

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

(1) ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΤΟ2006	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΕΑΡΙΝΟ
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		
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	
ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ	3	5	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).</i>			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων</i>	ΕΙΔΙΚΟΥ ΥΠΟΒΑΘΡΟΥ		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	ΟΧΙ		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	ΕΛΛΗΝΙΚΗ		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)			

(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 το Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης
- Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης και το Παράρτημα Β
- Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων

Οι τουριστικές υπηρεσίες έχουν σημαντικές ιδιαιτερότητες και ιδιομορφίες οι οποίες επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργία και τη διοίκηση των τουριστικών επιχειρήσεων. Συγκεκριμένα, η παροχή τουριστικών υπηρεσιών απαιτεί τη συνύπαρξη τουριστών και παραγωγών και την άμεση επαφή των πρώτων με τα συστήματα παροχής και παραγωγής υπηρεσιών με αποτέλεσμα οι τουρίστες να συμμετέχουν και να επηρεάζουν ενεργά την παραγωγή και την κατανάλωση των τουριστικών υπηρεσιών. Σκοπός του μαθήματος είναι να παρουσιάσει και να αναλύσει τις τεχνικές και μεθόδους μάρκετινγκ που πρέπει να υιοθετήσουν οι τουριστικές επιχειρήσεις έτσι ώστε να διαχειριστούν καλύτερα τα ζητήματα που προκύπτουν από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και την πολυπλοκότητα της φύσης και της παραγωγής των τουριστικών υπηρεσιών.

Με την ολοκλήρωση της μαθησιακής διαδικασίας, ο φοιτητής θα είναι σε θέση να:

- γνωρίζει τις βασικές αρχές που χαρακτηρίζουν τη διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων
- κατανοεί τις ιδιαιτερότητες της φύσης και της λειτουργίας των τουριστικών υπηρεσιών
- αναγνωρίζει τα ζητήματα που προκύπτουν λόγω της συμμετοχής του τουρίστα/πελάτη στην παραγωγή και κατανάλωση των τουριστικών υπηρεσιών
- κατανοεί την πολυπλοκότητα του τουριστικού κλάδου και τα βασικά χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων που εμπλέκονται στην παραγωγή των τουριστικών αγαθών
- αναλύει τους παράγοντες που επιδρούν στην ποιότητα της λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων
- κατανοεί τη σημαντικότητα του ανθρώπινου παράγοντα στην επίτευξη ποιότητας και αποδοτικότητας στις τουριστικές επιχειρήσεις
- γνωρίζει τις σύγχρονες τεχνικές και μεθόδους διαχείρισης και διοίκησης των τουριστικών υπηρεσιών
- χρησιμοποιεί τις σύγχρονες στρατηγικές και πολιτικές αποτελεσματικής διοίκησης για την αποφυγή των προβλημάτων που προκύπτουν από τις ιδιαιτερότητες των τουριστικών αγαθών (προϊόντων και υπηρεσιών).

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

.....

Άλλες...

.....

- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών
- Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
- Λήψη αποφάσεων
- Αυτόνομη εργασία
- Ομαδική εργασία
- Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
- Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
- Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας

(3) ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Βασικές ενότητες

- Επιστημονικές προσεγγίσεις στη Διοικητική Επιστήμη
- Χαρακτηριστικά τουριστικής ζήτησης και τουριστικής προσφοράς
- Το περιβάλλον της τουριστικής επιχείρησης
- Κλάδοι τουριστικών υπηρεσιών
- Τύποι και χαρακτηριστικά τουριστικών επιχειρήσεων
- Κριτήρια επιλογής εγκατάστασης τουριστικών επιχειρήσεων
- Χωροθέτηση τουριστικών επιχειρήσεων
- Λειτουργία και οργάνωση τουριστικών επιχειρήσεων
- Management τουριστικών επιχειρήσεων
- Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού στις τουριστικές επιχειρήσεις
- Παραγωγικότητα και Απόδοση (Yield Management) των τουριστικών επιχειρήσεων
- Συστήματα ποιότητας στις τουριστικές επιχειρήσεις
- Νέες τεχνολογίες στη Διοίκηση των τουριστικών επιχειρήσεων

(4) ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Πρόσωπο με πρόσωπο	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Χρήση ΤΠΕ στη διδασκαλία (Διαλέξεις του μαθήματος μέσω διαφανειών PowerPoint, Μελέτη case studies, αναζήτηση και παρουσίαση οπτικοακουστικού υλικού μέσω του διαδικτύου (ιστοσελίδες, video κ.λπ.) ▪ Επικοινωνία με τους φοιτητές μέσω της πλατφόρμας Eclass και email. ▪ Ανάρτηση διαφανειών και υλικού μαθήματος στην πλατφόρμα Eclass. 	
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.</i> <i>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης σύμφωνα με τις αρχές του ECTS</i>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις	39
	Ανάλυση μελετών περίπτωσης	13
	Μελέτη ειδικών θεμάτων εφαρμοσμένου χαρακτήρα που έχουν προσεγγιστεί μέσω συζήτησης	13
	Εκπαιδευτικές επισκέψεις	5
	Αυτοτελής Μελέτη	55
	Σύνολο Μαθήματος	125

	(25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)		
<p align="center">ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</p> <p>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>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Η αξιολόγηση του μαθήματος βασίζεται στην τελική γραπτή εξέταση εφ' όλης της ύλης του μαθήματος (100% της τελικής βαθμολογίας). ▪ Η αξιολόγηση γίνεται στην ελληνική γλώσσα. 	

(5) ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

A) Εγχειρίδια του μαθήματος:

- Λαλούμης, Δ. (2015). Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων, Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών.
- Doswell, R., (2002), Τουρισμός, Εκδόσεις Κριτική ΑΕ

B) Συμπληρωματική Βιβλιογραφία:

- Βαξεβανίδου, Μ. και Ρεκλείτης, Π. (2008), *Management ανθρώπινων πόρων: Θεωρία και πράξη*, Αθήνα: Προπομπός.
- Βαρβαρέσος Σ. (2000) Μάνατζμεντ φορέων και οργανώσεων, Πάτρα: Εκδόσεις Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Ζαβλάνος, Μ. (2006) Η Ποιότητα στις Παρεχόμενες Υπηρεσίες και τα Προϊόντα, Αθήνα: Σταμούλης.
- Ιωάννου, Γ. (2005) Διοίκηση Παραγωγής & Υπηρεσιών, Αθήνα: Σταμούλης.
- Κακούρης, Α. (2013) Διοίκηση Επιχειρησιακών Λειτουργιών, Αθήνα: Προπομπός.
- Λαλούμης Δ., Κατσώνη, Β. (2010), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Εφαρμογή στον Τουρισμό, Αθήνα: Σταμούλης.
- Παπαλεξανδρή, Ν. και Μπουραντάς, Δ. (2003) *Διοίκηση ανθρώπινων πόρων*, Αθήνα: Μπένου.
- Chou, T-Y, Hsu, C-L, Chen, M-c (2008). A fuzzy multi-criteria decision model for international tourist hotels location selection. *International Journal of Hospitality Management*, 27:293-301.
- Doswell, R. (1997) *Tourism: how effective management makes the difference*, Oxford, Boston: Butterworth Heinemann.
- Ingold, A., McMahon, U. and Yeoman, I. (2000). *Yield Management: strategies for the service sector*. Continuum: NY

- Kamdapully, J. (2006). Service Management. Prentice Hall .
- Kandampully, J. Mok, C., Sparks, B. (2001) Service quality management in hospitality, tourism, and leisure, New York: Haworth Hospitality Press.
- Keiser, J. (2000), *Διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων: Θεωρία και πράξη*, Αθήνα: Έλλην.
- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B. και Wright, P. (2006), *Διοίκηση ανθρώπινων πόρων: Ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα*, Αθήνα: Παπαζήση.
- Sigala M. (2005) Information and Communication Technologies in Tourism and Hospitality: applications and Management, Butterworth Heinemann, Elsevier Science
- Thyne, M., Laws, E. (2004) Hospitality, tourism, and lifestyle concepts implications for quality management and customer satisfaction, New York: Haworth Hospitality Press.

Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

- Annals of Tourism Research
- E-Journal of Tourism
- International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research
- International Journal of Hospitality & Tourism Administration
- International Journal of Tourism Research
- Journal of Hospitality & Tourism Research
- Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism
- Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism
- Journal of Sustainable Tourism
- Journal of Travel & Tourism Marketing
- Total Quality Management and Business Excellence
- Tourism & Management Studies
- Tourism and Hospitality: Planning & Development
- Tourism Management