

ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

I. ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Πανεπιστήμιο	ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	
Σχολή	ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ	
Τμήμα	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	
Επώνυμο / Όνομα Διδάκτορα	ΜΠΕΛΙΑΣ	ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

Κωδικός Μαθήματος	Τίτλος Μαθήματος
772	Οργάνωση Διοίκηση Μονάδων Φιλοξενίας

Περιγραφή Μαθήματος
<p>Το μάθημα αποτελεί το βασικό μάθημα στις διαδικασίες της διοίκησης των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων.</p> <p>Η ύλη του μαθήματος στοχεύει στην εισαγωγή των φοιτητών στις βασικές έννοιες του Τουρισμού και, ειδικότερα, των ξενοδοχειακών και επισιτιστικών επιχειρήσεων. Περαιτέρω, επιδιώκεται η κατανόηση του ρόλου του Management στην επίλυση προβλημάτων που ανακύπτουν στο σύστημα λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων.</p> <p>το μάθημα στοχεύει στην εξέταση των οργανωτικών και λειτουργικών πτυχών των επιχειρήσεων Φιλοξενίας. Οι λειτουργίες που σχετίζονται με τους επιμέρους τομείς μιας επιχείρησης Φιλοξενίας και που ο φοιτητής θα εξετάσει είναι αυτές των υπηρεσιών υποδοχής και της τήρησης λογαριασμών πελατών, οροφοκομίας, ασφάλειας και συντήρησης, λειτουργίας κρατήσεων, μάρκετινγκ και πωλήσεων, επισιτισμού και κετερίγκ, δεξιώσεων και συνεδρίων, εσωτερικού ελέγχου, καθώς και του τομέα ψυχαγωγίας. Η δεύτερη ενότητα του μαθήματος επικεντρώνεται στη διεύθυνση των πιο πάνω υπηρεσιών καθώς και στις σύγχρονες μεθόδους για την αποτελεσματικότερη διοίκηση των επιχειρήσεων Φιλοξενίας [συμπ. της υπεργολαβίας (outsourcing) και της δικαιολογίας (franchising)]. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών που ο κάθε επαγγελματίας συνειδητά θα πρέπει να εισάγει στη φύση της εργασίας του, καθώς ότι η ποιότητα αποτελεί τη βάση οργάνωσης κάθε επιτυχημένης επιχείρησης στο τομέα της Φιλοξενίας.</p> <p>Ο σπουδαστής/στρια με την ολοκλήρωση του μαθήματος θα είναι σε θέση να κατανοήσει σε μεγάλο βαθμό τη διαδικασία της διοίκησης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων διαμονής και των τμημάτων αυτών, σύμφωνα με τις νέες αντιλήψεις και τις αρχές της σωστής παροχής υπηρεσιών.</p> <p>Θα μπορεί να διακρίνει τις λειτουργίες της διοίκησης (προγραμματισμός, οργάνωση, διεύθυνση και έλεγχος) και να τις εφαρμόζει στις μονάδες φιλοξενίας έχοντας κατανοήσει την ιδιαιτερότητα του ξενοδοχειακού προϊόντος.</p> <p>Θα αποκτήσει την ικανότητα να οργανώνει το προσωπικό κατατάσσοντάς το σε ομάδες εργασιών σύμφωνα με την τμηματοποίηση των υπηρεσιών που προσφέρει η μονάδα φιλοξενίας.</p>

Μαθησιακοί Στόχοι

1. Μαθησιακοί Στόχοι του Μαθήματος

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

- α) κατανοούν τη δομή των τουριστικών επιχειρήσεων
- β) αναλύουν την οργάνωση των τουριστικών επιχειρήσεων
- γ) εφαρμόζουν μεθόδους και τεχνικές διαχείρισης τουριστικών επιχειρήσεων
- δ) αξιολογούν τον τρόπο λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων.

Οι φοιτητές θα είναι σε θέση να:

Εξετάζουν τις οργανωτικές και λειτουργικές πτυχές της στεγαστικής Φιλοξενίας αναλύοντας τις υπηρεσίες, λειτουργίες και τεχνικές των βασικών τμημάτων που συνθέτουν μια επιχείρηση Φιλοξενίας

Κατέχουν τον τρόπο οργάνωσης του ξενοδοχείου, τις λειτουργίες, εργασίες και το προσωπικό του τμήματος υποδοχής, από την κράτηση και άφιξη του πελάτη μέχρι την αναχώρηση και εξόφληση του λογαριασμού

Κατέχουν τον τρόπο οργάνωσης του τμήματος τροφίμων και ποτών από την αγορά των υλικών παρασκευής, την επεξεργασία τους, μέχρι και την παράθεσή τους στους χώρους εστίασης

Κατέχουν τον τρόπο οργάνωσης των τμημάτων που ενασχολούνται με την διαχείριση ορόφων, μάρκετινγκ και πωλήσεων, και ανθρώπινου δυναμικού

Εξετάζουν το ξενοδοχείο ως θέμα για διοίκηση αλλά και τις εφαρμογές της διοίκησης μέσα σ'αυτό

Γνωρίζουν τα διαφορετικά περιβάλλοντα μέσα στα οποία λειτουργεί η διοίκηση και να εκτιμά τους στόχους της διοίκησης

Επισημαίνουν συγκεκριμένους παράγοντες στην οργάνωση του ξενοδοχείου και του εστιατορίου και να αναλύει τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να εφαρμόσει διάφορες οργανωτικές αρχές στην διεύθυνση ενός ξενοδοχείου ή εστιατορίου

Αντιλαμβάνονται τους εσωτερικούς και εξωτερικούς παράγοντες που επηρεάζουν το στρατηγικό και το βραχυπρόθεσμο σχεδιασμό (π.χ. εποχικότητα, ανακύκλωση του προσωπικού, φθαρτότητα του προϊόντος, ανταγωνισμός, οικονομία)

Αντιλαμβάνονται τη χρησιμότητα των συστημάτων διαχείρισης βάσης δεδομένων

Αναλύουν από διευθυντική σκοπιά, τα προβλήματα που προκαλούνται από τη χαμηλή παραγωγικότητα και να εξηγεί λεπτομερώς την αλληλεπίδραση μεταξύ εργασίας και πραγματικότητας

Αντιμετωπίζουν τη διοίκηση μιας μονάδας Φιλοξενίας και να διαμορφώνει λύσεις και προσεγγίσεις που αφορούν την καθημερινή λειτουργία της μονάδας, αλλά και τη στρατηγική της κατεύθυνση

Προτείνουν χειροπιαστές λύσεις για αύξηση της παραγωγικότητας εκμεταλλευόμενος και το ρόλο που παίζει ο αυτοματισμός στην παραγωγικότητα του ξενοδοχείου και των εστιατόριων

Συζητάνε (αναγνωρίζοντας τα διάφορα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα) διάφορα μοντέλα ανάπτυξης μιας επιχείρησης στο τομέα της Φιλοξενίας, όπως π.χ, λειτουργία μιας επιχείρησης υπό το καθεστώς δικαιοδιαχείρισης)

Συζητάνε τις μελλοντικές τάσεις της Βιομηχανίας

2. Πώς κατά τη γνώμη σας επιτυγχάνονται

Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών

Λήψη αποφάσεων

Αυτόνομη Εργασία

Ομαδική Εργασία

Σεβασμός στη διαφορετικότητα και την πολυπολιτισμικότητα

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

Άσκηση κριτικής και αυτοκριτική

Διαλέξεις σε σύγχρονα θέματα του αντικειμένου

Διαδραστικά σεμινάρια που θα προωθούν την εργασία σε μικρές ομάδες και τη διάχυση των διαφορετικών αντιλήψεων και ιδεών.

Χρήση μελετών περίπτωσης της ελληνικής και παγκόσμιας οικονομικής πραγματικότητας.

Αυτό-διαχειριζόμενη μελέτη των σπουδαστών.

Δραστηριότητες έρευνας και εργασίες.

Ανατροφοδότηση από τον υπεύθυνο καθηγητή

Ομιλίες καλεσμένων – ακαδημαϊκών, και κυρίως, στελεχών επιχειρήσεων και δημόσιων οργανισμών.

II. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Περιγραφή Μαθήματος – Διδάκτrea Ύλη

1. Θεωρητικό Μέρος Μαθήματος

Η διαχρονική εξέλιξη του τουρισμού και η κοινωνικοοικονομική του διάσταση / Μορφές, τυπολογία, μέγεθος και σημασία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Ο ρόλος των Εθνικών Οργανισμών Τουρισμού και η αλληλεπίδραση περιβάλλοντος και Τουρισμού.

Οι κυριότερες σχολές της διοικητικής επιστήμης

Η εργασία στις τουριστικές επιχειρήσεις και η δομή λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων / Οργάνωση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων -Οργανογράμματα

Γενικά περί ξενοδοχειακής βιομηχανίας / Η Οικονομική διαχείριση του ξενοδοχείου

Η διεύθυνση – Ηγεσία και Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού του ξενοδοχείου και οργάνωση και διοίκηση του τμήματος Front Office.

Τμήμα Διαχείρισης δωματίων (Room Division Management), Τμήμα Υποδοχής πελατών, Τμήμα Κρατήσεων

Διοίκηση και οργάνωση του τμήματος ορόφων και διοίκηση και οργάνωση των επισιτιστικών τμημάτων στις ξενοδοχειακές μονάδες.

Διοίκηση και οργάνωση εστιατορίων εντός των ξενοδοχειακών μονάδων.

Διοίκηση και οργάνωση του τμήματος προμηθειών στις ξενοδοχειακές μονάδες.

Διοίκηση και οργάνωση του τμήματος ελέγχου στις ξενοδοχειακές μονάδες.

Τμήμα Προμηθειών, Διαδικασία αγορών, Διαδικασία παραλαβών, Αποθήκευση τροφίμων και αναλωσίμων υλικών.

2. Εργαστηριακό Μέρος Μαθήματος (εφόσον υπάρχει)

1. Διδακτικά Βοηθήματα

Διαλέξεις στα σημαντικότερα θέματα της οργάνωσης και διοίκηση μονάδων φιλοξενίας . Κατανόηση των εννοιών με αναφορά παραδειγμάτων από την πράξη.

Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας

Μελέτες Περιπτώσεων

Διενέργεια ασκήσεων εφαρμογής των θεωρητικών εννοιών. Μελέτη και συζήτηση περιπτώσεων επιχειρήσεων (cases study) που εμποδώνουν τις έννοιες και τα θέματα που αναπτύχθηκαν στη θεωρία. Παρακολούθηση των εργασιών των σπουδαστών.

Αυτοτελής Μελέτη

Ανάλυση ρόλων και ενδιαφερομένων μερών σε σύντομη μελέτη περίπτωσης

Ερωτήσεις ανάπτυξης δοκιμίων

2. Εποπτικά Μέσα (χρήση ppt, videos, υλικά επίδειξης κτλ.)

ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ :

Χρήση, Keynote

Υποστήριξη Μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class

Χρησιμοποίηση ΤΠΕ, group discussions

3. Συνιστώμενη Βιβλιογραφία

Λαλούμης, Δ. – Ρούπας, Β. (1998). Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων, εκδ. Σταμούλης, Αθήνα.

Λαλούμης, Δ. (2002). Διοίκηση Ξενοδοχείων, εκδ. Σταμούλης, Αθήνα.

RUTHERFORD, Ξενοδοχείο-Διοίκηση και Λειτουργίες, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ

ΧΥΤΗΡΗΣ Λ., «Το μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων», Interbooks,

ΚΑΡΑΓΙΑΝΝΗΣ Σ., Οργάνωση και Λειτουργία Ξενοδοχείου, εκδόσεις ΙΩΝ

ΡΟΥΠΑΣ Β –ΛΑΛΟΥΜΗΣ Δ, Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων, ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ

ΦΡΑΓΚΙΑΔΑΚΗΣ Ε., «Εισαγωγή στο μάνατζμεντ των ξενοδοχείων», Interbooks

- Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

Journal of Hospitality & Tourism Research (JHTR), peer-reviewed and published quarterly, publishes original research, both conceptual and empirical, that clearly enhances the theoretical development of the hospitality and tourism field.

<http://jht.sagepub.com/>

International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research. The journal focuses on building bridges in theory, research, and practice across the inter-related fields of culture, tourism and hospitality.

<http://www.emeraldinsight.com/products/journals/journals.htm?id=ijcthr>

International Journal of Contemporary Hospitality Management ISSN: 0959-6119 –

<http://www.emeraldinsight.com/journals>

Journal of Hotel & Business Management - Open Access

<http://www.omicsgroup.org/journals/hotel-business-management.php>

Τρόποι Εξέτασης Φοιτητών

1. Θεωρητικό Μέρος Μαθήματος

Η αξιολόγηση των φοιτητών γίνεται στα ελληνικά.

Οι φοιτητές εξετάζονται στις τελικές εξετάσεις της Θεωρίας του μαθήματος κατά την εξεταστική περίοδο. Απαντούν σε ερωτήσεις σωστού / λάθους καθώς επίσης και σε ερωτήσεις σύντομης ανάπτυξης.

Κατά τη διάρκεια του εξαμήνου ζητείται μια σύντομη βιβλιογραφική αναζήτηση και παρουσίαση (γραπτή) των αποτελεσμάτων αυτής καθώς και προφορική παρουσίαση στην τάξη

Τα κριτήρια αξιολόγησης είναι

1. Ικανότητα κατανόησης του προβλήματος
2. Ανάπτυξη πρωτοβουλίας για την επίλυση
3. Ταχύτητα και αποτελεσματικότητα στο να φέρουν εις πέρας το ζητούμενο
4. Συνδυασμός γνώσης αποκτηθείσας για την επίτευξη του στόχου.

Τα κριτήρια αξιολόγησης γίνονται γνωστά στους φοιτητές κατά τη διάρκεια των μαθημάτων και αναγράφονται στο σύστημα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης, καθώς και στα θέματα της γραπτής τελικής εξέτασης

2. Εργαστηριακό Μέρος Μαθήματος (εφόσον υπάρχει)

Εφόσον διαπιστώνεται ανάγκη περαιτέρω εξειδίκευσης, μπορείτε να την αναπτύξετε στη συνέχεια, χωρίς να καταλαμβάνει πέραν της μίας (1) σελίδας περιεχομένου.