 MA3	Ασκήσεις Πράξης	
11	Ο ρόλος του HOUSEKEEPING Ομαδικότητα και επικοινωνία στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.	Βιβλιογραφία: ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (2018), Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων Κεφ.9: Η βιομηχανία της φιλοξενίας Επιπλέον βιβλιογραφία: Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (2004).Υπηρεσία Υποδοχής. Μέρος β Στέγαση και εξυπηρέτηση Πελατών κεφ 10 Επιπλέον βιβλιογραφία: Θεοχάρης Νίκος .(2016)Διοίκηση τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων: https://www.hotelieracademy.gr/category/case-studies/	MA4	Ανάλυση περιπτώσεων στρατηγικών μαζικής επικοινωνίας	
12	Διαχείριση μάθησης και γνώσης στις επιχειρήσεις φιλοξενίας. Αύξηση των πωλήσεων και διαδικτυακή παρουσία των επιχειρήσεων φιλοξενίας.	Βιβλιογραφία: ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (2018), Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων Κεφ.9: Η βιομηχανία της φιλοξενίας Επιπλέον βιβλιογραφία: Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (2004).Υπηρεσία Υποδοχής. Μέρος β Στέγαση και εξυπηρέτηση Πελατών μερος Γ κεφ 11 Επιπλέον βιβλιογραφία:	MA5	Εξέταση περιπτώσεων ολοκληρωμένων ψηφιακών στρατηγικών επικοινωνίας	

		Θεοχάρης Νίκος .(2016)Διοίκηση τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων: https://www.hotelieracademy.gr/category/case-studies/ https://www.cityhotel.gr/gr/%CF%80%CF%81%CF%89%CF%84%CE%BF%CE%BA%CE%BF%CE%BB%CE%BB%CE%BF-covid-19 https://eody.gov.gr/odigies-gia-xenodocheio-se-karantina/ https://mintour.gov.gr/covid-19/ https://www.hospitalitynet.org/news/4104448.html https://www.who.int/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-staying-at-hotels-and-accommodation-establishments https://www.hilton.com/en/p/what-to-expect/			
1 3	Επαναληπτική διάλεξη			Προετοιμασία για την τελική γραπτή εξέταση	

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>		Στην τάξη πρόσωπο με πρόσωπο Μέσω εξειδικευμένου λογισμικού υποστήριξης μαθησιακής διαδικασίας (e-class)	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>		Χρήση του πίνακα Χρήση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class Κατά τις ώρες γραφείου Χρήση video Οι παρουσιάσεις πραγματοποιούνται με χρήση Power Point. Επίσης υπάρχει η δυνατότητα ηλεκτρονικής επικοινωνίας μέσω e-mail στο διδάσκοντα. Ώρες γραφείου: Πέμπτη: 13:00-14:00 Παρασκευή: 10:00-11:00	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ <i>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</i>		Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
		Διαλέξεις (Θεωρία και Ασκήσεις)	80
		Ασκήσεις που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών	25
		Μικρές ατομικές εργασίες εξάσκησης	25
		Μελέτη και ανάλυση βιβλίων και άρθρων	20
		Αυτοτελής Μελέτη	
		Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	150
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ <i>Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης</i>		Γλώσσα Αξιολόγησης Ελληνική Η αξιολόγηση των φοιτητών θα γίνεται μέσω διαμορφωτικής (formative) και συμπερασματικής (summative) αξιολόγησης. Η διαμορφωτική αξιολόγηση θα πραγματοποιείται μέσω ερωτήσεων μελέτης και αυτοαξιολόγησης που θα δίνονται στο	



Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμίων, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Έκθεση / Αναφορά, Προφορική Εξέταση, Δημόσια Παρουσίαση, Εργαστηριακή Εργασία, Κλινική Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες

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

τέλος κάθε διάλεξης στους φοιτητές. Η διαμορφωτική αξιολόγηση δεν θα βαθμολογείται.

Η συμπερασματική αξιολόγηση θα έχει 2 μορφές και θα βαθμολογείται.

(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.

Αυτές θα περιλαμβάνουν:

- ο Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής
- ο Ερωτήσεις κρίσεως
- ο Επίλυση προβλημάτων
- ο Συγκριτική αξιολόγηση στοιχείων θεωρίας

(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 οποία όμως δεν θα βαθμολογείται.

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

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

- ΛΑΛΟΥΜΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ (2018) Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων ΝΙΚΗΤΟΠΟΥΛΟΣ ΣΑΡΑΝΤΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΕΕ ISBN: 978-618-5062-25-5
- Θεοχάρης Νίκος .(2016)Διοίκηση τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων ..Αθήνα :Προπομπός ISBN 978-618-5036-14-0
- Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (2004).Υπηρεσία Υποδοχής. Αθήνα: Προπομπός ISBN 960-390-038-9
- ΜΑΡΙΟΣ ΣΩΤΗΡΙΑΔΗΣ Οικονομικό Μάνατζμεντ Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων(2005) Προπομπός, ISBN: 978-960-7860-50-0
- Χατζηνικολάου,Ελ. (1999). Τουριστική Νομοθεσία. Αθήνα:Προπομπός
- Ντόντη,Α.(2001).Υπηρεσία Ορόφων.Αθήνα: Copyright Άννα Ντόντη ISBN:960-90712-1-X
- Front Office Management in Hospitality Lodging Operations Paperback – Abridged, March 19, 2014
- Alola, U. V., Olugbade, O. A., Avci, T., & Öztüren, A. (2019). Customer incivility and employees' outcomes in the hotel: Testing the mediating role of emotional exhaustion. *Tourism Management Perspectives*, 29, 9-17.
- Deroos, J. A. (2010). Hotel management contracts—Past and present. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(1), 68-80.
- Jeffrey, D., Barden, R. R., Buckley, P. J., & Hubbard, N. J. (2002). What makes for a successful hotel? Insights on hotel management following 15 years of hotel occupancy analysis in England. *Service Industries Journal*, 22(2), 73-88.
- Keiser J. (2000). Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων. Γ.ΠΑΡΙΚΟΣ & ΣΙΑ ΕΕ: Αθήνα.
- Law, R. (2019). Evaluation of hotel websites: Progress and future developments (invited paper for 'luminaries' special issue of *International Journal of Hospitality Management*). *International Journal of Hospitality Management*, 76, 2-9.
- Rutherford, D. G., & O'Fallon, M. J. (2007). *Hotel management and operations*. John Wiley & Sons.
- Toh, R. S., & Dekay, F. (2002). Hotel room-inventory management: an overbooking model. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(4), 79-90.
- Tran, B. (2019). The next generation of leaders: Women in global leaderships in hotel management industry. In *Gender Economics: Breakthroughs in Research and Practice* (pp. 492-518). IGI Global.
- Turner, S. E. (2008). *The new gold standard: 5 leadership principles for creating legendary customer experience courtesy of the Ritz-Carlton Hotel Company*.
- Walker, J. (2017). *Introduction to Hospitality Management*, 5th Edition. Pearson: USA.
- Wang, T. C., Tang, T. W., & Cheng, J. S. (2018). Art-oriented model of hotel service innovation. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 160-177.
- Yeoman, I., McMahon, U. & Ingold, A. (2001). *Yield Management: Strategies for the Service Industries*, 2nd Edition. Cengage Learning EMEA.

-Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

- *International Journal of Hospitality Management*
- *Journal of Hospitality and Tourism Research*
- *International Journal of Contemporary Hospitality Management*
- *Journal of Hospitality Marketing and Management*
- *Journal of Service Management*
- *Cornell Hospitality Quarterly*
- *Journal of Hospitality and Tourism Management*