



ΔΙΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

**ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
EXECUTIVE MBA in HOTEL MANAGEMENT**



Τμήματα Διοίκησης Τουρισμού ΠαΔΑ και Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού ΕΛΜΕΠΑ

A9_ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑΤΑ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Αιγάλεω, 2025

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΜΑΘΗΜΑΤΑ 1ΟΥ ΕΞΑΜΗΝΟΥ..... 3

ΜΑΘΗΜΑ Α1: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ..... 3

ΜΑΘΗΜΑ Α2:ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ..... 8

ΜΑΘΗΜΑ Α3:ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ 12

ΜΑΘΗΜΑ Α4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ 17

ΜΑΘΗΜΑ Α5: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ 23

ΜΑΘΗΜΑΤΑ 2ΟΥ ΕΞΑΜΗΝΟΥ..... 29

ΜΑΘΗΜΑ Β1: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΜΕΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ..... 29

ΜΑΘΗΜΑ Β2: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ..... 34

ΜΑΘΗΜΑ Β3: ΗΓΕΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ 39

ΜΑΘΗΜΑ Β4.β: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ 41

ΜΑΘΗΜΑ Β5.1: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΜΨΥΧΩΤΙΚΗΣ..... 49

ΜΑΘΗΜΑ Β5.2: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ 55

ΜΑΘΗΜΑ Γ1: ΒΙΩΜΑΤΙΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ 60

ΜΑΘΗΜΑΤΑ 1^{ΟΥ} ΕΞΑΜΗΝΟΥ

ΜΑΘΗΜΑ Α1: ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΑ.Δ.Α. ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΕΛΜΕΠΑ		
ΤΜΗΜΑ	Διοίκησης Τουρισμού – Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	A1	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	A
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ (HOTEL STRATEGIC MANAGEMENT)		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ 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	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
	3	6	
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ Υποβάθρον, Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων	Επιστημονικής Περιοχής Γενικών γνώσεων		
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ/ ΚΑΤ’ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	Υποχρεωτικό		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	-		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)			

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 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

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές αναμένεται:

Να έχουν ώστε να μπορούν να:

- περιγράφουν τις βασικές έννοιες της στρατηγικής επιχειρήσεων και τη σπουδαιότητα χάραξης στρατηγικής για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις
- αναγνωρίζουν τη σχέση μεταξύ στρατηγικής και των λειτουργιών της ξενοδοχειακής επιχείρησης (μάρκετινγκ, διαχείριση ανθρώπινων πόρων, παραγωγής και χρηματοοικονομικής λειτουργίας)
- περιγράφουν τις βασικές στρατηγικές επιλογές για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- περιγράφουν τις επιχειρηματικές στρατηγικές των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Να αποκτήσουν δεξιότητες στήτων ώστε να μπορούν να:

- εφαρμόζουν στην πράξη τις διδαχθείσες έννοιες και τεχνικές σε πραγματικά παραδείγματα ξενοδοχειακών επιχειρήσεων (case studies), μέσα από ομαδική εργασία.
- διακρίνουν και να εξηγούν τις εναλλακτικές στρατηγικές ανάπτυξης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης και τις μεθόδους εφαρμογής της.

Να αποκτήσουν ικανότητες ώστε να μπορούν να:

- αναλύουν τόσο το εξωτερικό όσο και το εσωτερικό περιβάλλον μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης και να εφαρμόζουν τα αντίστοιχα μοντέλα ανάλυσης περιβάλλοντος σε πραγματικές περιπτώσεις ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
- αναπτύσσουν στρατηγικό πλάνο για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση και να προτείνουν στρατηγικές επιλογές στα πλαίσια μελέτης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

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

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων

Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα

Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις

Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον

Λήψη αποφάσεων

Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου

Αυτόνομη εργασία

Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής

Ομαδική εργασία

Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

Εργασία σε διεθνές περιβάλλον

Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον

Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

Το μάθημα αποσκοπεί στην

- Αυτόνομη Εργασία
- Λήψη Αποφάσεων
- Ομαδική Εργασία
- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών
- Άσκηση Κριτικής
- Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον

2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Μερικά από τα θέματα που θεραπεύει η συγκεκριμένη ενότητα είναι: οι στρατηγικές τοποθέτησης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων απέναντι στις δυνάμεις της τουριστικής αγοράς, το πως μια ξενοδοχειακή επιχείρηση μπορεί να καινοτομήσει στρατηγικά και να "αλλάξει τους κανόνες του παιχνιδιού" προς όφελός της, το πως μια ξενοδοχειακή επιχείρηση μπορεί να δημιουργήσει τις μοναδικές εκείνες ικανότητες που είναι απαραίτητες για να επιτύχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να διατηρήσει-βελτιώσει την θέση της στην ξενοδοχειακή αγορά. Τέλος, εστιάζει στο πώς αυτές οι στρατηγικές επιλογές της "συνδέονται" με τις καθημερινές δραστηριότητες της ξενοδοχειακής επιχείρησης, ώστε να δημιουργηθεί ένας οργανισμός με μεγάλη ικανότητα προσαρμογής στις διαχρονικές προκλήσεις της ξενοδοχειακής βιομηχανίας. Παράλληλα, μέσα από την παρουσίαση μελετών περίπτωσης από τον Παράλληλα, μέσα από την παρουσίαση μελετών περίπτωσης από τον Ελληνικό και διεθνή χώρο δίνεται η δυνατότητα στους φοιτητές να κατανοήσουν τις πολύπλοκες διεργασίες που συντελούνται στο ξενοδοχειακό περιβάλλον και να συμβάλλουν στην κριτική αξιολόγηση των διαφόρων μεθόδων και προσεγγίσεων που προτείνονται και εφαρμόζονται.

Ειδικότερα περιεχόμενα:

- 1.Εισαγωγή-βασικές έννοιες, ορισμοί και αντικείμενο της Ξενοδοχειακής Στρατηγικής
- 2.Τα εργαλεία της ξενοδοχειακής στρατηγική ανάλυσης
- 3.Ανάλυση εξωτερικού και εσωτερικού περιβάλλοντος των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- 4.Πόροι & ικανότητες
- 5.Στρατηγικές απόκτησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
- 6.Στρατηγικές ανάπτυξης και μεγέθυνσης των ξενοδοχείων
- 7.Στρατηγική ανάλυση ξενοδοχείων στην πράξη: συμπεράσματα από μελέτες περίπτωσης
- 8.Υλοποίηση στρατηγικής ξενοδοχείων
- 9.Οργάνωση και δομές για την υλοποίηση στρατηγικής
- 10.Συστήματα ελέγχου υλοποίησης της στρατηγικής
- 11.Διαχείριση της στρατηγικής αλλαγής: συμπεράσματα από μελέτες περίπτωσης
- 12.Ειδικά θέματα στρατηγικής για ΜΜΕ ξενοδοχειακές επιχειρήσεις
- 13.Σύγχρονες τάσεις στη στρατηγική διοίκηση ξενοδοχείων

3. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	Πρόσωπο με πρόσωπο και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές	Παρουσιάσεις με τη χρήση Power Point και υποστήριξη της μαθησιακής διαδικασίας μέσω της πλατφόρμας e-class του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ <u>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας.</u> <u>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.</u> <u>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη</u>	<u>Δραστηριότητα</u>	<u>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</u>
	Διαλέξεις	52
	Ομαδική εκπόνηση μελέτης (project)	10
	Συγγραφή εργασίας	64
	Αυτοτελής μελέτη	24

<u>καθοδηγούμενης μελέτης ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS</u>	Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	150
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 πού είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.	Γλώσσα Αξιολόγησης: Ελληνική. Η αξιολόγηση των φοιτητών θα γίνεται με : (Α): Ατομική Απαλλακτική Εργασία (100% του βαθμού): θέματα κρίσεως για ανάπτυξη (Β): Παρουσίαση της εργασίας στην τάξη (προαιρετικά), η οποία θα προσμετράται θετικά στην τελική αξιολόγηση της ομαδικής εργασίας.	

	(Γ): Θετικά θα αξιολογείται και η συμμετοχή στις διαλέξεις Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης των φοιτητών (βαθμολογία) είναι προσβάσιμο από αυτούς για επεξηγήσεις ως προς τα προβληματικά σημεία και κατευθύνσεις βελτίωσής τους. Συζήτηση και αξιολόγηση εργασιών θα λαμβάνει χώρα κατά τη διάρκεια των παρουσιάσεων ώστε να ωφεληθούν όσο το δυνατό περισσότεροι φοιτητές απ τη διαδικασία
--	--

4. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Μαρινάκος Κ. (2022) , *Στρατηγική Διοίκηση Ξενοδοχείων (Σημειώσεις Διαλέξεων)*

Richard W., Patrick R., Duncan A., Gerry J., Kevan S. (2023) *Στρατηγική επιχειρήσεων*, Εκδ. Κριτική , ISBN 9789605864576

Παπαδάκης Β. (2016) *Στρατηγική των Επιχειρήσεων, Ελληνική και Διεθνής Εμπειρία* , Εκδ. Μπένου ISBN 9789603591191

ΜΑΘΗΜΑ Α2:ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

ΜΑΘΗΜΑ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

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 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

•	
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	Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις	Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
Λήψη αποφάσεων	Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
Αυτόνομη εργασία	Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου
Ομαδική εργασία	Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
Εργασία σε διεθνές περιβάλλον	Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης
Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον	
Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών	
•	

3.ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

--

4.ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	Εξ αποστάσεως εκπαίδευση (σύγχρονη)
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές	Η/Υ, Διαδίκτυο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο Υποστήριξη της μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις	60
	Ασκήσεις Πράξης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών	20
	Ατομική Εργασία	20
	Αυτοτελής Μελέτη	50
	Σύνολο Μαθήματος	150
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ 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.	Γλώσσα Αξιολόγησης: Ελληνική. Η αξιολόγηση των φοιτητών θα γίνεται με : (Α): Ατομική Απαλλακτική Εργασία (100% του βαθμού): Θέματα κρίσεως για ανάπτυξη (Β): Παρουσίαση της εργασίας στην τάξη (προαιρετικά), η οποία θα προσμετράται θετικά στην τελική αξιολόγηση της ομαδικής εργασίας. (Γ): Θετικά θα αξιολογείται και η συμμετοχή στις διαλέξεις Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης των φοιτητών (βαθμολογία) είναι προσβάσιμο από αυτούς για επεξηγήσεις ως προς τα προβληματικά σημεία και κατευθύνσεις βελτίωσής τους. Συζήτηση και αξιολόγηση εργασιών θα λαμβάνει χώρα κατά τη διάρκεια των παρουσιάσεων ώστε να ωφεληθούν όσο το δυνατό περισσότεροι φοιτητές απ τη διαδικασία	

5.ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

- Σφακιανάκης Γ., Οικονομική Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, εκδ. Interbooks
- Κουστένης, Χρ., Διοίκηση Ξενοδοχειακών και Τουριστικών Επιχειρήσεων, Εκδόσεις: Προπομπός

ΜΑΘΗΜΑ Α3:ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

ΜΑΘΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΑ.Δ.Α. ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΕΛΜΕΠΑ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Μεταπτυχιακό		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Α3	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Α΄
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Διοίκηση Ψηφιακού Διαδικτυακού Μάρκετινγκ		
		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Διαλέξεις και Ασκήσεις πράξης		3	6
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Υποχρεωτικό		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Δεν υπάρχουν		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	Όχι		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://eclass.uniwa.gr/courses/MBAHM101/		

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 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

Το μάθημα έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να προσφέρει στους φοιτητές/τριες θεμελιώδεις επιστημονικές γνώσεις με πρακτικό προσανατολισμό στο πεδίο του σχεδιασμού, της ανάπτυξης και εφαρμογής του ψηφιακού μάρκετινγκ στον κλάδο της φιλοξενίας και του τουρισμού. Το μάθημα στοχεύει στη θεωρητική και πρακτική εξοικείωση των φοιτητών με το σύνθετο αντικείμενο και τη φιλοσοφία του ψηφιακού μάρκετινγκ σε επίπεδο ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Ολοκληρώνοντας με επιτυχία το μάθημα, οι φοιτητές/-ές θα έχουν αποκτήσει ένα ευρύτερο πλαίσιο ικανοτήτων που θα τους παρέχουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην ενδεχόμενη ενασχόλησή τους στο μάρκετινγκ τουριστικών καταλυμάτων και εγκαταστάσεων.

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος αναμένεται οι φοιτητές/τριες να είναι σε θέση να:

- προσδιορίζουν την έννοια του ψηφιακού μάρκετινγκ και να αναγνωρίζουν τη σημασία του για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις
- σχεδιάζουν μία ολοκληρωμένη στρατηγική προώθησης και διανομής υπηρεσιών για ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αξιοποιώντας σύγχρονα εργαλεία και μεθόδους του ψηφιακού μάρκετινγκ
- εφαρμόζουν στην πράξη σύγχρονα εργαλεία και εφαρμογές για την προώθηση και διανομή ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών
- μετρούν και να αξιολογούν την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της χρήσης των εργαλείων ψηφιακού μάρκετινγκ

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

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων

Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα

Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις

Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον

Λήψη αποφάσεων

Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και

Αυτόνομη εργασία

ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε

<i>Ομαδική εργασία</i>	<i>Θέματα φύλου</i>
<i>Εργασία σε διεθνές περιβάλλον</i>	<i>Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής</i>
<i>Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον</i>	<i>Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης</i>
<i>Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών</i>	
Το μάθημα αποσκοπεί σε: • 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 διεπιστημονικό περιβάλλον • Παραγωγή νέων ερευνητικών ιδεών • Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής	

3.ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Εισαγωγή στο ψηφιακό ξενοδοχειακό μάρκετινγκ 2. Τεχνολογίες Διαδικτύου και Συστήματα 3. Ανάπτυξη Δικτυακού Τόπου 4. Διαχείριση Διαδικτυακής Φήμης 5. Search Engine Marketing (SEM) 6. Social Media Marketing 7. Influencer Marketing / Travel bloggers 8. Mobile Marketing 9. Content Marketing 10. E-mail Marketing 11. Gamification / Virtual Reality / Augmented Reality 12. Μελέτες Περίπτωσης (Case Studies)

4.ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Εξ αποστάσεως εκπαίδευση (σύγχρονη)
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία,</i>	Η/Υ, Διαδίκτυο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο Υποστήριξη της μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class

στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές		
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις	60
	Ασκήσεις Πράξης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών	20
	Ατομική Εργασία	40
	Αυτοτελής Μελέτη	30
	Σύνολο Μαθήματος	150
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	1. Γραπτή τελική εξέταση (50%) που περιλαμβάνει: - Ερωτήσεις ανάπτυξης - Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής 2. Ατομική εργασία με υποχρεωτική παρουσίαση (50%) φοιτητές/τριες έχουν πρόσβαση στο γραπτό τους εφόσον το επιθυμούν για επεξηγήσεις αναφορικά με τα λάθη τους. Τα κριτήρια αξιολόγησης των εργασιών είναι από την αρχή προσδιορισμένα και ξεκάθαρα στους φοιτητές.	

5.ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία : - Hanlon, A. (2022). Ψηφιακό Μάρκετινγκ. Σχεδιασμός, Στρατηγικές και Πρακτικές. Λευκωσία: Broken Hill Publishers. - Βλαχοπούλου, Μ. (2020). Ψηφιακό Μάρκετινγκ. Από τη Θεωρία στην Πράξη. Αθήνα: Rosili. - Μαναριώτη, Α. (2019). Οδηγός Social Media Marketing. Αθήνα: Rosili. - Tuten, T.L. (2024). Αρχές Μάρκετινγκ στην Ψηφιακή Εποχή. Εργαλεία – Εφαρμογές – Σύγχρονη Επικοινωνία. Αθήνα: Προπομπός. - Tutem, T.L. (2024). Social Media Marketing. Μάρκετινγκ Κοινωνικών Δικτύων. Αθήνα: Δίαυλος. - Kingsnorth, S. (2022). Στρατηγική Ψηφιακού Μάρκετινγκ. Αθήνα: Προπομπός.

- Κατσώνη, Β. (2012). E-Tourism. Διαδικτυακές Συναλλαγές στον Τουρισμό. Αθήνα: Κατσώνη Βασιλική.
- Κάβουρα, Α. (2021). Επικοινωνία, Διαφήμιση και Μάρκετινγκ στο Ψηφιακό Περιβάλλον και ο Ρόλος των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης. Αθήνα: Gutenberg.
- Πρωτοπαπαδάκης, Γ. (2019). E-tourism (2η έκδ.). Αθήνα: ΙΩΝ
- Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I. (2020). *Μάρκετινγκ 4.0: η μετάβαση από το παραδοσιακό στο ψηφιακό μάρκετινγκ*. Αθήνα: Κλειδάριθμος.

Πρόσθετη βιβλιογραφία:

- Buhalis, D. (2003). eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management. London: Pearson.
- Σαμαντά, Ε. (2023). Η επίδραση του Digital και του Social Media Marketing σε επιχειρήσεις και καταναλωτές. Κάλλιπος, Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις. <http://dx.doi.org/10.57713/kallipos-51>

Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

- Tourism Management
- Information Technology & Tourism
- International Journal of Internet Marketing and Advertising
- International Journal of Online Marketing
- Journal of Hospitality and Tourism Technology

ΜΑΘΗΜΑ Α4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΜΑΘΗΜΑ : ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΑ.Δ.Α. ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΕΛΜΕΠΑ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Μεταπτυχιακό		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	A4	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	A
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Μεθοδολογία Έρευνας		
		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Διαλέξεις και Ασκήσεις πράξης		3	6
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	-		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνικά (Εν μέρει Αγγλικά)		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)			

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 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

Το μάθημα προσφέρεται σε μεταπτυχιακό επίπεδο. Στο επίπεδο αυτό τα μαθησιακά αποτελέσματα αποσκοπούν:

α) στην απόκτηση προχωρημένων γνώσεων, 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 εξειδικευμένα πεδία

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. Επιπλέον να μπορεί να αναλαμβάνει την ευθύνη για τη διαχείριση της επαγγελματικής ανάπτυξης ατόμων και ομάδων.

Με βάση τα παραπάνω, με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές/τριες αναμένεται να έχουν τις

Γνώσεις ώστε να μπορούν να:

- Αναγνωρίζουν την αξία της επιστημονικής έρευνας (MA1)
- Επιλέγουν και να συνδυάζουν βιβλιογραφικές πηγές για την ανάπτυξη επιστημονικού λόγου (MA2)
- Προσδιορίζουν ερευνητικά ερωτήματα (MA3)
- Περιγράφουν τα κατάλληλα εργαλεία διεξαγωγής έρευνας (MA4)
- Επιλέγουν ένα θέμα επιστημονικής έρευνας που θα οδηγή στην εκπόνηση επιστημονικής εργασίας (MA5)
- Χρησιμοποιούν εργαλεία της πληροφορικής για την ανάλυση δεδομένων (MA6)
- Συνδυάζουν αποτελέσματα με σκοπό την παραγωγή νέας γνώσης (MA7)

Δεξιότητες ώστε να μπορούν να:

- Διακρίνουν τα είδη της επιστημονικής έρευνας και μεθοδολογίας (MA8)
- Εκτιμούν τις παραμέτρους εκτέλεσης και ανάλυσης της έρευνας (MA9)
- Εξετάζουν ποιοτικά και ποσοτικά δεδομένα ανάλυσης - Υπολογίζουν ποσοτικά δεδομένα ανάλυσης (MA10)
- Να διεξάγουν βιβλιογραφική έρευνα με σύγχρονες τεχνικές και μεθόδους (MA11)
- Να παράγουν (συγγράψουν) ένα ορθά διαρθρωμένο κείμενο επιστημονικής εργασίας (MA12)
- Να συνοψίσουν τα σημαντικά και πρωτότυπα συμπεράσματα της επιστημονικής εργασίας

(ΜΑ13)

- Να δημιουργούν παρουσιάσεις ερευνητικών εργασιών με τη χρήση εργαλείων πληροφορικής (ΜΑ14)

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

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων

Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα

Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις

Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον

Λήψη αποφάσεων

Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου

Αυτόνομη εργασία

Ομαδική εργασία

Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής

Εργασία σε διεθνές περιβάλλον

Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον

Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

Το μάθημα αποσκοπεί σε:

- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών με τη χρήση των απαραίτητων τεχνολογιών
- Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
- Λήψη αποφάσεων
- Αυτόνομη ή ομαδική εργασία
- Εργασία σε διεθνές περιβάλλον
- Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

3.ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

- Εισαγωγή στη μεθοδολογία έρευνας – Βασικές Έννοιες
- Είδη Έρευνας
- Αναζήτηση & Μελέτη βιβλιογραφίας
- Σχεδιασμός Επιστημονικής Έρευνας - Μεθοδολογία
- Ηθική και Δεοντολογία Έρευνας
- Δευτερογενής & Πρωτογενής Έρευνα – Είδη Ερευνών Πεδίου
- Πληθυσμός – Δείγμα - Δειγματοληψία
- Σχεδιασμός Ποσοτικής Έρευνας - Ερωτηματολόγιο

- Ανάλυση Ποσοτικών Δεδομένων
- Σχεδιασμός Ποιοτικής Έρευνας – Ποιοτικές Τεχνικές
- Ανάλυση Ποιοτικών Δεδομένων
- Οργάνωση και Παρουσίαση Επιστημονικών Εργασιών (PowerPoint)
- Ασκήσεις & Μελέτες Περίπτωσης

Εβδομάδα	Θέμα διάλεξης	Υλικό προς μελέτη	Μαθησιακός Στόχος
1	Εισαγωγή στη μεθοδολογία έρευνας – Βασικές Έννοιες	Βιβλία: Γαρεφαλάκης κα, 2020: Κεφ.1 Gray, 2021: Κεφ.1 Schindler, 2019: Κεφ.1	MA1
2	Είδη Έρευνας – Σχεδιασμός Επιστημονικής Έρευνας – Ηθική & Δεοντολογία - Μεθοδολογία	Βιβλία: Γαρεφαλάκης κα, 2020: Κεφ.2 Gray, 2021: Κεφ.2,4 Schindler, 2019: Κεφ.2,4	MA1 - MA5 - MA8
3	Βιβλιογραφική Αναζήτηση	Βιβλία: Gray, 2021: Κεφ.5,22 Schindler, 2019: Κεφ.3	MA1 - MA5 - MA8 - MA11
4	Δευτερογενής έρευνα – Σχεδιασμός επιστημονικής έρευνας - Ερευνητικοί στόχοι - Μεθοδολογία	Βιβλία: Γαρεφαλάκης κα, 2020: Κεφ.2 Gray, 2021: Κεφ.5, 22 Schindler, 2019: Κεφ. 3	MA5 - MA8 - M11
5	Πρωτογενής Έρευνα – Είδη Ερευνών Πεδίου – Ηθική και Δεοντολογία	Βιβλίο: Γαρεφαλάκης κα, 2020: Κεφ.6 Gray, 2021: Κεφ.4, 6-8 Schindler, 2019: Κεφ. 6-9	MA1 - MA4 - MA9
6	Πληθυσμός – Δείγμα - Δειγματοληψία	Βιβλίο: Γαρεφαλάκης κα, 2020: Κεφ.3 Gray, 2021: Κεφ.6, 9 Schindler, 2019: Κεφ. 5	MA1 - MA4 - MA9
7	Ερευνητικοί στόχοι - Σχεδιασμός Ποσοτικής Έρευνας - Ερωτηματολόγιο	Βιβλίο: Γαρεφαλάκης κα, 2020: Κεφ.5 Gray, 2021: Κεφ.14 Schindler, 2019: Κεφ. 10,11	MA2 - MA3 - MA4 - MA9
8	Ερευνητικοί στόχοι - Ανάλυση Ποσοτικών Δεδομένων	Βιβλίο: Γαρεφαλάκης κα, 2020: Κεφ.7-8 Gray, 2021: Κεφ.24 Schindler, 2019: Κεφ.13-15	MA9 - MA10

9	Ερευνητικοί στόχοι - Σχεδιασμός Ποιοτικής Έρευνας – Ποιοτικές Τεχνικές	Βιβλίο: Gray, 2021: Κεφ.15-21 Schindler, 2019: Κεφ.13	MA2 - MA3 - MA4 - MA9	
10	Ερευνητικοί στόχοι -Ανάλυση Ποιοτικών Δεδομένων	Βιβλίο: Gray, 2021: Κεφ.26	MA9 - MA10	
11	Οργάνωση και Παρουσίαση Επιστημονικών Εργασιών (PowerPoint)	Βιβλίο: Γαρεφαλάκης κα, 2020: Μέρος 5 ^ο Gray, 2021: Κεφ.27-28	MA12 - MA13 - MA14	
12	Οργάνωση και Παρουσίαση Επιστημονικών Εργασιών (PowerPoint)	Βιβλίο: Γαρεφαλάκης κα, 2020: Μέρος 5 ^ο Gray, 2021: Κεφ.27-28	MA12 - MA13 - MA14	
13	Επανάληψη			

4.ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Πρόσωπο με πρόσωπο και εξ αποστάσεως εκπαίδευση		
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	H/Y, projector, internet, e-mail, powerpoint, video Υποστήριξη της μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class		
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	
	Διαλέξεις	70	
	Ασκήσεις Πράξης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών	50	

	Ομαδική Εργασία σε μελέτη περίπτωσης.	-
	Αυτοτελής Μελέτη	30
	Σύνολο Μαθήματος	150
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	Γραπτή Τελική Εξέταση 50% που περιλαμβάνει: • Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής • Ανάλυση ρόλων και ενδιαφερομένων μερών σε σύντομη μελέτη περίπτωσης • Επίλυση προβλημάτων σχετικών με το αντικείμενο του μαθήματος • Συγκριτική αξιολόγηση στοιχείων θεωρίας • Ασκήσεις και Μελέτες Περίπτωσης	

5.ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

Γαρεφαλάκης, Α., Κουτούπης, Α., Πασσάς Ι. (2020). Μεθοδολογία έρευνας για τη συγγραφή εργασιών και επιστημονικών μελετών, εκδόσεις ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ ΙΚΕ.

Schindler P., (2019), «Μέθοδοι έρευνας για τις επιχειρήσεις», Επιμέλεια Αποστολάκης Α. και Κουργιαντάκης Μ., Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα

Saunders M., Lewis P., Thornhill A., (2019, 2η Έκδοση), «Μέθοδοι Έρευνας – Στις Επιχειρήσεις και την Οικονομία», Εκδόσεις ΔΙΣΙΓΜΑ, ISBN: 978-618-5242-50-3

Gray, D.E.(2021, 4η έκδοση), «Η ερευνητική μεθοδολογία στον Πραγματικό Κόσμο», Εκδόσεις Τζιόλα, ISBN 978-960-418-787-4

Ramesh Durbarry (2020), «Μέθοδοι Έρευνας για φοιτητές του τομέα του Τουρισμού», Εκδόσεις Gutenberg ISBN 978-960-01-2107-0

Πετράκης Μ.,(2014), «Η Σύνταξη της Πτυχιακής Διατριβής», Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα

Τσακίριδου, Ε., Σαριαννίδης, Ν., Κοντέος, Γ. (2022), «Μεθοδολογία έρευνας και εφαρμοσμένη στατιστική με τη χρήση Excel και του SPSS», Εκδόσεις Αλέξανδρος ΙΚΕ, Αθήνα

-Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

International Journal of Research Methodology

International Journal of Social Research Methodology

International Journal of Quantitative and Qualitative Research Methods

Journal of Qualitative Research in Tourism

-Διαδικτυακά σεμινάρια έρευνας & βοηθήματα:

Τα παρακάτω μπορούν να βοηθήσουν σε ερευνητικές ιδέες, έργα και αναλύσεις:

<https://www.leedsbeckett.ac.uk/school-of-events-tourism-and-hospitality-management/research/research-seminars/>

https://www.youtube.com/channel/UCvD20VeeB2JVi_zH5XEIUTO

<https://www.youtube.com/@ResearchBeast>

ΜΑΘΗΜΑ Α5: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

5. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΑ.Δ.Α. ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΕΛΜΕΠΑ		
ΤΜΗΜΑ	Διοίκησης Τουρισμού – Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	A5	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	A
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ (HOTEL OPERATION MANAGEMENT)		
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	
	3	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 Γενικών γνώσεων
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ/ΚΑΤ' ΕΠΙΛΟΓΗΣ	Υποχρεωτικό
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	-
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	

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 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

Στόχος είναι η απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων για την αποτελεσματική κάλυψη της θέσης του γενικού διευθυντή μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Μέσω του μαθήματος, προσφέρονται οι γνώσεις ώστε ο/η απόφοιτος:

- Να αναγνωρίζει και να κατανοεί το οργανωτικό και διοικητικό πλαίσιο ενός ξενοδοχειακού επιχειρησιακού συστήματος.
- Να γνωρίζει τη δομή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και το έργο όλων των ξενοδοχειακών τμημάτων.
- Να κατανοεί τις λειτουργικές διαδικασίες παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας.
- Να διακρίνει το πλαίσιο της οικονομικής διαχείρισης του ξενοδοχείου με στόχο την κατανόηση του κόστους παραγωγής των υπηρεσιών και των οικονομικών πράξεων, των βασικών στοιχείων διαμόρφωσης του προϋπολογισμού καθώς και των ιδιαίτερων και πολύπλοκων διαδικασιών των προμηθειών.
- Να έχει εξοικειωθεί και να εφαρμόζει τους δείκτες σε μικρο-επίπεδο αξιολόγησης ώστε να μπορεί να προγραμματίζει τις εργασίες ενός ξενοδοχείου, τον έλεγχο των διαδικασιών καθώς και την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της επιχείρησης.

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	Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις	Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
Λήψη αποφάσεων	Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
Αυτόνομη εργασία	Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου
Ομαδική εργασία	Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
Εργασία σε διεθνές περιβάλλον	Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης
Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον	
Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών	
-Λήψη αποφάσεων -αυτόνομη εργασία -ομαδική εργασία -σχεδιασμός και διαχείριση έργου -προσαρμογή σε νέες καταστάσεις -εργασία σε πραγματικό ξενοδοχειακό χώρο	

6. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Εβδομάδα 1 ^η : Εννοιολογική προσέγγιση των ξενοδοχείων – ιστορική προσέγγιση – η φιλοξενία ανά τους αιώνες
Εβδομάδα 2 ^η : Μορφές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
Εβδομάδα 3 ^η : Τυπολογία ξενοδοχειακών επιχειρήσεων- Οι σχολές της επιστήμης της διοίκησης
Εβδομάδα 4 ^η :Μέγεθος ξενοδοχειακών επιχειρήσεων – Τμηματοποίηση του ξενοδοχείου
Εβδομάδα 5 ^η : Ο τουρισμός ως ο κυριότερος προμηθευτής πελατείας των ξενοδοχείων
Εβδομάδα 6 ^η :Η σημασία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων- Δομή ξενοδοχειακών αλυσίδων – Επιτελικά τμήματα ξενοδοχείου
Εβδομάδα 7 ^η :Οικονομική επισκόπηση και χαρακτηριστικά των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
Εβδομάδα 8 ^η :Προσφορά και ζήτηση των ξενοδοχειακών προϊόντων
Εβδομάδα 9 ^η : Μηχανοργάνωση ξενοδοχειακών μονάδων
Εβδομάδα 10 ^η :Το τμήμα του λογιστηρίου-Διοικητική ιεραρχία
Εβδομάδα 11 ^η :Η σημασία της στατιστικής – Μορφές εκμετάλλευσης ξενοδοχείου
Εβδομάδα 12 ^η : Η σημασία της διοίκησης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων- Έλεγχος και σφάλματα
Εβδομάδα 13 ^η : Ανακεφαλαίωση – ασκήσεις και εφαρμογές διοίκησης σε ξενοδοχειακές μονάδες - μελέτης περίπτωσης

7. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Πρόσωπο με πρόσωπο και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	Παρουσιάσεις με τη χρήση Power Point και υποστήριξη της μαθησιακής διαδικασίας μέσω της πλατφόρμας e-class του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ <i>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδο διδασκαλίας.</i> <i>Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές</i>	<u>Δραστηριότητα</u>	<u>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</u>
	Διαλέξεις	50
	Άσκηση	20

<u>επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασίας / εργασιών, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ.</u> <u>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη</u>	Ομαδική εκπόνηση μελέτης (project)	20
	Συγγραφή εργασίας	40
	Αυτοτελής μελέτη	20

<u>καθοδηγούμενης μελέτης ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards των ECTS</u>	Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	150
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 πον είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.	Γραπτή τελική εξέταση (100%) που περιλαμβάνει: Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής (50%) Ερωτήσεις ανάπτυξης (30%) Επίλυση υποθετικών θεμάτων (20%)	

8. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Λαλούμης Δ., Σημειώσεις – διαφάνειες
- Λαλούμης Δ., Ρούπας Β., Στρατηγική Διοίκηση Ξενοδοχείων, εκδ. Σταμούλη
- Παπαδάκης Β. (2016) *Στρατηγική των Επιχειρήσεων, Ελληνική και Διεθνής Εμπειρία*, Εκδ. Μπένου ISBN 9789603591191
- Λαλούμης Δ. (2002) *Hotel Management*, εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα
- JOTR Journal of Tourism Research

ΜΑΘΗΜΑΤΑ 2^{ΟΥ} ΕΞΑΜΗΝΟΥ

ΜΑΘΗΜΑ Β1: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΜΕΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

ΜΑΘΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΜΕΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ - ROOMS DIVISION MANAGEMENT**2.ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΑ.Δ.Α. ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΕΛΜΕΠΑ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	B1	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	B
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΜΕΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ - ROOMS DIVISION MANAGEMENT		
		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Διαλέξεις και Ασκήσεις πράξης		3	6
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:			
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	ΕΛΛΗΝΙΚΗ		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS			
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://eclass.uniwa.gr/courses/EXECUTIVEMBA111/		

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 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

Μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές θα είναι σε θέση να :

- Γνωρίζουν τα τμήματα του ξενοδοχείου και τις βασικές λειτουργίες τους.
- Γνωρίζουν τα καθήκοντα των εργαζομένων στα Τμήματα Υποδοχής.
- Διακρίνουν τις διαφορές ανάμεσα στους τύπους δωματίων.
- Γνωρίζουν την σχετική ορολογία για τα δωμάτια.
- Διαχειρίζονται extranets
- Αναγνωρίζουν τα είδη κρατήσεων.
- Διαχειρίζονται τα συμβόλαια μεταξύ ξενοδοχείου και tour operators.
- Αντιλαμβάνονται τις ιδιαιτερότητες των μεμονωμένων κρατήσεων και των ομαδικών κρατήσεων.
- Γνωρίζουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των OTA's (On Line Travel Agents) και των ADS(Alternate Distribution Systems).
- Γνωρίζουν τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες του τμήματος κρατήσεων.
- Εφαρμόζουν τεχνικές διαχείρισης δωματίων.
- Ασκοούν ειδικές πολιτικές τιμών με στόχο την αύξηση της πληρότητας.
- Διεκπεραιώνουν αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών.
- Γνωρίζουν βασικά θέματα ταμείου και νυχτερινού ελέγχου.
- Εφαρμόζουν μεθόδους και τρόπους αντιμετώπισης παραπόνων πελατών.
- Εξυπηρετούν τους VIP'ς πελάτες.
- Γνωρίζουν τις βασικές αρχές της τηλεφωνικής επικοινωνίας και τις αρμοδιότητες του τηλεφωνικού κέντρου.
- Καταρτίζουν ειδικές αναφορές για το RoomsDivision.
- Έχουν βασικές γνώσεις για τα κύρια ηλεκτρονικά συστήματα των Τμημάτων Υποδοχής : PMS (Property Management System), Channel Manager, CRM (Customer Relationship Management), POS (Point Of Sales), CRS (Central Reservation System)

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	Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις	Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
Λήψη αποφάσεων	Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
Αυτόνομη εργασία	Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου
Ομαδική εργασία	Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
Εργασία σε διεθνές περιβάλλον	Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης
Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον	
Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών	
Αυτόνομη εργασία. ▪ Ομαδική εργασία. ▪ Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις. ▪ Εργασία σε διεθνές περιβάλλον. ▪ Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης	

3.ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Η σύνθεση του Rooms Division. 2. Το τμήμα της Υποδοχής. 3. Τυπολογία δωματίων. 4. Τιμολογιακή Πολιτική και αύξηση της πληρότητας 5. Διαδικασία άφιξης και αναχώρησης πελατών. 6. Ηλεκτρονικό σύστημα πρόσβασης στα δωμάτια. 7.Τμήμα κρατήσεων. 8. Διαχείριση συμβολαίων Allotmentκαι Commitment. 9. Διαχείριση διαδικτυακών κρατήσεων. 10. Πολιτική Overbooking. 11. Διαχείριση λογαριασμών πελατών και νυχτερινός έλεγχος.
--

12. Τμήμα Οροφοκομίας (Housekeeping).
 13. Τμήμα Τηλεφωνικού Κέντρου.
 14. Δείκτες απόδοσης

4.ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Διαλέξεις, επισκέψεις σε ξενοδοχεία, χρήση ειδικού ξενοδοχειακού λογισμικού.	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	Υποστήριξη Μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class Επικοινωνία με φοιτητές με χρήση e-mails Χρήση Τ.Π.Ε Χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών με ειδικό ξενοδοχειακό λογισμικό	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις	80
	Ασκήσεις Πράξης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών	20
	Ομαδική Εργασία σε μελέτη περίπτωσης.	
	Αυτοτελής Μελέτη	50
	Σύνολο Μαθήματος	150
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	Γραπτή τελική εξέταση που περιλαμβάνει ερωτήσεις κρίσεως.	

--	--

5.ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

- Λαλούμης Δημήτρης, Σεργόπουλος Κωνσταντίνος (2017). Διοίκηση Τμημάτων Υποδοχής και Ορόφων. Rooms Division Management., εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.
- Λαλούμης Δ. (2002) Hotel Management, εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα
- Καπίκη-Πιβεροπούλου Τάνια (1998) Υπηρεσία Υποδοχής, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα
- Ντόντη ,Α (2001) Λειτουργία Υποδοχής, Σύγχρονη Εκδοτική Ε.Π.Ε., Αθήνα.

Συναφή επιστημονικά περιοδικά

- Τουριστική Επιστημονική Επιθεώρηση
- Τουριστικά Θέματα
- Annals of Tourism Research
- European Journal of Tourism Research
- International Journal of Applied Sciences in Tourism
- Journal of Business Research
- Journal of Tourism Research

ΜΑΘΗΜΑ Β2: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

ΜΑΘΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΤΙΤΣΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΑ.Δ.Α. ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΕΛΜΕΠΑ			2.ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ			
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Μεταπτυχιακό			
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	B2	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	B	
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ-F&B MANAGEMENT			
		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
Διαλέξεις και Ασκήσεις πράξης		3	6	
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.				
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Υποχρεωτικό			
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Δεν υπάρχουν			
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική			
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	Όχι			
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)				
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 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

Σκοπός του μαθήματος είναι να αποκτήσουν οι φοιτητές γνώσεις και ικανότητες διοίκησης εστιατορίων εκμεταλλεύσεων εντός και εκτός ξενοδοχειακών μονάδων, Στόχοι είναι να αποκτήσουν γνώσεις ως προς την οργάνωση, διαχείριση προσωπικού, οικονομικό έλεγχο, προώθηση πωλήσεων και τεχνικών παραγωγής εδεσμάτων και σερβιρίσματος των εστιατορικών τμημάτων ξενοδοχείων ή των ανεξάρτητων εστιατορικών επιχειρήσεων. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος ο φοιτητής / τρια θα είναι σε θέση:

Να αναγνωρίζει και να κατανοεί το οργανωτικό και διοικητικό πλαίσιο λειτουργίας μίας επισιτιστικής επιχείρησης, καθώς και τις διοικητικές σχέσεις των επισιτιστικών τμημάτων ξενοδοχείου με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης.

Να είναι σε θέση να αναλύσει και να ερμηνεύσει προβλήματα που τυχόν δημιουργούνται.

Να αντιλαμβάνεται τον τρόπο διαχείρισης των ανθρωπίνων πόρων, τον προγραμματισμό κατανομής έργου αυτών, τον σχεδιασμό και τον τρόπο στελέχωσης των υπηρεσιών, τον τρόπο αμοιβής του προσωπικού καθώς και την ποιότητα και την αξιολόγηση του προσωπικού με στόχο τη βελτίωση της προσφοράς ποιοτικών υπηρεσιών εστίασης.

Να κατανοεί τις λειτουργικές διαδικασίες παροχής επισιτιστικών υπηρεσιών και τις ιδιαιτερότητες των διαδικασιών.

Να γνωρίζει τους τρόπους σερβιρίσματος και τα πλεονεκτήματα και τους παράγοντες που επηρεάζουν τη στρατηγική επισιτισμού του ξενοδοχείου.

Να γνωρίζει τις διαδικασίες διαχείρισης των επισιτιστικών τμημάτων με στόχο την κατανόηση του κόστους παραγωγής, των βασικών στοιχείων διαμόρφωσης του προϋπολογισμού

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

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων

Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα

Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις

Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον

Λήψη αποφάσεων

Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου

Αυτόνομη εργασία

<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>	
• - Λήψη αποφάσεων • Αυτόνομη Εργασία • Ομαδική Εργασία • Εργασία σε πραγματικό ξενοδοχειακό χώρο • Σχεδιασμός και διαχείριση έργων • Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις • Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα	

3.ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Οι μορφές των εστιατορικών επιχειρήσεων και η οργάνωσή τους από πλευράς χώρων, εξοπλισμού και προσωπικού. - Ιδιαιτερότητες διοίκησης προσωπικού στον εστιατορικό κλάδο - Τρόποι και τεχνικές παράθεσης γευμάτων. - Είδη σερβιρίσματος κύριων, ειδικών και ομαδικών γευμάτων και εκδηλώσεων. - Τρόποι εξασφάλισης της υγιεινής και ασφάλειας στους χώρους των εστιατορικών επιχειρήσεων. - Ανάπτυξη προγραμμάτων προώθησης των πωλήσεων στις εστιατορικές μονάδες καθώς και τα συστήματα διαχείρισης των εσόδων τους. - Ανάλυση των οικονομικών αποτελεσμάτων λειτουργίας των εστιατορικών μονάδων μέσω Η/Υ - Συστήματα παραγωγής και διάθεσης εδεσμάτων - Εφοδιασμός και αποθήκευση των τροφίμων - Προτυποποίηση συνταγών παραγωγής και σερβιρίσματος
--

4.ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Εξ αποστάσεως εκπαίδευση (σύγχρονη)
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	Η/Υ, Διαδίκτυο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο Υποστήριξη της μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις	40
	Ασκήσεις Πράξης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών	40
	Ατομική Εργασία	40
	Αυτοτελής Μελέτη	30
	Σύνολο Μαθήματος	150
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	Γλώσσα Αξιολόγησης: Ελληνική. Η αξιολόγηση των φοιτητών θα γίνει ακολούθως: • Γραπτή ενδιάμεση εξέταση (40% του τελικού βαθμού): ερωτήσεις σωστού/λάθους, πολλαπλής επιλογής. • Ατομική εργασία κριτικής ανάλυσης (20% του τελικού βαθμού): οι φοιτητές καλούνται να αναπτύξουν την κριτική τους σκέψη σχετικά τη Διοίκηση Επισιτιστικού Τομέα • Παρπυσίαση (20% τελικού βαθμού). Οι φοιτητές/τριες καλούνται να παρουσιάσουν την εργασία τους σε σχέση με προβλήματα της αγοράς • Ανασκόπηση βιβλιογραφίας (20% τελικού βαθμού). Οι φοιτητές/τριες καλούνται να καταθέσουν μία εκτεταμένη ανασκόπηση	

5.ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία : • Λαλούμης Δ. – Στεφανακίδης Κ., (2017) Διοίκηση Εστιατορίων, ΕκδόσειςUnibooks • ΤζωρακοελευθεράκηςΖ., (1998), ΔιοίκησηΕπισιτιστικωνΕπιχειρησεων (Food & Beverage Management), Interbooks, Αθήνα. • Kasavana M., Smith D., (1982), Menu Engineering - A Practical Guide. Lansing,MI: Hospitality Publishers. • Seaberg, A.G., (1983), Menu design, merchandising and marketing, Boston, Mass.: CBI.. • Συναφή επιστημονικά περιοδικά: - Journal of Tourism Research - Tourismos - Journal of Operation Management - Production and Operation management

ΜΑΘΗΜΑ Β3: ΗΓΕΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

ΜΑΘΗΜΑ : ΗΓΕΣΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ – LEADERSHIP AND HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΑ.Δ.Α. ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΕΛΜΕΠΑ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Μεταπτυχιακό		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	B3	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	2ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Ηγεσία και Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ		ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Διαλέξεις και Ασκήσεις Πράξης	3		
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Επιστημονικής Περιοχής		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ	Όχι		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS			
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)			

1. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα
Το συγκεκριμένο μάθημα είναι δομημένο στις σύγχρονες αρχές διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού (ΔΑΔ) και ηγεσίας όπως αυτές έχουν εφαρμογή στις τουριστικές και ξενοδοχειακές μονάδες. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές/τριες αναμένεται να έχουν: Γνώσεις ώστε να μπορούν: - Να εξηγήσουν με ποιον τρόπο ο τομέας της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού (ΔΑΔ) λειτουργεί ως στρατηγικός συνεργάτης και τα στοιχεία του δυναμικού περιβάλλοντος της ΔΑΔ. Δεξιότητες ώστε να μπορούν: - Να εξηγήσουν τη διαδικασία προγραμματισμού ανθρώπινου δυναμικού. - Να περιγράψουν τη διαδικασία ανάλυσης θέσης εργασίας και τις διάφορες μεθόδους της και να - Να συνοψίσουν τα στοιχεία της περιγραφής μιας θέσης εργασίας. Ικανότητες ώστε να μπορούν : - Να ερμηνεύουν , να αξιοποιούν και να επικοινωνούν θέματα που αφορούν την προσέλκυση και επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού στις τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις
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 - Αυτόνομη εργασία

- Σεβασμός στη διαφορετικότητα και την πολυπολιτισμικότητα
- Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας
- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών
- Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
- Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον

2. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το μάθημα περιλαμβάνει τις παρακάτω θεματικές ενότητες:

- Εισαγωγή στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ)
- Στρατηγικός σχεδιασμός
- Προσέλκυση ανθρώπινου δυναμικού
- Επιλογή ανθρώπινου δυναμικού
- Ηγεσία και αλλαγή
- Διαφορετικότητα

3. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	Εξ' αποστάσεως	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	• Χρήση εξειδικευμένου λογισμικού υποστήριξης μαθησιακής διαδικασίας (e-class) • Χρήση MS-Teams • Χρήση video • Οι παρουσιάσεις πραγματοποιούνται με χρήση Power Point. • Ηλεκτρονική επικοινωνία με το διδάσκοντα μέσω e-mail	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις (Θεωρία και Ασκήσεις)	40
	Ατομικές εργασίες & παρουσίαση	40
	Μελέτη και ανάλυση βιβλίων και άρθρων	20
	Αυτοτελής Μελέτη	50
	Σύνολο Μαθήματος	150
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	Γλώσσα Αξιολόγησης: Ελληνική. Η αξιολόγηση των φοιτητών θα γίνει ακολούθως: • Γραπτή ενδιάμεση εξέταση (40% του τελικού βαθμού): ερωτήσεις σωστού/λάθους, πολλαπλής επιλογής. • Ατομική εργασία κριτικής ανάλυσης (20% του τελικού βαθμού): Μέσα από δύο παρουσιάσεις TedTalk οι φοιτητές καλούνται να αναπτύξουν την κριτική τους σκέψη σχετικά την Ηγεσία και ΔΑΔ • Παρπυσίαση (20% τελικού βαθμού). Οι φοιτητές/τριες καλούνται να παρουσιάσουν ένα διαφορετικό βιογραφικό – αναλύοντας πτυχές του εαυτού τους που δεν θα βρίσκαμε σε ένα τυπικό βιογραφικό • Ανασκόπηση βιβλιογραφίας (20% τελικού βαθμού). Οι φοιτητές/τριες καλούνται να καταθέσουν μία εκτεταμένη ανασκόπηση από δύο άρθρα – της επιλογής τους - που σχετίζονται με την ηγεσία και την διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού στον κλάδο των ξενοδοχείων	

4. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Συγγράμματα (Προτεινόμενα)

- ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ, 15η Έκδοση του Martocchio J. Joseph. Εκδόσεις ΤΖΙΟΛΑ, Δεκέμβριος 2022
- ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ, 6η Έκδοση, του Stephen J. Page. Εκδόσεις ΠΑΡΙΣΙΑΝΟΥ, 2023

Οργανισμοί

- Strategic Human Resource Management (SHRM) <https://www.shrm.org/>
- International Council on Hotel, Restaurant & Institutional Education (ICHRIE) <https://www.chrie.org/>

Διεθνή Ακαδημαϊκά Περιοδικά

- International Journal of Human Resource Management
- Human Resource Management Journal
- Tourism Management
- Journal of Hospitality & Tourism Management
- International Journal of Contemporary Hospitality Management

ΜΑΘΗΜΑ Β4.β: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**ΓΕΝΙΚΑ**

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΑ.Δ.Α. ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΕΛΜΕΠΑ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	B4	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	B
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ (REVENUE MANAGEMENT IN THE HOSPITALITY INDUSTRY)		
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	
	3	6	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.</i>			

ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>Υποβάθρου , Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i>	Επιστημονικής Περιοχής
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ/ΚΑΤ' ΕΠΙΛΟΓΗΣ	Υποχρεωτικό
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	-
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	

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 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

Τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος αποσκοπούν:

α) στην απόκτηση προχωρημένων γνώσεων σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, οι οποίες συνεπάγονται κριτική κατανόηση θεωριών και αρχών της Διοίκησης Απόδοσης (Revenue Management)

β) στην ανάπτυξη προχωρημένων δεξιοτήτων και αποδεδειγμένης δεξιότητας/

καινοτομικότητας για την επίλυση σύνθετων και απρόβλεπτων προβλημάτων στο εξειδικευμένο πεδίο εργασίας ή σπουδής της Διοίκησης Απόδοσης (Revenue Management)

γ) στην ανάπτυξη επαγγελματικών ικανοτήτων που αφορούν τη διαχείριση σύνθετων τεχνικών ή δραστηριοτήτων ή σχεδίων εργασίας, με ανάληψη ευθύνης για τη λήψη αποφάσεων στο απρόβλεπτα συχνά περιβάλλον εργασίας ή σπουδής των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. . Επιπλέον να μπορεί να

αναλαμβάνει την ευθύνη για τη διαχείριση της επαγγελματικής ανάπτυξης ατόμων και ομάδων.

Με βάση τα παραπάνω, με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές αναμένεται να έχουν τις Γνώσεις ώστε να μπορούν να:

- Αντιληφθούν πλήρως την αξία που έχει για τις σύγχρονες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις η κοστολόγηση προϊόντων / υπηρεσιών και η διαχείρισης εσόδων
- Κατανοούν τις βασικές έννοιες και στρατηγικές κοστολόγησης προϊόντων
- Ξενοδοχειακών υπηρεσιών
- Κατανοούν τις βασικές έννοιες και στρατηγικές τιμολόγησης των ξενοδοχειακών υπηρεσιών
- Αναγνωρίζουν και περιγράφουν σημεία που επιδέχονται βελτίωση στις επιχειρηματικές λειτουργίες της κοστολόγησης / διαχείρισης εσόδων στα ξενοδοχεία
- Επιλέγουν μέσω κριτικής και αναλυτικής σκέψης συγκεκριμένες στρατηγικές –
- μεθόδους που θα εφαρμόσουν για την επίτευξη των προκαθορισμένων στόχων
- στις λειτουργίες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Δεξιότητες ώστε να μπορούν να:

- Εναρμονίζουν την κοστολόγηση / τιμολόγηση με τους ευρύτερους στόχους της
- Ξενοδοχειακής επιχείρησης
- Εφαρμόζουν τα διαθέσιμα εργαλεία για τη μεγιστοποίηση των εσόδων μιας
- Ξενοδοχειακής επιχείρησης
- Αναλύουν και αξιολογούν την αποτελεσματικότητα των στρατηγικών τιμολόγησης και μεγιστοποίησης εσόδων στα ξενοδοχεία.

Ικανότητες ώστε να μπορούν να:

- Λαμβάνουν σύνθετες αποφάσεις ακόμα και σε απρόβλεπτα περιβάλλοντα για την κοστολόγηση και τιμολόγηση ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών
- Συνεργαστούν, να συντονίζουν και να ελέγχουν τα εμπλεκόμενα στελέχη της

- Ξενοδοχειακής επιχείρησης ώστε να εφαρμόζονται ορθά οι σχεδιαζόμενες στρατηγικές για τη μεγιστοποίηση των εσόδων των ξενοδοχείων.

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

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων

Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα

Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις

Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον

Λήψη αποφάσεων

Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου

Αυτόνομη εργασία

Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής

Ομαδική εργασία

Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

Εργασία σε διεθνές περιβάλλον

Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον

Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

- 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

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Στόχος του μαθήματος είναι να βοηθήσει του συμμετέχοντες φοιτητές να αντιληφθούν τον τρόπο αύξησης των εσόδων των ξενοδοχείων, με ταυτόχρονη ελαχιστοποίηση του κόστους και να κατανοήσουν πλήρως τη δυσκολία που εκείνοι αντιμετωπίζουν στη λήψη αποφάσεων σχετικά με το τι πρέπει να πουλήσουν, πότε, σε ποιον και πόσο. Μέσω μελετών περίπτωσης παρέχει στους φοιτητές όλα εκείνα τα απαραίτητα εργαλεία διαχείρισης με στόχο την αύξηση των πωλήσεων διαχειρίζοντας & προσαρμόζοντας αποτελεσματικά τις τιμές των προϊόντων. Ένα από αυτά τα άκρως απαραίτητα εργαλεία επιτυχίας αποτελεί και η λεγόμενη διαδικασία διοίκησης απόδοσης και βελτιστοποίησης των κερδών

Μέσω της πολύχρονης εμπειρίας & τεχνογνωσίας των διδασκόντων στον τομέα του τουρισμού, δίδονται οι κατάλληλες κατευθύνσεις και μεθοδολογίες εξισορρόπησης της ζήτησης με τις πληρότητες των καταλυμάτων και πρόβλεψης των τιμών με απώτερο στόχο την μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας του κέρδους των ξενοδοχείων .

Από την άλλη στο σημερινό οικονομικό περιβάλλον απαιτείται περισσότερο από ποτέ, η Διοίκηση αλλά και όλα τα στελέχη της ξενοδοχειακής μονάδας να είναι εξοπλισμένα με βασικές-πρακτικές γνώσεις οικονομικής διοίκησης, ανάλυσης κόστους και σύνταξης προϋπολογισμών, προκειμένου να κατανοούν την επίδραση των αποφάσεών τους στην οικονομική πορεία της επιχείρησης.

Στο εν λόγω μάθημα εξετάζονται επίσης οι βασικές αρχές της κοστολόγησης, του budgeting, καθώς και λοιπών τεχνικών οικονομικής διοίκησης των επιχειρήσεων.

Σκοπός έτσι είναι, να αποτελέσει ένα πολύτιμο βοήθημα για την κατανόηση όλων των οικονομικών πράξεων που πραγματοποιούνται καθημερινά μέσα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, καθώς και έναν οδηγό για τα οικονομικά κριτήρια που χρησιμοποιούνται στην λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων.

Ειδικότερα περιεχόμενα:

Εισαγωγή: Η αξία του revenue / yield management στις σύγχρονες επιχειρήσεις, ιδιαίτερα στον κλάδο των ξενοδοχειακών υπηρεσιών

Παράγοντες που επηρεάζουν την τιμολόγηση και τη διαχείριση εσόδων στα ξενοδοχεία

Μέθοδοι κοστολόγησης ξενοδοχειακών προϊόντων και υπηρεσιών

Γενική Διαδικασία και Στρατηγικές Τιμολόγησης

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 στα ξενοδοχεία

Τρόποι δυναμικής τιμολόγησης ξενοδοχειακών υπηρεσιών

Διαχείριση διαθεσιμότητας πόρων (inventory management)

Μέθοδοι πρόβλεψης της ζήτησης

Εφαρμογή Revenue Management στο χώρο του Τουρισμού.

Εξειδικευμένα θέματα για:

ο Ξενοδοχεία

ο Εστιατόρια

ο Λοιπές Τουριστικές Επιχειρήσεις.

Αξιολόγηση απόδοσης και συγκριτική αξιολόγηση με ανταγωνισμό

Διαχείριση της στρατηγικής αλλαγής: συμπεράσματα από μελέτες περίπτωσης

Ειδικά θέματα στρατηγικής για ΜΜΕ ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

13.Σύγχρονες τάσεις στη στρατηγική διοίκηση ξενοδοχείων

9. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	Πρόσωπο με πρόσωπο και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές	Παρουσιάσεις με τη χρήση Power Point και υποστήριξη της μαθησιακής διαδικασίας μέσω της πλατφόρμας e-class του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ <u>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας.</u> <u>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.</u> <u>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη</u>	<u>Δραστηριότητα</u>	<u>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</u>
	Διαλέξεις	52
	Ομαδική εκπόνηση μελέτης (project)	10
	Συγγραφή εργασίας	64
	Αυτοτελής μελέτη	24

<u>καθοδηγούμενης μελέτης ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS</u>	Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	150
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 πον είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.	Γλώσσα Αξιολόγησης: Ελληνική. Η αξιολόγηση των φοιτητών θα γίνεται με : (Α): Ατομική Απαλλακτική Εργασία (100% του βαθμού): θέματα κρίσεως για ανάπτυξη (Β): Παρουσίαση της εργασίας στην τάξη (προαιρετικά), η οποία θα προσμετράται θετικά στην τελική αξιολόγηση της ομαδικής εργασίας. (Γ): Θετικά θα αξιολογείται και η συμμετοχή στις διαλέξεις Το αποτέλεσμα της αξιολόγησης των	

	φοιτητών (βαθμολογία) είναι προσβάσιμο από αυτούς για επεξηγήσεις ως προς τα προβληματικά σημεία και κατευθύνσεις βελτίωσής τους. Συζήτηση και αξιολόγηση εργασιών θα λαμβάνει χώρα κατά τη διάρκεια των παρουσιάσεων ώστε να ωφεληθούν όσο το δυνατό περισσότεροι φοιτητές απ τη διαδικασία
--	--

10. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Μαρινάκος Κ. (2023) , Διοίκησης Απόδοσης (Revenue Management) (Σημειώσεις Διαλέξεων)
- Παπαβασιλείου, Ν. και Ήντουνας, Κ. 2005. Η Τιμολογιακή Στρατηγική της Επιχείρησης. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη
- Yeoman, I. and McMahon-Beattie, U. 2004. Revenue Management and Pricing: Case Studies and Applications. London: South Western Cengage Learning.
- Hayes D.K. and Miller A.A. 2011. Revenue Management for the Hospitality Industry. New Jersey: John Wiley & Sons
- Tranter, K., Stuart-Hill, T. and Parker, J. 2013. Introduction to Revenue Management for the Hospitality Industry. Harlow: Pearson

ΜΑΘΗΜΑ Β5.1: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΜΨΥΧΩΤΙΚΗΣ

ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΑ.Δ.Α. ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΕΛΜΕΠΑ		
ΤΜΗΜΑ	Διοίκησης Τουρισμού – Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	B5	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	B
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΜΨΥΧΩΤΙΚΗΣ (HOTEL ANIMATION MANAGEMENT)		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ 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	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ		ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
	3		6
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ Υποβάθρου, Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων	Επιστημονικής Περιοχής Γενικών γνώσεων		
ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ/ ΚΑΤ’ ΕΠΙΛΟΓΗΣ	Υποχρεωτικό		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	-		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)			

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 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

Απόκτηση γνώσεων για τη διαχείριση του τμήματος ψυχαγωγίας και άθλησης (animation) ξενοδοχειακών μονάδων.

- Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος ο φοιτητής/τρια θα είναι σε θέση:
- Να αναγνωρίζει και να κατανοεί το οργανωτικό και διοικητικό πλαίσιο του τμήματος ψυχαγωγίας και άθλησης ξενοδοχειακών μονάδων.
- Να αντιλαμβάνεται τη σημασία που έχει η ξενοδοχειακή ψυχαγωγία στο ξενοδοχειακό μάρκετινγκ
- Να αντιλαμβάνεται τον τρόπο αλληλεξάρτησης του τμήματος ψυχαγωγίας και άθλησης από τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Να μπορεί να ερμηνεύσει προβλήματα που τυχόν δημιουργούνται
- Να αντιλαμβάνεται τον τρόπο διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, τον προγραμματισμό κατανομής έργου αυτών, τον σχεδιασμό και τον τρόπο στελέχωσης των υπηρεσιών ξενοδοχειακής ψυχαγωγίας, τον τρόπο αμοιβής του προσωπικού καθώς και την ποιότητα και την αξιολόγηση του προσωπικού με στόχο τη βελτίωση της προσφοράς ποιοτικών υπηρεσιών
- Να κατανοεί τις λειτουργικές διαδικασίες του τμήματος ψυχαγωγίας και άθλησης ξενοδοχειακών μονάδων
- Να διακρίνει το πλαίσιο της οικονομικής διαχείρισης του τμήματος ψυχαγωγίας και άθλησης ξενοδοχειακών μονάδων.

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	Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις	Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
Λήψη αποφάσεων	Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
Αυτόνομη εργασία	Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου
Ομαδική εργασία	Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
Εργασία σε διεθνές περιβάλλον	Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης
Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον	
Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών	
-Λήψη αποφάσεων -αυτόνομη εργασία -ομαδική εργασία -σχεδιασμός και διαχείριση έργου -προσαρμογή σε νέες καταστάσεις -σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα	

11. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Εβδομάδα 1^η: Σύνδεση των εννοιών ψυχαγωγία, άθληση, ξενοδοχείο

Εβδομάδα 2^η: Ανάπτυξη στρατηγικών hotel animation marketing

Εβδομάδα 3^η: Ανάλυση των δραστηριοτήτων ψυχαγωγίας και διασκέδασης και άθλησης

Εβδομάδα 4^η: Ανάλυση του ρόλου και της οργάνωσης των εμπυχωτών

Εβδομάδα 5^η: Προγραμματισμός δραστηριοτήτων Ψ&Α

Εβδομάδα 6^η: Στρατηγικές ανάπτυξης και μεγέθυνσης της εμπυχωτικής

Εβδομάδα 7^η: ανάλυση ξενοδοχείων στην πράξη: συμπεράσματα από μελέτες περίπτωσης

Εβδομάδα 8^η: Υλοποίηση εμπυχωτικής ξενοδοχείων

Εβδομάδα 9^η: Οργάνωση και δομές για την υλοποίηση ξενοδοχειακής εμπυχωτικής

Εβδομάδα 10^η: Συστήματα ελέγχου υλοποίησης hotel animation marketing

Εβδομάδα 11^η: Συμπεράσματα από μελέτες περίπτωσης

Εβδομάδα 12^η: Ειδικά θέματα hotel animation σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Εβδομάδα 13^η: Ανακεφαλαιωση, συμπεράσματα και εφαρμογές ξενοδοχειακής εμπυχωτικής

12. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Πρόσωπο με πρόσωπο και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	Παρουσιάσεις με τη χρήση Power Point και υποστήριξη της μαθησιακής διαδικασίας μέσω της πλατφόρμας e-class του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής	
<u>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</u> <i>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας.</i> <i>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.</i> <i>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε</i>	<u>Δραστηριότητα</u>	<u>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</u>
	Διαλέξεις	50
	Άσκηση	20
	Ομαδική εκπόνηση μελέτης (project)	20
	Συγγραφή εργασίας	40

μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη	Αυτοτελής μελέτη	20
--	------------------	----

<u>καθοδινόμενη μελέτης ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards των ECTS</u>	Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	150
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 πον είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.	Γραπτή τελική εξέταση (100%) που περιλαμβάνει: Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής (50%) Ερωτήσεις ανάπτυξης (30%) Επίλυση υποθετικών θεμάτων (20%)	

13. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Λαλούμης Δ., 2017 *Ξενοδοχειακή Ψυχαγωγία και άθληση*, εκδ. Unibooks
- Belleville P. (1974) *Animation, pour quelle vie sociale*, Tema, Coll., Tema-action
- Besnard P. (1986) *Animatur sociocultural: fonctions, formation, profession*, 2e edition, ESF

Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

Journal of Tourism Research

Tourismos

Journal of Operation Management

ΜΑΘΗΜΑ Β5.2: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΑ.Δ.Α. ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΕΛΜΕΠΑ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	B5.2	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	B
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ – CUSTOMER RELATION MANAGEMENT		
		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Διαλέξεις και Ασκήσεις πράξης		3	6
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ - ΕΠΙΛΟΓΗΣ		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	ΟΧΙ		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	ΕΛΛΗΝΙΚΗ		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS			

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 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

Μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές θα είναι σε θέση :

- Να κατανοούν τις ανάγκες των πελατών των ξενοδοχειακών μονάδων.
- Να αντιλαμβάνονται την αξία της υπηρεσίας και την ποιότητα σε συνδυασμό με την ικανοποίηση του πελάτη.
- Να γνωρίζουν τους παράγοντες της πελατειακής αφοσίωσης.
- Να γνωρίζουν τρόπους εξυπηρέτησης και διαχείρισης αιτημάτων που οδηγούν στην ικανοποίηση των πελατών.
- Να δημιουργούν προφίλ πελατών.
- Να γνωρίζουν τους τρόπους διαχείρισης πελατολογίου.
- Να διαχειρίζονται με ορθό τρόπο τα προσωπικά δεδομένα των πελατών.
- Να αντιλαμβάνονται τις φάσεις του CRM (ανάλυση, σχεδιασμός, αλληλεπίδραση,
- Να αναπτύσσουν σχέδιο CRM για την απόκτηση νέων πελατών και την διατήρηση υφιστάμενων
- Να διακρίνουν τις διαστάσεις του CRM (Λειτουργικό, Συνεργατικό, Αναλυτικό).
- Να γνωρίζουν τις δυνατότητες και τις ιδιαιτερότητες του ηλεκτρονικού CRM. (E-CRM)
- Να δημιουργούν και να διαχειρίζονται ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων πελατών.
- Να διακρίνουν τις διαφορές μεταξύ του CRM που εφαρμόζουν οι ξενοδοχειακές αλυσίδες και του CRM που εφαρμόζουν ανεξάρτητα ξενοδοχεία.
- Να σχεδιάζουν προγράμματα επιβράβευσης πελατών.

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	Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις	Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
Λήψη αποφάσεων	Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
Αυτόνομη εργασία	Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου
Ομαδική εργασία	Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
Εργασία σε διεθνές περιβάλλον	Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης
Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον	
Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών	
▪ Ομαδική εργασία. ▪ Αυτόνομη εργασία ▪ Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις. ▪ Εργασία σε διεθνές περιβάλλον. ▪ Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης	
-	

1. Χαρακτηριστικά και ιδιαιτερότητες των ξενοδοχειακών υπηρεσιών.
2. Η αντίληψη της ποιότητας και η ικανοποίηση των πελατών στις ξενοδοχειακές μονάδες .
3. Οι πελατειακή βάση των ξενοδοχείων.
4. Το CRM στο σύγχρονο ξενοδοχειακό περιβάλλον.
5. Διοικητικά μοντέλα CRM.
6. Λειτουργικό, Συνεργατικό, Αναλυτικό CRM
7. Τεχνολογία CRM : βάσεις και αποθήκες δεδομένων.
8. Σχέδιο CRM και προσέλκυση νέων πελατών
9. Σχέδιο CRM και διατήρηση υφιστάμενης πελατειακής βάσης.
10. Ηλεκτρονικό CRM – εφαρμογές και συστήματα CRM.
11. Διαχείριση Προσωπικών Δεδομένων των Πελατών.
12. Σχεδιασμός συστήματος διαχείρισης παραπόνων πελατών.

4.ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Διαλέξεις, επισκέψεις σε ξενοδοχεία.		
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	Υποστήριξη Μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class		
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	
	Διαλέξεις	60	
	Ασκήσεις Πράξης που εστιάζουν στην	40	

	εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών	
	Ομαδική Εργασία σε μελέτη περίπτωσης.	
	Αυτοτελής Μελέτη	50
	Σύνολο Μαθήματος	150
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ		

5.ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

- Εξαδάκτυλος, Ν. (2001). Η συμπεριφορά του καταναλωτή, εκδόσεις ΕΛΛΗΝ,Αθήνα.
- Κοσμάτος Δημήτριος (2004). CRM διαχείριση πελατειακών σχέσεων. Η στρατηγική επιλογή, εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα.
- Λαλούμης Δημήτρης, Σεργόπουλος Κωνσταντίνος (2017). Διοίκηση Τμημάτων Υποδοχής και Ορόφων. Rooms Division Management., εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.
- Πρωτοπαπαδάκης Ιωάννης (2015). Υποδειγματική Εξυπηρέτηση Πελατών, εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.
- Dyche. J (2004). The CRM Handbook, A Business Guide to Customer Relationship Management, Addison – Wesley, London
- Greenberg. P (2002). CRM at the Speed of Light : Capturing and Keeping Customers in Internet Real – time (2nd ed.). Berkeley and London : McGraw – Hill.

Συναφή επιστημονικά περιοδικά

- Τουριστική Επιστημονική Επιθεώρηση
- Τουριστικά Θέματα
- Annals of Tourism Research

- European Journal of Tourism Research
- International Journal of Applied Sciences in Tourism
- Journal of Business Research • Journal of Tourism Research

ΜΑΘΗΜΑ Γ1: ΒΙΩΜΑΤΙΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

1)ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΠΑ.Δ.Α. ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΕΛΜΕΠΑ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ – ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Γ1	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	3ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Διπλωματική Εργασία		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ 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		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Επίβλεψη και αυτόνομη εργασία			30
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης, γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	-		

ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	ΕΛΛΗΝΙΚΗ
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	-
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	

(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
Σκοπός της εκπόνησης μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας είναι η εμβάθυνση της κριτικής σκέψης των μεταπτυχιακών φοιτητών, μέσω της ανάπτυξης μελετών και εφαρμοσμένης έρευνας, σε θέματα που έχουν άμεση σχέση με το γνωστικό αντικείμενο του Μεταπτυχιακού Προγράμματος. Ειδικότερα η εκπόνηση της μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας στοχεύει α) στην εξειδίκευση του μεταπτυχιακού φοιτητή στο γνωστικό πεδίο όπου διεξάγει την έρευνα, β) στην εμβάθυνσή του στην ερευνητική σκέψη και μεθοδολογία και γ) στην εφαρμογή των γνώσεων που αποκτήθηκαν στη διάρκεια των μαθημάτων του Π.Μ.Σ Με την επιτυχή ολοκλήρωση της διπλωματικής εργασίας οι μεταπτυχιακοί φοιτητές θα έχουν τη δυνατότητα διεξαγωγής βασικής και εφαρμοσμένης έρευνας αφενός και αφετέρου θα έχουν την ικανότητα ανάπτυξης και προαγωγής της γνώσης σε θέματα που άπτονται του αντικειμένου που ερευνά το ΠΜΣ.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας, ο/η φοιτητής/τρια θα έχει μελετήσει σε βάθος ένα συγκεκριμένο θέμα των επιστημονικών περιοχών που θεραπεύει το ΠΜΣ και θα είναι σε θέση:

- να αναζητά και να χρησιμοποιεί διεξοδικά την κατάλληλη πληροφορία από την σχετική επιστημονική βιβλιογραφία και αρθρογραφία
- να αξιοποιεί τις σχετικές γνώσεις του/της από τη φοίτηση στο ΠΜΣ και να αναπτύσσει συνθετική ικανότητα,
- να συνθέτει τα ευρήματα της βιβλιογραφίας με τις πραγματικές συνθήκες εμφάνισης του προβλήματος / ζητήματος και να τα ερμηνεύει υπό το πρίσμα αυτών.
- να διαχειρίζεται στοιχεία / δεδομένα και να διατυπώνει προτάσεις / να λαμβάνει αποφάσεις
- να αναλύει και να παρουσιάζει τα ευρήματα και τα δεδομένα της έρευνας χρησιμοποιώντας κατάλληλα και συναφή εργαλεία ανάλογα με το συγκεκριμένο ακαδημαϊκό πλαίσιο
- να επιδεικνύει την ικανότητα να χειρίζεται τις κατάλληλες μεθόδους ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας
- να κρίνει και να αξιολογεί τις ερμηνείες και να συνθέτει ένα νέο πλαίσιο αντιμετώπισης του προβλήματος / ζητήματος
- να δημιουργεί και να διατυπώνει ορθά συμπεράσματα και τεκμηριωμένες προτάσεις για την αντιμετώπιση του προβλήματος / ζητήματος
- να συνθέτει ένα επιστημονικό κείμενο και
- να οργανώνει και να παρουσιάζει προφορικά το θέμα της διπλωματικής του

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

Ασκηση κριτικής και αυτοκριτικής

Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

..... Άλλες...

.....

- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών και βιβλιογραφίας
- Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
- Λήψη αποφάσεων
- Αυτόνομη εργασία
- Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον
- Παραγωγή νέων ερευνητικών ιδεών
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

(2) ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Κατά τη διάρκεια του Γ' εξαμήνου των σπουδών, και εφόσον επιλέξουν την εκπόνηση διπλωματικής εργασίας, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές πρέπει να επιλέξουν σε συνεργασία με τον επιβλέποντα ή τους επιβλέποντες καθηγητές το θέμα για την εκπόνηση της Διπλωματικής Εργασίας τους.

1ο Στάδιο: Αναζήτηση Θέματος

Η αναζήτηση θέματος αποτελεί το πρώτο στάδιο στη διαδικασία εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας. Πηγές άντλησης θεμάτων αποτελούν οι διαλέξεις στα πλαίσια των μαθημάτων, οι συζητήσεις με μέλη ΔΕΠ του πανεπιστημίου ή στελέχη επιχειρήσεων, η βιβλιογραφία, η επικαιρότητα ή προσωπικά ενδιαφέροντα. Η φύση του θέματος πρέπει να είναι τέτοια, ώστε ο φοιτητής / η φοιτήτρια να μπορέσει να προσεγγίσει το θέμα με όσο το δυνατό περισσότερες πρωτοτυπίες, γεγονός που προσδίδει μεγαλύτερη σπουδαιότητα στη Διπλωματική Εργασία. Σε κάθε περίπτωση όμως, το θέμα που θα επιλεγεί πρέπει να βρίσκεται σε αντιστοιχία με τις ικανότητες και δεξιότητες των φοιτητών και να μπορεί να ολοκληρωθεί εντός του απαιτούμενου χρονικού πλαισίου.

2ο Στάδιο: Επαφή με Διδάσκοντες

Το επόμενο βήμα στη διαδικασία εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας είναι η επαφή με τους διδάσκοντες του ΠΜΣ οι οποίοι σχετίζονται περισσότερο με το θέμα που έχει επιλέξει ο / η φοιτητής/τρια. Η επαφή αυτή έχει ως στόχο την συζήτηση πάνω στο θέμα και την παροχή οδηγιών από τον επιβλέποντα καθηγητή για τον ακριβή προσδιορισμό του θέματος.

3ο Στάδιο: Ακριβής Προσδιορισμός Θέματος

Το τρίτο στάδιο της διαδικασίας σχετίζεται με τον ακριβή προσδιορισμό του θέματος, ο οποίος βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στη μελέτη της βιβλιογραφίας. Θα πρέπει να αποφασιστεί το είδος της μελέτης, οι στόχοι, η

μεθοδολογία, οι ερευνητικές υποθέσεις, ο προσδιορισμός των απαραίτητων πόρων, του χρόνου αλλά και των περιορισμών της εργασίας. Επισημαίνεται ότι κάθε Διπλωματική Εργασία θα πρέπει να έχει ένα θεωρητικό και ένα εμπειρικό / πρακτικό μέρος.

4ο Στάδιο: Κατάθεση Ολοκληρωμένης Πρότασης Διπλωματικής Εργασίας

Στο τέταρτο στάδιο ο/η φοιτητής/τρια θα πρέπει να καταθέσει ολοκληρωμένη πρόταση Διπλωματικής Εργασίας στον επιβλέποντα, στην οποία θα περιλαμβάνονται:

- Ο τίτλος του θέματος
- Οι στόχοι της διπλωματικής εργασίας
- Η βιβλιογραφική τεκμηρίωση
- Η μεθοδολογία προσέγγισης του θέματος
- Η δομή της εργασίας
- Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα των φάσεων διεξαγωγής της εργασίας
- Πιθανά προβλήματα ή περιορισμοί
- Τρόποι αντιμετώπισης των προβλημάτων αυτών

Αφού η πρόταση αυτή εγκριθεί από τον επιβλέποντα καθηγητή, υποβάλλεται στη Γραμματεία του Μεταπτυχιακού Προγράμματος και εγκρίνεται από τον Διευθυντή του Προγράμματος η σχετική δήλωση θέματος διπλωματικής εργασίας.

5ο Στάδιο: Εκπόνηση Διπλωματικής Εργασίας

Με την έναρξη του τρίτου εξαμήνου των σπουδών του ο φοιτητής/η φοιτήτρια προχωράει στην εκπόνηση της Διπλωματικής Εργασίας έχοντας ανά μήνα τουλάχιστον προκαθορισμένη συνάντηση με τον ή τους επιβλέποντες καθηγητές για την παρακολούθηση της πορείας της Διπλωματικής Εργασίας του.

Η Διπλωματική Εργασία χωρίζεται σε πέντε βασικά μέρη:

- A) Την εισαγωγή, στην οποία προσδιορίζεται το υπό μελέτη θέμα, οι λόγοι μελέτης του θέματος, η σημασία του (π.χ. για την επιστήμη ή την κοινωνία, τον επιχειρηματικό κόσμο), η μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί αλλά και τα αναμενόμενα αποτελέσματα (γενικά).
- B) Το θεωρητικό μέρος, το οποίο περιλαμβάνει την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας /αρθρογραφίας, δηλαδή τη θεωρητική τεκμηρίωση του θέματος.
- Γ) Την μεθοδολογία διεξαγωγής της εμπειρικής έρευνας όπου περιγράφεται λεπτομερώς η μεθοδολογία και τεκμηριώνεται η επιλογή για το συγκεκριμένο θέμα
- Δ) Τα αποτελέσματα της έρευνας, από τα οποία θα προκύψει η αποδοχή ή απόρριψη των ερευνητικών υποθέσεων, η διαπίστωση των σχέσεων μεταξύ εξεταζόμενων μεταβλητών και η παρουσίαση των συμπερασμάτων με βάση τα εμπειρικά στοιχεία.
- Ε) Τα συμπεράσματα – προτάσεις για περαιτέρω έρευνα. Ακολουθούν η βιβλιογραφία και τα παραρτήματα.

Για την διαμόρφωση του θεωρητικού υποβάθρου της εργασίας ο/η φοιτητής/τρια συλλέγει την απαραίτητη βιβλιογραφία και αρθρογραφία. Για τη συγκέντρωση του υλικού αυτού οι φοιτητές μπορούν να επισκέπτονται τις βιβλιοθήκες εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης ή άλλους φορείς, να αναζητούν βιβλιογραφία μέσω του Περιβάλλοντος Πρόσβασης Πηγών Πληροφόρησης «Αργώ», το οποίο δίνει πρόσβαση σε βιβλιογραφικές πηγές πληροφόρησης που διατίθενται στην Ελλάδα και τον κόσμο ή να αντλούν αρθρογραφία ηλεκτρονικά, μέσω της βιβλιοθήκης του Πανεπιστημίου (<http://www.uniwa.gr/>) ή ηλεκτρονικές βάσεις, όπως το Heal-Link (<https://www.heal-link.gr/>), που αποτελεί το σύνδεσμο των Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών ή μηχανές αναζήτησης δημοσιευμένων άρθρων (π.χ. Google Scholar). Η πρόσβαση στις βάσεις αυτές είναι δυνατή μόνο μέσω τερματικών εγκατεστημένων στο χώρο του πανεπιστημίου ή και από

ηλεκτρονικούς υπολογιστές εκτός του πανεπιστημίου, οι οποίοι όμως θα πρέπει να είναι συνδεδεμένοι με το πανεπιστήμιο μέσω της Υπηρεσίας Εικονικού Ιδιωτικού Δικτύου (VPN) (Ενότητα 9 του Κανονισμού).

Αφού συλλέξει ο/η φοιτητής /τρια το υλικό του και το μελετήσει, θα πρέπει έπειτα να το ταξινομήσει / να το οργανώσει με βάση τη δομή της εργασίας του, προκειμένου να διευκολυνθεί κατά τη συγγραφή. Για το σχεδιασμό και τη διεξαγωγή του εμπειρικού μέρους της εργασίας οι φοιτητές/φοιτήτριες θα πρέπει να μελετήσουν εξειδικευμένη βιβλιογραφία και να συνεννοηθούν με τον επιβλέποντα καθηγητή τους. Το είδος της επεξεργασίας και της στατιστικής ανάλυσης των δεδομένων καθορίζεται από τους στόχους της εργασίας.

6ο Στάδιο: Παρουσίαση Διπλωματικής Εργασίας

Η παρουσίαση της Διπλωματικής Εργασίας γίνεται αφού συγκροτηθεί τριμελής εξεταστική επιτροπή, στην οποία οι φοιτητές/φοιτήτριες παρουσιάζουν τα κύρια σημεία της εργασίας τους, τους λόγους επιλογής του συγκεκριμένου θέματος, τους στόχους της εργασίας τους, τη μεθοδολογία που ακολούθησαν και τα συμπεράσματά τους. Οι φοιτητές/φοιτήτριες θα πρέπει να έχουν προετοιμάσει την παρουσίαση της εργασίας τους ηλεκτρονικά (σε MS / PowerPoint) καθώς και μία περίληψη (περίπου 5 σελίδες), αναφέροντας όλα τα παραπάνω σημεία. Η περίληψη (σε 3 αντίτυπα) διανέμεται σε κάθε μέλος της τριμελούς εξεταστικής επιτροπής πριν τη διαδικασία της εξέτασης. Η διάρκεια της παρουσίασης είναι περίπου 20 λεπτά συν 10 λεπτά για ερωτήσεις / συζήτηση. Η βαθμολόγηση της Διπλωματικής Εργασίας γίνεται με βάση την εξής κλίμακα:

5 - 6,49: Καλώς 6,5-8,49: Λίαν Καλώς 8,5-10: Άριστα

4)ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Τακτικές συναντήσεις του επιβλέποντα καθηγητή με τον/ην φοιτητή/τρια.		
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	Χρήση διαδικτύου για την ανεύρεση άρθρων και βιβλιογραφίας		
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ <i>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας. Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, ΆσκησηΠεδίου,Μελέτη&ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο,Πρακτική</i>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	
	Προετοιμασία παρουσίασης	20	
	Καθοδηγούμενη μελέτη	80	

(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 σύμφωνα με τις αρχές του ECTS	Αυτόνομη μελέτη	300	
	Εργαστηριακή, Υπολογιστική μελέτη	100	
	Συγγραφή εργασίας	100	
	Σύνολο Μαθήματος	600	
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 πού είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.	Η παρουσίαση της Διπλωματικής Εργασίας γίνεται αφού συγκροτηθεί τριμελής εξεταστική επιτροπή, στην οποία οι φοιτητές/φοιτήτριες παρουσιάζουν τα κύρια σημεία της εργασίας τους, τους λόγους επιλογής του συγκεκριμένου θέματος, τους στόχους της εργασίας τους, τη μεθοδολογία που ακολούθησαν και τα συμπεράσματά τους. Οι φοιτητές/φοιτήτριες θα πρέπει να έχουν προετοιμάσει την παρουσίαση της εργασίας τους ηλεκτρονικά (σε MS / PowerPoint) καθώς και μία περίληψη (περίπου 5 σελίδες), αναφέροντας όλα τα παραπάνω σημεία. Η περίληψη (σε 3 αντίτυπα) διανέμεται σε κάθε μέλος της τριμελούς εξεταστικής επιτροπής πριν τη διαδικασία της εξέτασης. Η διάρκεια της παρουσίασης είναι περίπου 20 λεπτά συν 10 λεπτά για ερωτήσεις / συζήτηση. Η βαθμολόγηση της Διπλωματικής Εργασίας γίνεται με βάση την εξής κλίμακα: 5 - 6,49 Καλώς 6,5 - 8,49 Λίαν Καλώς 8,5 - 10 Άριστα Σε περίπτωση αποτυχίας, υποδεικνύονται από την τριμελή εξεταστική επιτροπή οι απαραίτητες διορθώσεις στον/στην φοιτητή/τρια και ορίζεται νέα ημερομηνία παρουσίασης της Διπλωματικής Εργασίας.		

5 ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:
 - Κανονισμός εκπόνησης διπλωματικών εργασιών
 - Κατά περίπτωση ανάλογα με το θέμα της διπλωματικής εργασίας που αναλαμβάνει ο φοιτητής και σε συνεργασία με τον επιβλέποντα καθηγητή/-τρια
- Συναφή επιστημονικά περιοδικά:
 - Ομοίως