

## ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

### 1. ΓΕΝΙΚΑ

<b>ΣΧΟΛΗ</b>	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ		
<b>ΤΜΗΜΑ</b>	ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	Προπτυχιακό		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	MNG120	<b>ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	3 <sup>ο</sup>
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	Οργάνωση και Διοίκηση Υπηρεσιών Φιλοξενίας		
<b>ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	<b>ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ</b>	
Διαλέξεις	4	5	
<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	Ειδίκευσης		
<b>ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	Επιλογής		
<b>ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ</b>	-		
<b>ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ</b>	Ελληνικά		
<b>ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS</b>			
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)</b>	<a href="https://tourism.ionio.gr/gr/undergraduate-studies/courses/1176/">https://tourism.ionio.gr/gr/undergraduate-studies/courses/1176/</a>		
<b>ΣΕΛΙΔΑ E CLASS</b>	<a href="https://opencourses.ionio.gr/courses/DTO127/">https://opencourses.ionio.gr/courses/DTO127/</a>		

### 2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

<b>Μαθησιακά Αποτελέσματα</b>
Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος ο φοιτητής / τρια θα: <ul style="list-style-type: none"><li>• Αντιλαμβάνεται την πολυπλοκότητα της οργάνωσης και διοίκησης υπηρεσιών φιλοξενίας καθώς και όλες τις λειτουργίες της.</li><li>• Αναλύει από διευθυντική σκοπιά, τα προβλήματα που προκαλούνται από τη χαμηλή παραγωγικότητα και να εξηγεί λεπτομερώς την αλληλεπίδραση μεταξύ εργασίας και πραγματικότητας</li><li>• Αντιμετωπίζει τη διοίκηση μιας μονάδας Φιλοξενίας και να διαμορφώνει λύσεις και προσεγγίσεις που αφορούν την καθημερινή λειτουργία της μονάδας και τη στρατηγική της .</li></ul>
<b>Γενικές Ικανότητες</b>

### 3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

<p>Οι σύγχρονες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις λειτουργούν μέσα από ένα ταχύτατα εξελισσόμενο περιβάλλον όπου αντιμετωπίζουν καθημερινά μια σειρά από πολυσύνθετα ζητήματα. Οι κύριες λειτουργίες ενός ξενοδοχείου αφορούν την παροχή και εξυπηρέτηση διαμονής καθώς και την παροχή εστίασης και αναψυχής. Κύριος στόχος του μαθήματος είναι η ανάλυση και εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων και τεχνικών των δραστηριοτήτων και λειτουργιών του τομέα δωματίων (Rooms Division) ο οποίος αποτελεί το κεντρικό σημείο δραστηριοτήτων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης και έχει ως κύριο στόχο την οργάνωση και συντονισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών με απώτερο σκοπό την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών φιλοξενίας στον πελάτη.</p> <p>Εβδομάδα 1<sup>η</sup></p> <p>Ο Κλάδος των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, Εννοιολογική Προσέγγιση των Ξενοδοχείων, Τυπολογία Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων</p> <p>Εβδομάδα 2</p>
---



Η σημασία των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων

Εβδομάδα 3<sup>η</sup>

Τμήμα Υποδοχής, Το Προσωπικό του Τμήματος Υποδοχής

Εβδομάδα 4<sup>η</sup>

Τμήμα Κρατήσεων, Πολιτική του Τμήματος Κρατήσεων

Εβδομάδα 5<sup>η</sup>

Υποδοχή Πελατών και Διαχείριση Δωματιών

Εβδομάδα 6<sup>η</sup>

Συστήματα Πρόσβασης στα Δωμάτια

Εβδομάδα 7<sup>η</sup>

Ενέργειες Υπαλλήλων Υποδοχής

Εβδομάδα 8<sup>η</sup>

Τμήμα Παρακολούθησης Λογαριασμών Πελατών

Εβδομάδα 9<sup>η</sup>

Τμήμα Οροφοκομίας

Εβδομάδα 10<sup>η</sup>

Διαδικασίες Ελέγχου Δωματίου

Εβδομάδα 11<sup>η</sup>

Τμήμα Συντήρησης, Τμήμα Ασφάλειας

Εβδομάδα 12<sup>η</sup>

Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων

Εβδομάδα 13<sup>η</sup>

Αφοσίωση Πελατών

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

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	
<b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b>	Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές.  Υποστήριξη Μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	Δραστηριότητα Φόρτος Εξαμήνου Διαλέξεις 52 Μελέτη και Ανάλυση 73 Βιβλιογραφίας <b>Σύνολο Μαθήματος 125</b> (ECTS: 5)



## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ

- a) Γραπτή τελική εξέταση (80%) που περιλαμβάνει: i) Ερωτήσεις σύντομης απάντησης, ii) Πολλαπλής Επιλογής
- b) Παρουσίαση Αυτόνομης/Ομαδικής Εργασίας (20%)

Τα κριτήρια αξιολόγησης γίνονται γνωστά στους φοιτητές στην έναρξη του μαθήματος.

## 5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Room Division Management, Λαλούμης Δημήτριος, Σεργόπουλος Κωνσταντίνος, Διαθέτης (Εκδότης): ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΛΑΛΟΥΜΗΣ, 2014
- Ξενοδοχειακό Μάρκετινγκ, Lewis Robert, Chambers Richard, Chacko Harsha, Διαθέτης (Εκδότης): Γ.ΠΑΡΙΚΟΣ & ΣΙΑ ΕΕ, 2003