

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Προπτυχιακό		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	0800.8.014 .0	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	8 ^ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	REVENUE MANAGEMENT / ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΣΟΔΩΝ		
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
Διαλέξεις και Ασκήσεις Πράξης		4	6
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>Υποβάθρου, Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i>	Επιστημονικής Περιοχής		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Δεν υπάρχουν		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	Όχι		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://eclass.hmu.gr/courses/DSH156/		

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

<p>Μαθησιακά Αποτελέσματα <i>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</i> <i>Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης</i> <i>Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης και Παράρτημα Β</i> <i>Περιοδικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων</i></p>
<p>Σκοπός του μαθήματος είναι η κατανόηση από τους φοιτητές/-τριες των βασικών αρχών που σχετίζονται με τη διαχείριση εσόδων (revenue management) στις επιχειρήσεις, καθώς και η εφαρμογή των σύγχρονων εργαλείων και τεχνικών που χρησιμοποιούνται στο πεδίο αυτό.</p> <p>Το μάθημα προσφέρεται σε προπτυχιακό επίπεδο και σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων για τη διά βίου μάθηση (ΕΠΕΠ) αφορά προσόντα επιπέδου 6. Στο επίπεδο αυτό τα μαθησιακά αποτελέσματα αποσκοπούν:</p> <ul style="list-style-type: none"> α) στην απόκτηση προχωρημένων γνώσεων σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, οι οποίες συνεπάγονται κριτική κατανόηση θεωριών και αρχών β) στην ανάπτυξη προχωρημένων δεξιοτήτων και αποδεδειγμένης δεξιοτεχνίας/ καινοτομικότητας για την επίλυση σύνθετων και απρόβλεπτων προβλημάτων σε εξειδικευμένο πεδίο εργασίας ή σπουδής γ) στην ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων που αφορούν τη διαχείριση σύνθετων τεχνικών ή δραστηριοτήτων ή σχεδίων εργασίας, με ανάληψη ευθύνης για τη λήψη αποφάσεων σε απρόβλεπτα περιβάλλοντα εργασίας ή σπουδής. Επιπλέον να μπορεί να αναλαμβάνει την ευθύνη για τη διαχείριση της επαγγελματικής ανάπτυξης ατόμων και ομάδων. <p>Με βάση τα παραπάνω, με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές αναμένεται να έχουν τις:</p>

- Γνώσεις ώστε να μπορούν να:
 - Κατανοούν τον όρο διαχείριση εσόδων ως μέρος του σύγχρονου μανάτζμεντ **MA1**
 - Αντιληφθούν πλήρως την αξία που έχει για τις σύγχρονες επιχειρήσεις η κοστολόγηση προϊόντων / υπηρεσιών και η διαχείρισης εσόδων **MA1**
 - Αναγνωρίζουν και να αντιλαμβάνονται όλους τους παράγοντες που επιδρούν στην διαμόρφωση της τιμολογιακής πολιτικής μιας επιχείρησης **MA2**
 - Κατανοούν τις βασικές έννοιες και στρατηγικές κοστολόγησης προϊόντων υπηρεσιών **MA3**
 - Κατανοούν τις βασικές έννοιες και στρατηγικές τιμολόγησης **MA3**
 - Αξιολογούν και να επιλέγουν τις κατάλληλες μεθόδους πρόβλεψης της ζήτησης **MA4**
 - Κατανοήσουν και να αναγνωρίζουν συμπληρωματικούς τρόπους πέραν της τιμολόγησης για την βελτιστοποίηση των εσόδων **MA5**
 - Αναγνωρίζουν και περιγράφουν σημεία που επιδέχονται βελτίωση στις επιχειρηματικές λειτουργίες της κοστολόγησης / διαχείρισης εσόδων **MA5**
 - Επιλέγουν μέσω κριτικής και αναλυτικής σκέψης συγκεκριμένες στρατηγικές – μεθόδους που θα εφαρμόσουν για την επίτευξη των προκαθορισμένων στόχων στις συγκεκριμένες επιχειρηματικές λειτουργίες **MA6**
- Δεξιότητες ώστε να μπορούν να:
 - Εναρμονίζουν την κοστολόγηση / τιμολόγηση με τους ευρύτερους στόχους της επιχείρησης **MA3**
 - Εφαρμόζουν τα διαθέσιμα εργαλεία για τη μεγιστοποίηση των εσόδων μιας επιχείρησης **MA6**
 - Αναλύουν και αξιολογούν την αποτελεσματικότητα των στρατηγικών τιμολόγησης και μεγιστοποίησης εσόδων. **MA3**
- Ικανότητες ώστε να μπορούν να:
 - Λαμβάνουν σύνθετες αποφάσεις ακόμα και απρόβλεπτα περιβάλλοντα για την κοστολόγηση και τιμολόγηση προϊόντων και υπηρεσιών **MA6**
 - Συνεργαστούν, να συντονίζουν και να ελέγχουν τα εμπλεκόμενα στελέχη της επιχείρησης ώστε να εφαρμόζονται ορθά οι σχεδιαζόμενες στρατηγικές για τη μεγιστοποίηση των εσόδων. **MA6**

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

- 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
- Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
- Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

- Εισαγωγή στο Revenue Management **MA1**
 - Ορισμός και ιστορία του revenue / yield management
 - Η αξία του revenue / yield management στις σύγχρονες επιχειρήσεις, ιδιαίτερα στον τομέα των υπηρεσιών τουρισμού

- Παράγοντες που επηρεάζουν την τιμολόγηση και τη διαχείριση εσόδων **MA2 & MA6**
 - Προσφορά και Ζήτηση
 - Κόστος
 - Αξία
 - Ιδιαιτερότητες των Υπηρεσιών
- Τμηματοποίηση Αγοράς **MA2 & MA6**
 - Η βασικές αρχές της Τμηματοποίησης
 - Τμηματοποίηση της τουριστικής αγοράς
- Γενική Διαδικασία και Στρατηγικές Τιμολόγησης **MA3 & MA6**
 - Σταθερή Τιμολόγηση
 - Με βάση το Κόστος
 - Με βάση τη Ζήτηση
 - Με βάση τον Ανταγωνισμό
 - Άλλες μέθοδοι σταθερής τιμολόγησης
 - Δυναμική Τιμολόγηση
 - Η έννοια και η αξία της δυναμικής τιμολόγησης
 - Δείκτες απόδοσης στη διαχείριση εσόδων
 - Τρόποι δυναμικής τιμολόγησης
 - Αξιολόγηση απόδοσης και συγκριτική αξιολόγηση με ανταγωνισμό
- Μέθοδοι πρόβλεψης της ζήτησης **MA4 & MA6**
 - Μέθοδοι μέσω Ιστορικών Στοιχείων
 - Μέθοδοι μέσω Τρέχοντων Στοιχείων
 - Στατιστικές μέθοδοι πρόβλεψης της ζήτησης
- Διαχείριση δυναμικότητας / διαθεσιμότητας πόρων (inventory management) **MA5 & MA6**
 - Διαχείριση Δυναμικότητας στη Φιλοξενία
 - Το κατάλληλο δωμάτιο στον κατάλληλο πελάτη
 - Overbooking
 - Διαχείριση Τιμών & Δυναμικότητας
 - Περιορισμοί Διαμονής
- Εφαρμογή Revenue Management σε άλλους τομείς **MA6**
 - Εξειδικευμένα θέματα για:
 - Εστιατόρια
 - Κρουαζιέρα
 - Λοιπές Τουριστικές Επιχειρήσεις
 - Ηλεκτρονικό Εμπόριο

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<p>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i></p>	<p>Πρόσωπο με πρόσωπο Μέσω εξειδικευμένου λογισμικού υποστήριξης μαθησιακής διαδικασίας (e-class)</p>				
<p>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i></p>	<p>Χρήση οπτικοακουστικού και αλληλεπιδραστικού υλικού με τη βοήθεια ΤΠΕ Υποστήριξη μαθησιακής διαδικασίας και επικοινωνίας με τους φοιτητές μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class</p>				
<p>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</i></p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="694 1877 1214 1966" style="text-align: center;">Δραστηριότητα</td> <td data-bbox="1214 1877 1366 1966" style="text-align: center;">Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</td> </tr> <tr> <td data-bbox="694 1966 1214 2011">Διαλέξεις</td> <td data-bbox="1214 1966 1366 2011" style="text-align: center;">39</td> </tr> </table>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	Διαλέξεις	39
Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου				
Διαλέξεις	39				

<p>(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 ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS</p>	<p>Ασκήσεις Πράξεις που εστιάζουν στην εφαρμογή τεχνικών και μεθόδων βελτιστοποίησης εσόδων</p>	13
	<p>Ατομική ή Ομαδική Εργασία σε Μελέτη Περίπτωσης</p>	35
	<p>Εκπαιδευτικές Επισκέψεις / Διαλέξεις Ειδικών</p>	15
	<p>Αυτοτελής Μελέτη</p>	48
	<p>Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</p>	150
<p>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης</p> <p>Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμών, 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>	<p>I. Γραπτή τελική εξέταση & Πρόοδος (80%) που περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής - Ανάλυση ρόλων και ενδιαφερομένων μερών σε σύντομη μελέτη περίπτωσης - Επίλυση προβλημάτων σχετικών με κοστολόγηση και μεγιστοποίηση εσόδων - Συγκριτική αξιολόγηση στοιχείων θεωρίας <p>II. Ατομική ή Ομαδική Εργασία (20%)</p> <p>Σκοπός της εργασίας είναι ο εμπλουτισμός των γνώσεων των φοιτητών σε εργαλεία και περιπτώσεις της διαχείρισης και βελτιστοποίησης των εσόδων.</p>	

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<p>-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :</p> <p>Szende, P. 2021. Διαχείριση Εσόδων στον Κλάδο της Φιλοξενίας- Έννοιες και Πρακτικές, Broken Hill Publishers Ltd</p> <p>Solomon M, Marshall G., Stuart E. 2020. 3. Βιβλίο [86054130]: Μάρκετινγκ, 10η Έκδοση, Αθήνα: Εκδόσεις Τχιόλα</p> <p>Παπαβασιλείου, Ν. και Ήντουνας, Κ. 2005. Η Τιμολογιακή Στρατηγική της Επιχείρησης. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη</p> <p>Yeoman, I. and McMahon-Beattie, U. 2004. Revenue Management and Pricing: Case Studies and Applications. London: South Western Cengage Learning.</p> <p>Hayes D.K. and Miller A.A. 2011. Revenue Management for the Hospitality Industry. New Jersey: John Wiley & Sons</p> <p>Tranter, K., Stuart-Hill, T. and Parker, J. 2013. Introduction to Revenue Management for the Hospitality Industry. Harlow: Pearson</p> <p>Σημειώσεις –Διαφάνειες Μαθήματος</p> <p>-Συναφή επιστημονικά περιοδικά:</p> <p>Journal of Revenue and Pricing Management International Journal of Revenue Management</p>
