

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	Διατμηματική Σχολή		
ΤΜΗΜΑ	Διατμηματικό Πρόγραμμα		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	TR0085	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Β'
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Διοίκηση Λειτουργιών και Διαχείριση Κρίσεων στις Επιχειρήσεις Φιλοξενίας		
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
Διαλέξεις		3	6
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	Ειδίκευσης Γενικών Γνώσεων		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	KANENA		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	NAI		

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

Με την ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές/τριες θα είναι σε θέση:

- Να ορίζουν και να κατανοούν τις βασικές έννοιες της διοίκησης λειτουργιών
- Να κατανοούν τα μοντέλα στρατηγικής τοποθέτησης και να λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με την επιλογή του κατάλληλου για τις επιχειρήσεις φιλοξενίας
- Να συνθέτουν καλοσχεδιασμένες και εμπεριστατωμένες διαδικασίες και να ταξινομούν τις επιχειρησιακές λειτουργίες στον κλάδο της φιλοξενίας
- Να επιλέγουν την τοποθεσία και να οργανώνουν χωροταξικά τον σχεδιασμό στις επιχειρήσεις φιλοξενίας
- Να αναγνωρίζουν τις διαδικασίες των logistics και να κατανοούν την εφοδιαστική αλυσίδα στην τουριστική βιομηχανία
- Να ορίζουν και να κατανοούν τις έννοιες «κρίση» και «διαχείριση κρίσεων»
- Να ταυτοποιούν το είδος της κρίσης και τις βασικές επιδράσεις της στην τουριστική βιομηχανία
- Να εφαρμόζουν μοντέλα διαχείρισης κρίσεων (γνωσιακό μοντέλο, μοντέλο βασισμένο στον κύκλο ζωής της κρίσης, στρατηγικό μοντέλο) στους τουριστικούς προορισμούς και τις τουριστικές επιχειρήσεις
- Να επιλέγουν το καταλληλότερο μοντέλο διαχείρισης κρίσης ανάλογα με τα ενδιαφερόμενα μέρη και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε περίπτωσης
- Να συνθέτουν μελέτες και να αναπτύσσουν προτάσεις για την ολιστική διαχείριση των κρίσεων

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	Άλλες...
	
Το μάθημα στοχεύει να αναπτύξει τις ακόλουθες γενικές ικανότητες: • Κατανόηση των βασικών εννοιών της διοίκησης λειτουργιών και της διαχείρισης κρίσεων • Σύνθεση διαδικασιών, επιλογή της τοποθεσίας και αναγνώριση των διαδικασιών logistics στις επιχειρήσεις φιλοξενίας. • Ανάλυση λειτουργίας των βασικών κατηγοριών μοντέλων διαχείρισης κρίσεων και την εφαρμογή τους στον τουρισμό. • Εφαρμογή των μοντέλων σε πραγματικές μελέτες περιπτώσεων σε τουριστικούς προορισμούς και επιχειρήσεις φιλοξενίας • Λήψη αποφάσεων • Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον • Αυτόνομη εργασία	

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

• Βασικές έννοιες: διοίκηση, διαχείριση, επιχείρηση, οργανισμός, διεργασία, διαδικασία, επιχειρησιακή λειτουργία, σύστημα, μετασχηματισμός, ανατροφοδότηση κ.λπ.
--

- Ανταγωνιστικότητα και στρατηγική επιχειρησιακών λειτουργιών, στρατηγική τοποθέτηση, ανταγωνιστικές προτεραιότητες στις επιχειρήσεις φιλοξενίας
- Σχεδιασμός και επιλογή διαδικασιών, καλοσχεδιασμένη και εμπεριστατωμένη διαδικασία, τυπολογία επιχειρησιακών λειτουργιών
- Χωροταξικός σχεδιασμός και επιλογή τοποθεσίας στις επιχειρήσεις φιλοξενίας
- Logistics, εφοδιαστική αλυσίδα και ανταγωνιστική στρατηγική, φιλοσοφία JIT (Just-in-time)
- Ανασκόπηση, εξέλιξη και διαμόρφωση ορισμού κρίσης και διαχείρισης κρίσεων τα τελευταία 50 χρόνια, είδη κρίσεων, θεμελιωτές της διαχείρισης κρίσεων, διαχείριση κρίσης από την προοπτική οργανισμού/επιχείρησης/δημόσιας διοίκησης
- Διαχείριση κινδύνων - ορισμός, διαχείριση κινδύνων ως αναπόσπαστο μέρος της διαδικασίας διαχείρισης κρίσεων
- Γνωσιακό μοντέλο διαχείρισης κρίσεων και εφαρμογή στην τουριστική βιομηχανία
- Μοντέλο βασισμένο στον κύκλο ζωής της κρίσης και εφαρμογή στην τουριστική βιομηχανία
- Στρατηγικό μοντέλο διαχείρισης κρίσεων και εφαρμογή στην τουριστική βιομηχανία

ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Εξ αποστάσεως εκπαίδευση
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	✓ Χρήση Τ.Π.Ε. στη διδασκαλία (Διαλέξεις του μαθήματος μέσω διαφανειών Power Point, μελέτη case studies, αναζήτηση και παρουσίαση οπτικοακουστικού υλικού μέσω του διαδικτύου ιστοσελίδες, video κ.λπ.). ✓ Επικοινωνία με τους φοιτητές μέσω και της πλατφόρμας moodle και email. ✓ Ανάρτηση διαφανειών και υλικού μαθήματος στην πλατφόρμα moodle.

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας. Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (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	Διαλέξεις	30
	Αυτοτελής Μελέτη	50
	Ανάλυση μελετών περίπτωσης	20
	Ατομικές εργασίες	50
	Σύνολο Μαθήματος	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	✓ Αξιολόγηση στην Ελληνική γλώσσα ✓ Ατομική απαλλακτική εργασία (50%) ✓ Παρουσίαση εργασίας και προφορική εξέταση (50%)	

Ασθενούς, Καλλιτεχνική
Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες

Αναφέρονται ρητά
προσδιορισμένα κριτήρια
αξιολόγησης και εάν και που
είναι προσβάσιμα από τους
φοιτητές.

ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

- Κακούρης, Α.Π. (2013) Διοίκηση Επιχειρησιακών Λειτουργιών, Εκδόσεις Προπομπός
- Λαλούμης Δ. (2018), Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Φαίδιμος
- Heath, R. (2013). Διαχείριση Κρίσεων, Αποτελεσματικές Τεχνικές για Επιχειρησιακή Ετοιμότητα. Επιμέλεια: Γιώργος Κ. Γκατζιάς, Αθήνα: Μ. Γκιούρδας

Συναφή άρθρα σε επιστημονικά περιοδικά

- Chatha, K.A. and Butt, I. (2015) "Themes of study in manufacturing strategy literature", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 35 No. 4, pp. 604 - 698
- Chatha, K.A., Butt, I., and Tariq, A. (2015) "Research methodologies and publication trends in manufacturing strategy: A content analysis-based literature review", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 35 No. 4, pp. 487 - 546
- Fry, T.D., Donohue, J.M., Saladin, B.A., and Shang, G. (2015), "The internationalisation of operations management research", International Journal of Production Research
- Hammer, M. and Stanton, S. (1999) 'How Process Enterprises Really Work', Harvard Business Review, Nov-Dec
- Huang, Y.-Y., and Handfield, R.B. (2015) "Measuring the benefits of ERP on supply management maturity model: a "big data" method", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 35 No. 1, pp.2 - 25
- Lewis, M.A., and Brown, A.D. (2012), "How different is professional service operations management?", Journal of Operations Management, Vol. 30 No. 1-2, pp. 1-11

- Neely, A., Gregory, M., and Platts, K. (1995) "Performance measurement system design: A literature review and research agenda", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 15 No. 4, pp. 80 - 116
- Piercy, N. and Rich, R. (2015) "The relationship between lean operations and sustainable operations", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 35 No. 2, pp. 282 - 315
- Rao, P., and Diane Holt, D. (2005) "Do green supply chains lead to competitiveness and economic performance?", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 25 No. 9, pp. 898 - 916
- Smith, L., Maull, R., and Ng, I.C.L. (2014) "Servitization and operations management: a service dominant-logic approach", International Journal of Operations & Production Management, Vol. 34 No. 2, pp. 242 - 269
- Spear, S. and Bowen, H.K. (1999) 'Decoding the DNA of the Toyota Production System', Harvard Business Review, Sep.-Oct.

Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

- Harvard Business Review
- International Journal of Operations and Production Management
- International Journal of Production Economics
- International Journal of Production Research
- International Journal of Productivity and Performance Management
- International Journal of Quality and Reliability Management
- International Journal of Service Industry Management
- Journal of Operations Management
- Journal of Scheduling
- Journal of Supply Chain Management
- Manufacturing and Service Operations Management
- Production and Operations Management
- Production Planning and Control
- Supply Chain Management: An International Journal
- Economist
- Financial Times
- Wall Street Journal