

## ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

### 1. ΓΕΝΙΚΑ

<b>ΣΧΟΛΗ</b>	Επιστημών Διοίκησης και Οικονομίας		
<b>ΤΜΗΜΑ</b>	Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού		
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	Προπτυχιακό (Πρώτος κύκλος σπουδών)		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	0800.7.014.0	<b>ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	7ο
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας		
<b>ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	<b>ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ</b>	
Διαλέξεις και Ασκήσεις Πράξης	4	6	
<b>ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	Επιστημονικής Περιοχής		
<b>ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ</b>	Όχι		
<b>ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:</b>	Ελληνική		
<b>ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS</b>	Ναι		
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)</b>	<a href="https://eclass.hmu.gr/courses/BAT128/">https://eclass.hmu.gr/courses/BAT128/</a>		

### 2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

<b>Μαθησιακά Αποτελέσματα</b>
<p>Στόχος του μαθήματος είναι να εφοδιάσει τους φοιτητές με τις βασικές γνώσεις, τεχνικές και δεξιότητες της Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, που θα τους βοηθήσουν να κατανοήσουν τον τρόπο με τον οποίο ένα στέλεχος θα μπορέσει να αντιμετωπίσει επιτυχώς τον ανταγωνισμό στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις .</p> <p>Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος αναμένεται οι φοιτητές να έχουν τις:</p> <p><b>Γνώσεις</b> ώστε να μπορούν να:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Περιγράψουν την ιστορική εξέλιξη των επιχειρήσεων φιλοξενίας.</li><li>• Προσδιορίζουν και κριτικά να αναλύουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων φιλοξενίας.</li><li>• Απαριθμούν και να αναλύουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των διαφορετικών τύπων πελατών των επιχειρήσεων φιλοξενίας.</li><li>• Περιγράψουν 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.</li><li>• Απαριθμούν 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.</li><li>• Διακρίνουν τα υποτμήματα που απαρτίζουν το τμήμα συνεδρίων και εκδηλώσεων μιας επιχείρησης φιλοξενίας και να εκθέτουν τον κεντρικό στόχο καθενός από αυτά.</li><li>• Παρουσιάζουν και να αναλύουν 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.</li><li>• Κριτικά να εκθέτουν την αξία της ομαδικότητας και της αποτελεσματικής επικοινωνίας στο πλαίσιο διοίκησης και διαχείρισης μιας επιχείρησης φιλοξενίας.</li></ul>

- Απαριθμούν και να αναλύουν μεθόδους ενίσχυσης της ομαδικότητας και της ανοικτής και αμφίδρομης επικοινωνίας στο πλαίσιο διοίκησης και διαχείρισης μιας επιχειρήσεως φιλοξενίας.
- Κριτικά να εκθέτουν και να αναλύουν τα χαρακτηριστικά της ηγεσίας και τον ρόλο της διοίκησης στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.

**Δεξιότητες** ώστε να μπορούν να:

- Αναλύουν την έννοια της οργανωσιακής κουλτούρας και κριτικά να εκθέτουν τα χαρακτηριστικά μιας ισχυρής οργανωσιακής κουλτούρας στραμμένης στην φιλοξενία και την εξυπηρέτηση των πελατών.
- Αναλύουν τις έννοιες μάθηση και γνώση και να παρουσιάζουν βασικά μοντέλα διαχείρισης αυτών στο πλαίσιο μιας επιχειρήσεως φιλοξενίας.
- Συνδυάζουν μεθόδους αύξησης των πωλήσεων και να εκθέτουν τους παράγοντες από τους οποίους εξαρτάται η ισχυρή παρουσία μιας επιχειρήσεως φιλοξενίας στο διαδίκτυο.
- Εφαρμόζουν τα μοντέλα ανάλυσης εξωτερικού και εσωτερικού περιβάλλοντος μιας επιχειρήσεως σε πραγματικές περιπτώσεις επιχειρήσεων
- Επιλέγουν και εφαρμόζουν κατάλληλες τεχνικές για την ανάπτυξη στρατηγικών πλάνων σε πραγματικά παραδείγματα επιχειρήσεων (case studies).

**Ικανότητες** ώστε να μπορούν να:

- Λαμβάνουν αποφάσεις για την ανάπτυξη πρωτότυπων ιδεών, κάνοντας χρήση ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης.
- Διατυπώνουν αιτιολογημένες απόψεις, μέσα από την άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής σκέψης.
- Εργάζονται αυτόνομα και ομαδικά στον σχεδιασμό και την διαχείριση έργων.
- Προσαρμόζονται σε νέες καταστάσεις.
- Επιδεικνύουν κοινωνική και επαγγελματική ηθική και ευαισθησία σε θέματα: φύλου, φυσικού περιβάλλοντος και ακαδημαϊκής ακεραιότητας.
- Προτείνουν στρατηγικές επιλογές επιχειρηματικής ανάπτυξης στα πλαίσια μελέτης τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

#### **Γενικές Ικανότητες**

Το μάθημα αποσκοπεί στην απόκτηση των παρακάτω γενικών ικανοτήτων:

- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών
- Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
- Ομαδική εργασία
- Αυτόνομη εργασία
- Λήψη αποφάσεων
- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών
- Άσκηση Κριτικής
- Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον

### **3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Το μάθημα περιλαμβάνει τις παρακάτω θεματικές 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.
- Τα υποστηρικτικά τμήματα των επιχειρήσεων φιλοξενίας (πωλήσεις, προμήθειες, έλεγχος, καταστήματα, ασφάλεια, συντήρηση, και άλλα).
- Οργάνωση ξενοδοχείου και Υποδοχή

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Πωλήσεις από το τμήμα της Υποδοχής</li> <li>• Λειτουργίες της Υποδοχής - Κρατήσεις</li> <li>• Αφίξεις - Αναχωρήσεις</li> <li>• Επικοινωνία της Υποδοχής</li> <li>• Προσφερόμενες Υπηρεσίες</li> <li>• Σχεδιασμός και Ελέγχομε των λειτουργιών της υποδοχής</li> <li>• Διεύθυνση προσωπικού Υποδοχή</li> <li>• Κανονισμοί Νομοθεσία</li> <li>• Ο ρόλος του HOUSEKEEPING</li> <li>• Ομαδικότητα και επικοινωνία στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.</li> <li>• Διαχείριση μάθησης και γνώσης στις επιχειρήσεις φιλοξενίας.</li> <li>• Αύξηση των πωλήσεων και διαδικτυακή παρουσία των επιχειρήσεων φιλοξενίας.</li> <li>• Ανάλυση Μελετών Περίπτωσης (Case Studies)</li> </ul>
--

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

<b>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b>	Στην τάξη πρόσωπο με πρόσωπο	
<b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Χρήση εξειδικευμένου λογισμικού υποστήριξης μαθησιακής διαδικασίας (e-class)</li> <li>• Χρήση video</li> <li>• Οι παρουσιάσεις πραγματοποιούνται με χρήση Power Point.</li> <li>• Ηλεκτρονική επικοινωνία με το διδάσκοντα μέσω e-mail</li> </ul>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	<b>Δραστηριότητα</b>	<b>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</b>
	Διαλέξεις (Θεωρία και Ασκήσεις)	80
	Μικρές ατομικές εργασίες –ομαδικές εργασίες	25
	Εκπαιδευτικές επισκέψεις/ διαλέξεις ειδικών	20
	Μελέτη και ανάλυση βιβλίων και άρθρων	25
	Αυτοτελής Μελέτη	
	<b>Σύνολο Μαθήματος</b>	<b>150</b>
<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</b>	<p>Η αξιολόγηση των φοιτητών θα γίνεται με :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή τελική εξέταση (80-100% του βαθμού): θέματα κρίσεως για ανάπτυξη/ ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής</li> <li>• Προαιρετική Ατομική/Ομαδική Εργασία (20% του βαθμού) και προαιρετική παρουσίαση της εργασίας στην τάξη</li> <li>• Προαιρετική συμμετοχή σε εξέταση προόδου (20% του βαθμού)</li> </ul> <p>Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης των φοιτητών (βαθμολογία) είναι προσβάσιμο από αυτούς</p>	

#### 5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<p><b>Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Λαλούμης Δημήτριος (2018) Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων ΝΙΚΗΤΟΠΟΥΛΟΣ ΣΑΡΑΝΤΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΕΕ ISBN: 978-618-5062-25-5</li> <li>• Θεοχάρης Νίκος .(2016 )Διοίκηση τομέα Δωματίων Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων ..Αθήνα :Προπομπός ISBN 978-618-5036-14-0</li> <li>• Καπίκη-Πιβεροπούλου,Τ. (960-390-0382004).Υπηρεσία Υποδοχής. Αθήνα: Προπομπός ISBN -9</li> </ul>
---

- ΜΑΡΙΟΣ ΣΩΤΗΡΙΑΔΗΣ Οικονομικό Μάνατζμεντ Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων(2005) Προπομπός, ISBN: 978-960-7860-50-0
- Χατζηνικολάου,Ελ. (1999). Τουριστική Νομοθεσία. Αθήνα:Προπομπός
- Ντόντη,Α.(2001).Υπηρεσία Ορόφων.Αθήνα: Copyright Άννα Ντόντη ISBN:960-90712-1-X
- Front Office Management in Hospitality Lodging Operations Paperback – Abridged, March 19, 2014
- 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

*Συναφή επιστημονικά περιοδικά:*

- *Journal of Hospitality and Tourism Management*
- *International Journal of Hospitality Management*