



## Περιγραφή Μαθήματος: Διαχείριση Κρίσεων

## 1. ΓΕΝΙΚΑ

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

## 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
- ▶▶ Αντιμέτωπιση | Περιορισμός και Αναχαίτηση της Κρίσης – MA 3
- ▶▶ Ανάκαμψη Μετά από μια Κρίση – MA 5
- ▶▶ Διδάγματα από 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
- ▶▶ Ο Εσωτερικός Έλεγχος ως μηχανισμός Διαχείρισης 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»	<b>Βιβλιογραφία:</b> ▶▶ 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	<b>Βιβλιογραφία:</b> ▶▶ Konoor-Misra S. (2020), Κεφ.1, σελ.: 21 – 45 <b>Επιπλέον υλικό:</b> ▶▶ Καμενόπουλος Σ., (2006), «Διαχείριση Κρίσεων – Crisis Management: Είναι οι Επιχειρήσεις Έτοιμες για τα Απρόοπτα;» Πηγή: <a href="https://e-rooster.gr/07/2006/302">https://e-rooster.gr/07/2006/302</a>	MA1	Ασκήσεις Πράξης
3	Οι Οργανωσιακές Κρίσεις ως Ευκαιρία Αλλαγής	<b>Βιβλιογραφία:</b> ▶▶ Konoor-Misra S. (2020), Κεφ.2, σελ.: 47 – 67 <b>Επιπλέον υλικό:</b> ▶▶ 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: <a href="http://hdl.handle.net/11419/1654">http://hdl.handle.net/11419/1654</a> ]	MA2	Ασκήσεις Πράξης
4	Η Περίπτωση της BP: Μια	<b>Βιβλιογραφία:</b>	MA2	Ασκήσεις Πράξης   Συζήτηση



## ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

	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: <a href="http://hdl.handle.net/11419/6411">http://hdl.handle.net/11419/6411</a> ]		πάνω στη μελέτη περίπτωσης
5	Αναγνώριση της Κρίσης Ο Εσωτερικός Έλεγχος ως Σύστημα Έγκαιρης Προειδοποίησης	<b>Βιβλιογραφία:</b> » Ζαμπτετάκης Γ., (2008), «Διαχείριση Κρίσεων, Έλεγχοι», Το Βήμα (δημοσίευση 20/08/2008)	ΜΑ3	Συζήτηση και ανάλυση γραπτής εργασίας
6	Αντιμετώπιση   Περιορισμός και Αναχαιτίτηση της Κρίσης Ελεγκτικοί Μηχανισμοί Περιορισμού Ζημιών	<b>Βιβλιογραφία:</b> » Konoor-Misra S. (2020), Κεφ.8, σελ.: 219 – 250 <b>Επιπλέον υλικό:</b> » 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	<b>Βιβλιογραφία:</b> » Konoor-Misra S. (2020), Κεφ.9, σελ.: 255 – 285	ΜΑ5	Ασκήσεις Πράξης
8	Διδάγματα απο μια Κρίση και Ευκαιρίες Ανάπτυξης Ανασχεδιασμός Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου	<b>Βιβλιογραφία:</b> » Konoor-Misra S. (2020), Κεφ.10, σελ.: 287 – 316	ΜΑ4	Ασκήσεις Πράξης
9	Μετασημαστική Διαχείριση Κρίσεων	<b>Βιβλιογραφία:</b> » Konoor-Misra S. (2020), Κεφ.3, σελ.: 69 – 95 <b>Επιπλέον υλικό:</b> » 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	<b>Βιβλιογραφία:</b> » Konoor-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	<b>Βιβλιογραφία:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Σταμούλης Ι. (2015), «Επικοινωνιακή Διαχείριση Κρίσεων»</li><li>▶ 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</li><li>▶ Παυλακάκη Ε., (2020), «Η Επικοινωνιακή Διαχείριση Κρίσης στην Εποχή του COVID-19», Πηγή: <a href="https://traveldailynews.gr/columns/article/3642">https://traveldailynews.gr/columns/article/3642</a> [πρόσβαση: 26.10.2021]</li></ul>	ΜΑ3	Ασκήσεις Πράξης   Συζήτηση πάνω στη μελέτη περίπτωσης
12	<p>Ο Εσωτερικός Έλεγχος ως Μηχανισμός Πρόληψης και Διαχείρισης Κρίσεων ( Έννοια, σκοπός και λειτουργίες του Εσωτερικού Ελέγχου</p> <p>Το μοντέλο των Τριών Γραμμών (Three Lines Model)</p> <p>Συστήματα Εσωτερικού Ελέγχου και πρόληψη οργανωσιακών κρίσεων</p> <p>Αναγνώριση και αξιολόγηση κινδύνων (risk assessment)</p> <p>Ο ρόλος του Internal Audit στην αντιμετώπιση και στον περιορισμό επιπτώσεων</p> <p>Post-crisis audit και οργανωσιακή μάθηση</p> <p>Σύνδεση εσωτερικού ελέγχου με εταιρική ανθεκτικότητα και μετασχηματισμό)</p>	<b>Βιβλιογραφία:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ Institute of Internal Auditors (IIA) (2020), The IIA's Three Lines Model</li><li>▶ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2017), Enterprise Risk Management – Integrating with Strategy and Performance</li></ul> Επιλεγμένη αρθρογραφία για εταιρική διακυβέρνηση και εσωτερικό έλεγχο σε περιόδους κρίσης	ΜΑ3	<p>Ανάλυση συστήματος εσωτερικού ελέγχου πριν και μετά από κρίση</p> <p>Προσομοίωση επιτροπής ελέγχου (Audit Committee)</p> <p>Σύνταξη σύντομου πορίσματος εσωτερικού ελέγχου μετά από υποθετική κρίση</p>



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

**4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

<b>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b> Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	Στην τάξη πρόσωπο με πρόσωπο Μέσω εξειδικευμένου λογισμικού υποστήριξης μαθησιακής διαδικασίας (e-class)	
<b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b> 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	
<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, 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	<b>Δραστηριότητα</b>	<b>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</b>
	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
	<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</b> 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 βιβλιοαναφορες, και σχολιασμο) πανω σε ενα θεμα σχετικο με την υλη του μαθηματος 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:**

- ▶ Κονοοr – Misra S., (2020, 10<sup>η</sup>), «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:**

- ▶ Ζηρινης 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