

## ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

### (1) ΓΕΝΙΚΑ

<b>ΣΧΟΛΗ</b>	ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
<b>ΤΜΗΜΑ</b>	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>ΤΟ6039</b>	<b>ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	<b>Ε΄</b>
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ		
<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 (δ).</i>			
<b>ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b> <i>γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων</i>	ΕΙΔΙΚΟΥ ΥΠΟΒΑΘΡΟΥ		
<b>ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:</b>	ΟΧΙ		
<b>ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:</b>	ΕΛΛΗΝΙΚΗ		
<b>ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS</b>	ΟΧΙ		
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)</b>	<a href="https://eclass.aegean.gr/courses/TOUREM138/">https://eclass.aegean.gr/courses/TOUREM138/</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 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

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές και οι φοιτήτριες θα είναι ικανοί/ές να:

- Παρουσιάσουν την ιστορική εξέλιξη των επιχειρήσεων φιλοξενίας.
- Παρουσιάσουν και κριτικά να αναλύσουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων φιλοξενίας.
- Εκθέσουν τις μορφές και τους τύπους των επιχειρήσεων φιλοξενίας.
- Απαριθμήσουν και να αναλύουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των διαφορετικών τύπων πελατών των επιχειρήσεων φιλοξενίας.
- Παρουσιάσουν 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.
- Απαριθμήσουν 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.
- Απαριθμήσουν τα υποτμήματα που απαρτίζουν το τμήμα συνεδρίων και εκδηλώσεων μιας επιχείρησης φιλοξενίας και να εκθέτουν τον κεντρικό στόχο καθενός από αυτά.
- Απαριθμήσουν τα υποστηρικτικά τμήματα μιας επιχείρησης φιλοξενίας και να εκθέτουν τον κεντρικό στόχο καθενός από αυτά.
- Παρουσιάσουν και να αναλύσουν 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.
- Εκθέσουν κριτικά την αξία της ομαδικότητας και της αποτελεσματικής επικοινωνίας στο πλαίσιο διοίκησης και διαχείρισης μιας επιχείρησης φιλοξενίας.
- Απαριθμήσουν και να αναλύσουν μεθόδους ενίσχυσης της ομαδικότητας και της ανοικτής και αμφίδρομης επικοινωνίας στο πλαίσιο διοίκησης και διαχείρισης μιας επιχείρησης φιλοξενίας.
- Εκθέσουν κριτικά και να αναλύσουν τα χαρακτηριστικά της ηγεσίας και τον ρόλο της διοίκησης στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.
- Αναλύσουν την έννοια της οργανωσιακής κουλτούρας και κριτικά να εκθέτουν τα χαρακτηριστικά μιας ισχυρής οργανωσιακής κουλτούρας στραμμένης στην φιλοξενία και την εξυπηρέτηση των πελατών.
- Αναλύσουν τις έννοιες μάθηση και γνώση και να παρουσιάζουν βασικά μοντέλα διαχείρισης αυτών στο πλαίσιο μιας επιχείρησης φιλοξενίας.
- Αναλύσουν μεθόδους αύξησης των πωλήσεων και να εκθέτουν τους παράγοντες από τους οποίους εξαρτάται η ισχυρή παρουσία μιας επιχείρησης φιλοξενίας στο διαδίκτυο.
- Απαριθμήσουν και να αναλύσουν βασικές αρχές και μεθόδους στρατηγικής διοίκησης και διοίκηση απόδοσης (Yield management) των επιχειρήσεων φιλοξενίας.
- Παρουσιάσουν τις σημαντικότερες ειδικές πιστοποιήσεις των επιχειρήσεων φιλοξενίας.

### **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*

*Σχεδιασμός και διαχείριση έργων*

*Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα*

*Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον*

<p>Λήψη αποφάσεων  Αυτόνομη εργασία  Ομαδική εργασία  Εργασία σε διεθνές περιβάλλον  Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον  Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών</p>	<p>Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου  Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής  Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης  .....  Άλλες...  .....</p>
--	---

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές και φοιτήτριες θα είναι ικανοί/ές να:

- Λάβουν αποφάσεις για την ανάπτυξη πρωτότυπων ιδεών, κάνοντας χρήση ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης.
- Αναζητήσουν, να αναλύουν και να συνθέτουν δεδομένα και πληροφορίες, στηριζόμενοι σε σύγχρονες επιστημονικές μεθόδους.
- Διατυπώσουν αιτιολογημένες απόψεις, μέσα από την άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής σκέψης.
- Εργαστούν αυτόνομα και ομαδικά στον σχεδιασμό και την διαχείριση έργων.
- Προσαρμοστούν σε νέες καταστάσεις.
- Επιδείξουν κοινωνική και επαγγελματική ηθική και ευαισθησία σε θέματα: φύλου, φυσικού περιβάλλοντος και ακαδημαϊκής ακεραιότητας.

### (3) ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Ένα από τα κεντρικά χαρακτηριστικά των μεγάλων και πολυτελών επιχειρήσεων φιλοξενίας είναι η προσφορά ενός πολυσύνθετου προϊόντος το οποίο αποτελείται από υλικά και άυλα στοιχεία και αποσκοπεί στην ικανοποίηση πελατών με συνεχώς αυξανόμενες και μεταβαλλόμενες ανάγκες. Κεντρικός σκοπός του μαθήματος «Διοίκηση και Διαχείριση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» είναι οι φοιτητές και οι φοιτήτριες να αποκτήσουν σύγχρονες γνώσεις σχετικά με τα χαρακτηριστικά, τη δομή, τη διοίκηση και τη διαχείριση των διαφορετικών τμημάτων που απαρτίζουν τις επιχειρήσεις φιλοξενίας. Επιπλέον οι φοιτητές και οι φοιτήτριες θα κατανοήσουν τον τρόπο που επιτυγχάνεται η συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών τμημάτων ενός ξενοδοχείου με σκοπό την παροχή ενός υψηλού επιπέδου τουριστικού προϊόντος. Πέρα όμως από τα παραπάνω, οι φοιτητές/φοιτήτριες με την επιτυχή ολοκλήρωση του συγκεκριμένου μαθήματος, θα μπορούν να αναλύσουν τα χαρακτηριστικά μιας οργανωσιακής κουλτούρας στραμμένης στην φιλοξενία και να αναγνωρίσουν την αξία της στην επιτυχή εξυπηρέτηση διαφορετικών τύπων πελατών των επιχειρήσεων αυτού του τύπου.

**Το περιεχόμενο του μαθήματος περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:**

- Εισαγωγή στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.
- Μορφές και τύποι επιχειρήσεων φιλοξενίας.
- Τυπολογία πελατών επιχειρήσεων φιλοξενίας.
- Ο τομέας δωματίων των επιχειρήσεων φιλοξενίας.
- Ο τομέας φαγητού και ποτού των επιχειρήσεων φιλοξενίας.
- Το τμήμα συνεδρίων και εκδηλώσεων.
- Τα υποστηρικτικά τμήματα των επιχειρήσεων φιλοξενίας (πωλήσεις, προμήθειες, έλεγχος, καταστήματα, ασφάλεια, συντήρηση, και άλλα).
- Ομαδικότητα και επικοινωνία στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.
- Ηγεσία και διοίκηση στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.
- Οργανωσιακή κουλτούρα των επιχειρήσεων φιλοξενίας.

- Διαχείριση μάθησης και γνώσης στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.
- Αύξηση των πωλήσεων και διαδικτυακή παρουσία των επιχειρήσεων φιλοξενίας.
- Στρατηγική διοίκηση και διοίκηση απόδοσης (Yield management) των επιχειρήσεων φιλοξενίας.
- Ειδικές πιστοποιήσεις των επιχειρήσεων φιλοξενίας.

#### (4) ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<p><b>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b> Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</p>	<p>Πρόσωπο με πρόσωπο</p>	
<p><b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b> Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρουσιάσεις σε PowerPoint.</li> <li>• Ανάρτηση εκπαιδευτικού υλικού στο e-class.</li> <li>• Επίδειξη βίντεο και ιστοσελίδων οργανισμών.</li> <li>• Επικοινωνία με τους φοιτητές μέσω της πλατφόρμας e-class και e-mail.</li> </ul>	
<p><b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b> Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας. Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη &amp; ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, 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 σύμφωνα με τις αρχές του ECTS</p>	<p><b>Δραστηριότητα</b></p>	<p><b>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</b></p>
	<p>Διαλέξεις</p>	<p>39</p>
<p>Αυτοτελής μελέτη και συγγραφή εργασίας</p>	<p>86</p>	
<p></p>	<p></p>	
<p><b>Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</b></p>	<p><b>125</b></p>	
<p><b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</b> 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αξιολόγηση στην ελληνική γλώσσα.</li> <li>• Αξιολόγηση με συγγραφή εργασίας / εργασιών.</li> <li>• Αξιολόγηση με γραπτή τελική εξέταση.</li> </ul>	

Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική  
Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες

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

## (5) ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

- Ευσταθίου, Π. (2005). *Ξενοδοχειακό μάνατζμεντ*. Εκδόσεις Παπαζήσης: Αθήνα.
- Θεοχάρης, Ν. (2016). *Διοίκηση τομέα δωματίων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων*. Προπομπός: Αθήνα.
- Λαλούμης, Δ. (2018). *Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*. Εκδόσεις Φαίδιμος: Αθήνα.
- 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:

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

- Journal of Service Management