

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ ΔΙΤ12

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ		
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΘΕΜΑΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΤ12	ΕΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ	1 ^ο (1 ^ο εξάμηνο)
ΤΙΤΛΟΣ ΘΕΜΑΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ 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 φόρτου και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων</i>		ΩΡΕΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Εβδομαδιαίες ώρες φόρτου (22 ώρες) x 13 εβδομάδες		286	10
ΤΥΠΟΣ ΘΕΜΑΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ <i>Υποβάθρου, Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i>	Υποβάθρου, Υποχρεωτική		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ:	Δεν υπάρχουν προαπαιτούμενα για αυτή τη Θ.Ε..		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
Η ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΝΑΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΘΕΜΑΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ (URL)	https://www.eap.gr/education/undergraduate/tourism-administration/tourism-administration-topics/#dit12 Κάθε ΘΕ έχει επιπλέον τον δικό της χώρο στον ψηφιακό χώρο εκπαίδευσης του ΕΑΠ (http://courses.eap.gr), με ελεγχόμενη πρόσβαση (χρήση κωδικού) για φοιτητές και διδακτικό προσωπικό.		

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα

Περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα της ΘΕ, οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες καταλλήλου επιπέδου που θα αποκτήσουν οι φοιτητές μετά την επιτυχή ολοκλήρωση της ΘΕ.

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

Αναμένεται πως με την επιτυχή ολοκλήρωση της Θ.Ε. οι φοιτήτριες και οι φοιτητές θα είναι σε θέση να:

- Γνωρίζουν τη δομή και τα χαρακτηριστικά της ξενοδοχειακής βιομηχανίας.
- Περιγράφουν και αναλύουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και στοιχεία που συνθέτουν το ξενοδοχειακό προϊόν.
- Γνωρίζουν και εφαρμόζουν βασικές διοικητικές και οικονομικές λειτουργίες που διέπουν τη διοίκηση και οργάνωση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στο σύγχρονο κοινωνικό, πολιτικό, οικονομικό και τεχνολογικό περιβάλλον.
- Αντιλαμβάνονται τον ρόλο της ηγεσίας στο περιβάλλον λειτουργίας μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Κατανοούν την έννοια και τις διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών καθώς και τις δυσκολίες μέτρησης της.

- Χρησιμοποιούν υποδείγματα μέτρησης της ποιότητας υπηρεσιών. - Εξετάζουν με κριτική ικανότητα ειδικά θέματα και προκλήσεις στην ξενοδοχειακή διοίκηση.	
Γενικές Ικανότητες <i>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 ηΘΕ;.</i>	
<i>Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών</i>	<i>Σχεδιασμός και διαχείριση έργων</i>
<i>Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις</i>	<i>Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα</i>
<i>Λήψη αποφάσεων</i>	<i>Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον</i>
<i>Αυτόνομη εργασία</i>	<i>Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου</i>
<i>Ομαδική εργασία</i>	<i>Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής</i>
<i>Εργασία σε διεθνές περιβάλλον</i>	<i>Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης</i>
<i>Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον</i>	
<i>Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών</i>	
Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις Λήψη αποφάσεων Αυτόνομη εργασία Σχεδιασμός και διαχείριση έργων Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης	

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΘΕΜΑΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Γενική περιγραφή της Θ.Ε.:

Η Θ.Ε. παρουσιάζει την πλέον σύγχρονη γνώση για το διοικείν των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, δίνοντας έμφαση σε επιμέρους ζητήματα της ποιότητας υπηρεσιών στον ξενοδοχειακό κλάδο. Σκοπός της είναι η εξοικείωση των φοιτητριών/τών με τις σύγχρονες πρακτικές διοίκησης ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, οι οποίες αποβλέπουν στη μείωση των λειτουργικών προβλημάτων που δημιουργούνται λόγω των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Έμφαση δίνεται στις απαιτήσεις του σύγχρονου κοινωνικό-οικονομικού περιβάλλοντος και στον τρόπο δημιουργίας ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων, μέσω της στρατηγικής διοίκησης, του σχεδιασμού, της αξιολόγησης και της βελτίωσης της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών σε συνδυασμό με την υιοθέτηση καινοτόμων πρακτικών για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών.

Θεματολογία Εβδομάδων Μελέτης :

Η θεματολογία που αναπτύσσεται στα πλαίσια , της θεματικής ενότητας ΔΙΤ12 αναλύεται παρακάτω ανά εκπαιδευτική εβδομάδα:

1. Εισαγωγική εβδομάδα - Το φαινόμενο του τουρισμού
2. Κοινωνιολογική και οικονομική θεώρηση του τουριστικού φαινομένου
3. Θεωρητική προσέγγιση της οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων
4. Οι τουριστικές επιχειρήσεις
5. Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων στις τουριστικές επιχειρήσεις
6. Οικονομική οργάνωση των τουριστικών επιχειρήσεων
7. Ο κλάδος των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
8. Το έργο του Γενικού Διευθυντή
9. Τμήμα προσωπικού
10. Οικονομική οργάνωση των ξενοδοχείων
11. Τμήμα προμηθειών
12. Διαχείριση και έλεγχος των ξενοδοχείων
13. Μελλοντικές τάσεις

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	Εξ αποστάσεως εκπαίδευση με τη διεξαγωγή τριών (3) Ομαδικών Συμβουλευτικών Συναντήσεων (ΟΣΣ) κατά τη διάρκεια του ακαδημαϊκού εξαμήνου σε Σαββατοκύριακα.												
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές	Στις ΟΣΣ ή/και στις εργασίες χρησιμοποιούνται: - Εργαλεία απομακρυσμένων συναντήσεων (webex) - Λογισμικά παρουσίασης (τύπου powerpoint) Επιπλέον, οι φοιτητές χρησιμοποιούν εργαλεία αυτοματισμού γραφείου, φυλλομετρητές ιστού (webbrowser) καθώς και e-reader για τα ψηφιακά βιβλία.												
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι εκπαίδευσης. 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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Δραστηριότητα</th><th>Φόρτος Εργασίας εξαμήνου</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3 ΟΣΣ (x 4 ώρες)</td><td>12</td></tr> <tr> <td>Εκπόνηση Εργασιών (2 μικρές X15 ώρες και 1 μεγάλη εργασία X 30 ώρες)</td><td>60</td></tr> <tr> <td>Εξετάσεις</td><td>3</td></tr> <tr> <td>Ατομική μελέτη</td><td>211</td></tr> <tr> <td>Σύνολο φόρτου ΘΕ (ώρες)</td><td>286</td></tr> </tbody> </table>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας εξαμήνου	3 ΟΣΣ (x 4 ώρες)	12	Εκπόνηση Εργασιών (2 μικρές X15 ώρες και 1 μεγάλη εργασία X 30 ώρες)	60	Εξετάσεις	3	Ατομική μελέτη	211	Σύνολο φόρτου ΘΕ (ώρες)	286
Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας εξαμήνου												
3 ΟΣΣ (x 4 ώρες)	12												
Εκπόνηση Εργασιών (2 μικρές X15 ώρες και 1 μεγάλη εργασία X 30 ώρες)	60												
Εξετάσεις	3												
Ατομική μελέτη	211												
Σύνολο φόρτου ΘΕ (ώρες)	286												
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, Εκθεση / 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.	α1. Δύο (2) Μικρής έκτασης Γραπτές Εργασίες (ΜΓΕ) με συντελεστή βαρύτητας στον τελικό βαθμό της ΘΕ 10% η κάθε μία. α2. Μία (1) Εργασία Εξαμήνου (ΓΕ) με συντελεστή βαρύτητας στον τελικό βαθμό της ΘΕ 20%. Η βαθμολογία των γραπτών εργασιών (ΜΓΕ και ΓΕ) ενεργοποιείται μόνο με βαθμολογία ίσης ή άνω της βάσης (≥5) στις τελικές ή επαναληπτικές εξετάσεις. α3. Τελικές ή επαναληπτικές γραπτές εξετάσεις (ΤΕ, ΕΕ) με συντελεστή βαρύτητας στον τελικό βαθμό της ΘΕ 60%. Ο Τελικός Βαθμός της εκάστοτε ΘΕ, στην κλίμακα με άριστα το 10, υπολογίζεται ως εξής: $\text{Τελικός βαθμός ΘΕ} = (\text{ΜΓΕ1} \times 0,1) + (\text{ΜΓΕ2} \times 0,1) + (\text{ΓΕ} \times 0,2) + (\text{ΤΕ} \times 0,6)$ Κατοχύρωση δικαιώματος συμμετοχής στις τελικές εξετάσεις: Το δικαίωμα συμμετοχής στις τελικές εξετάσεις κατοχυρώνεται εάν συγκεντρωθεί τουλάχιστον το 50% του αθροίσματος του δυνητικά άριστα από το σύνολο των αξιολογούμενων εργασιών, ήτοι 20 μονάδες συνολικά από τις 100, στη βάση των συντελεστών βαρύτητας που αναφέρονται στα ως άνω σημεία α1 και α2. Όλα τα κριτήρια βαθμολόγησης αναφέρονται τόσο στην εκφώνηση κάθε εργασίας και στον Κανονισμό Σπουδών του ΕΑΠ: https://www.eap.gr/education/study-regulations/.												

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενα στοιχεία «ψηφιακού φακέλου διδακτικού υλικού»

- Χυτήρης, Λ. & Άννινος, Λ. (2015). Διοίκηση Υπηρεσιών. Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διαθέσιμο από: https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/4981/1/00_master_documentKOY.pdf
- Wood, R.C. (2016). *Hospitality Management: A Brief Introduction*. London: SAGE.
- Θεοχάρης, Ν. (2016). Διοίκηση Τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων. Αθήνα: Προπομπός.
- Λαλούμης, Δ. (2018). Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων. Αθήνα: Φαίδημος