

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ ΔΙΤ62

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ		
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΘΕΜΑΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΔΙΤ62	ΕΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ	3 ^ο (6 ^ο εξάμηνο)
ΤΙΤΛΟΣ ΘΕΜΑΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ		
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) x13 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/#dit62 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:

- Οριοθετούν την έκταση των κρίσεων στον τουριστικό κλάδο
- Αναγνωρίζουν τις συνθήκες που μπορεί να δημιουργήσουν καταστάσεις κρίσεων.
- Προσδιορίζουν τις διάφορες πηγές/εστίες κρίσης στον τουρισμό.
- Προσδιορίζουν τις διάφορες μορφές κρίσεων σε επίπεδο τουριστικού προορισμού.
- Προσδιορίζουν τις διάφορες μορφές κρίσεων σε επίπεδο τουριστικής επιχείρησης.
- Εντοπίζουν τα χαρακτηριστικά και τις παραμέτρους της κρίσης.
- Αναπτύσσουν ένα ολοκληρωμένο σχέδιο αντιμετώπισης κρίσεων σε τουριστικούς προορισμούς.
- Προγραμματίζουν τις απαιτούμενες ενέργειες προετοιμασίας της τουριστικής επιχείρησης σε περίπτωση κρίσης.
- Σχεδιάζουν επικοινωνιακά εργαλεία αντιμετώπισης κρίσεων και ολοκληρωμένα προγράμματα Δημοσίων Σχέσεων.
- Αξιολογούν τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την κρίση.

Αναλύουν πιθανά περιστατικά κρίσης	
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 η ΘΕ;:</i> 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	
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

Στη βάση διεθνών περιπτώσεων μελέτης η Θ.Ε. παρουσιάζει μια περιεκτική προσέγγιση στη θεωρία και πράξη της διαχείρισης κρίσεων στον τουρισμό, σε επίπεδο επιχειρήσεων και προορισμών. Η Θ.Ε. επικεντρώνεται στις διοικητικές προσπάθειες και στον ρόλο της επικοινωνίας για την αντιμετώπιση των δυσχερειών που επιφέρουν τα γεγονότα κρίσεων, καθώς και στην ανάπτυξη συστημάτων προληπτικής θεώρησης και επιχειρησιακής ετοιμότητας σε σχέση με μελλοντικά προβλήματα και κρίσεις.

Το περιεχόμενο της θεματικής ενότητας ΔΙΤ62 αναλύεται παρακάτω ανά εβδομάδα μελέτης:

1. Εισαγωγικές έννοιες του κινδύνου και της κρίσης στον τουρισμό
2. Διαχείριση κρίσεων στον τουρισμό
3. Σχεδιασμός, διάγνωση και πολιτική για τη διαχείριση κρίσεων στον τουρισμό
4. Τρομοκρατικές και πολεμικές κρίσεις στον τουρισμό
5. Κρίσεις στον τουρισμό από φυσικές καταστροφές
6. Υγειονομικές κρίσεις στον τουρισμό
7. Κρίσεις στον κλάδο της φιλοξενίας
8. Κρίσεις στον ταξιδιωτικό κλάδο
9. Οικονομικές κρίσεις και επιπτώσεις στον τουρισμό
10. Στρατηγικές και πρακτικές προσέγγισης ανάκαμψης από κρίσεις στον τουρισμό
11. Στρατηγικές μάρκετινγκ για κρίσεις στον τουρισμό
12. Επικοινωνιακή διαχείριση κρίσεων στον τουρισμό
13. Μελλοντικές τάσεις

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	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 <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	Στις ΟΣΣ ή/και στις εργασίες χρησιμοποιούνται: • Εργαλεία απομακρυσμένων συναντήσεων (webex) • Λογισμικά παρουσίασης (τύπου powerpoint) Επιπλέον, οι φοιτητές χρησιμοποιούν εργαλεία αυτοματισμού γραφείου, φυλλομετρητές ιστού (web browser) 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	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας εξαμήνου
	3 ΟΣΣ (x 4 ώρες)	12
	Εκπόνηση Εργασιών (2 μικρές X 15 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, 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.	α1. Δύο (2) Μικρής έκτασης Γραπτές Εργασίες (ΜΓΕ) με συντελεστή βαρύτητας στον τελικό βαθμό της ΘΕ 10% ηκάθε 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: Τελικός βαθμός ΘΕ = (ΜΓΕ1×0,1) + (ΜΓΕ2×0,1) + (ΓΕ×0,2) + (ΤΕ×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

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

- Ritchie, B. (2009). Crisis and Disaster Management for Tourism. Bristol: Channel View Publications.
- Carlsen, J.C. & Liburd, J. (2008). Developing a Research Agenda for Tourism Crisis Management, Market Recovery and Communications, Journal of Travel & Tourism Marketing, 23(2-4), pp. 265-276. http://dx.doi.org/10.1300/J073v23n02_205.
- Heath, R. (2004). Διαχείριση κρίσεων: Αποτελεσματικές τεχνικές για επιχειρησιακή ετοιμότητα. (μτφρ. Σωτηρίου Β.). Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Γκιούρδα & ΣΙΑ ΕΕ.
- Φιλολία Α., Παπαγεωργίου Η.Β. & Στεφανάτος Στ. (2005). Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης κρίσεων και ανθρώπινο παράγοντα. Αθήνα: Οικονομική Βιβλιοθήκη.

Επιπλέον συμπληρωματικό ψηφιακό υλικό βρίσκεται στην πλατφόρμα μελέτης.

- Alegre, J. & Sard, M. (2015). When demand drops and prices rise. Tourist packages in the Balearic Islands during the economic crisis. *Tourism Management*, 46(1), 375-385.
- Alonso-Almeida, M. & Bremser, K. (2013). Strategic responses of the Spanish hospitality sector to the financial crisis. *International Journal of Hospitality Management*, 32(1), 141-148.
- Avraham, E. (2015). Destination image repair during crisis: Attracting tourism during the Arab Spring uprisings. *Tourism Management*, 47(1), 224-232.

- Chacko, H.E. & Marcell, M.H. (2008) Repositioning a Tourism Destination. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2-4), 223-235.
- Γκεραζάκη Ι. (2007). Επικοινωνιακή διαχείριση έκτακτων αναγκών. Διπλωματική εργασία. Εθνική Σχολή Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Τμήμα Πολιτικής Προστασίας.
- Estevão, C., & Costa, C. (2020). Natural disaster management in tourist destinations: a systematic literature review. *European Journal of Tourism Research*, 25(2), 1-17..
- Evans, N. & Elphick, S. (2005). Models of crisis management: An evaluation of their value for strategic planning in the international travel industry. *International Journal of Tourism Research*, 7(3), 135-150.
- Henderson, J.C. (2003). Terrorism and Tourism. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 15(1), 41-58.
- Hugues S.(2019). Natural disaster and destination management: the case of the Caribbean and hurricane Irma. *Current Issues in Tourism*, 22(1), 21-28.
- Johnson Tew, P., Lu, Z., Tolomiczenko, G. & Gellatly, J. (2008). SARS: Lessons in strategic planning for hoteliers and destination marketers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(3), 332-346.
- Liu, B., Pennington-Gray, L. & Klemmer, L. (2015). Using social media in hotel crisis management: the case of bed bugs. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 6(2), 102-112.
- Malhotra, R. and Venkatesh, U. (2009). Pre-crisis period planning: lessons for hospitality and tourism. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 1 (1), 66-74.
- Μπαλωμένος, Κ.Π. (2016). Η Στρατηγική Επικοινωνία ως Μέσο Στρατηγικής και Συντελεστής Ήπιας Ισχύος για την επίλυση Διεθνών και Επιχειρηματικών Κρίσεων. Διδακτορική διατριβή. Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
- Νουσηλάζου, Α. (2008). Διαχείριση κρίσεων στον τουρισμό: Μία εμπειρική προσέγγιση μέσα από περιπτώσεις διερευνήσεων. Μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.
- Novelli, M., Gussing Burgess, I., Jones, A. & Ritchie, B.W. (2018). No Ebola...still doomed – The Ebola-induced tourism crisis. *Annals of Tourism Research*, 70(1), 76-87.
- Perl, Y. & Israeli, AA. (2011). Crisis management in the travel agency sector: A case study. *Journal of Vacation Marketing*, 17(2), 115-125.
- Prideaux, B., Coghlan, A. & Falco-Mammone, F. (2008). Post Crisis Recovery. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2-4), 163-174.