

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης Επιχειρήσεων		
ΤΜΗΜΑ	Διοίκησης Τουρισμού		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	4604	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΧΕΙΜΕΡΙΝΟ
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Διαχείριση κρίσεων στην Ξενοδοχειακή και Τουριστική Βιομηχανία		
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
ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ		2	
ΑΣΚΗΣΕΙΣ ΠΡΑΞΗΣ-ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ		2	
ΣΥΝΟΛΟ		4	6
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ Γενικού Υποβάθρου, Ειδικού Υποβάθρου, Ειδικότητας	Ειδικότητας (Κατ' επιλογή υποχρεωτικό)		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Κανένα		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΝΑΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	http://www.eclass.upatras.gr		

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

Σκοπός του μαθήματος είναι η παρουσίαση των νέων προσεγγίσεων που έχουν διαμορφωθεί σχετικά με την διαχείριση κρίσεων στην ξενοδοχειακή και τουριστική βιομηχανία, με σκοπό τη απόκτηση γνώσεων αναφορικά με τη πρόβλεψη και αντιμετώπιση των εν λόγω δυσχερειών προσαρμοσμένη στις σύγχρονες προκλήσεις. Οι επιμέρους στόχοι του μαθήματος επικεντρώνονται σε διάφορα θεματικά πεδία όπως για παράδειγμα: ο κίνδυνος ως έννοια, τα είδη των κινδύνων, η έννοια της κρίσης, οι φάσεις και τα χαρακτηριστικά των κρίσεων, οι κρίσεις στον τουρισμό όπως για παράδειγμα η τρομοκρατία, η πολιτική αστάθεια, οι φυσικές καταστροφές και η οικονομική κρίση, καθώς επίσης σε τεχνικές και πολιτικές αντιμετώπισης τους.

Με την ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές/τριες θα πρέπει να έχουν κατακτήσει τα κάτωθι μαθησιακά αποτελέσματα ανά θεματική ενότητα (ανά διδακτική εβδομάδα) του μαθήματος:

ΕΝΟΤΗΤΑ	ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
1 ^Η	Εισαγωγικές έννοιες αναφορικά με τον κίνδυνο, την κατηγοριοποίηση του, τις φάσεις της κρίσης και τα χαρακτηριστικά της
2 ^Η	Ο υπολογισμός και η διαχείριση του κινδύνου
3 ^Η	Στάδια διαχείρισης μίας κρίσης (πρόληψη, προετοιμασία, ανταπόκριση, ανάκαμψη-αποκατάσταση)
4 ^Η	Επικοινωνιακή διαχείριση οργανωσιακής κρίσης (είδη, παράγοντες εμποδίων, πλάνο επικοινωνίας)
5 ^Η	Σύγχρονα Μοντέλα Διαχείρισης Κρίσεων (Ισχυρού -Ενιαίου Συντονιστικού Κέντρου, Μοντέλο

	Ανάλυσης κινδύνου, Χάρτης Αντίληψης Παραγόντων Κινδύνου, SWOT
6 ^η	Οργάνωση υποστηρικτικών δικτύων – Δημιουργία Βάσης Δεδομένων
7 ^η	Πρότυπα και συστήματα διαχείρισης
8 ^η	Κρίση και ΜΜΕ
9 ^η	Επιχειρησιακό μοντέλο αντιμετώπισης κρίσης (διαχείριση, ασφάλεια –προστασία-έλεγχος εφαρμογής και αξιοπιστίας του συστήματος)
10 ^η	Διαχείριση κρίσεων στον τουρισμό, διάχυση γνώσεων και οργανωσιακή μάθηση
11 ^η	Εκπαίδευση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού στη πρόληψη και αντιμετώπιση κρίσεων
12 ^η	Πρακτικές και μοντέλα διαχείρισης κινδύνου και ασφάλειας στο κλάδο της αναψυχής, εκδηλώσεων και τουρισμού
13 ^η	Μελέτες περίπτωσης διαχείρισης κινδύνου στον τουρισμό
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;.	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών ✓ Σχεδιασμός και διαχείριση έργων ✓ Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις ✓ Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας ✓ Λήψη αποφάσεων ✓ Αυτόνομη εργασία ✓ Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής ✓ Ομαδική εργασία ✓ Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης ✓ Εργασία σε διεθνές περιβάλλον ✓ Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον ✓ Παραγωγή νέων ερευνητικών ιδεών 	
έχουν σημειωθεί με το σύμβολο v	

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	
<p>Η δομή του μαθήματος περιστρέφεται γύρω από την ανάλυση του θεωρητικού και εμπειρικού πλαισίου της διαχείρισης κρίσεων ή διαχείρισης κινδύνων μέσα από την παρουσίαση της μεθοδολογίας η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένο σχέδιο, οργάνωση, καθοδήγηση και έλεγχο πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από μια κρίση, ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι τυχόν απώλειες για τις επιχειρήσεις/οργανισμούς. Αναλυτικότερα θα καλυφθούν οι παρακάτω θεματικές ενότητες:</p> <p>Λέξεις κλειδιά για αναζήτηση στο διαδίκτυο: Tourism Risk Management, crisis management, risk management, crisis killing, Managing Crises in Tourism, Community Based Management, Risk Evaluation, Risk Log, risk breakdown structure, risk concept map, Risk and Safety Management, risk and safety management practices, project risk management and strategic planning, terrorism, disaster, tourism destination recovery marketing strategies</p>	
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΕΝΟΤΗΤΕΣ-ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	
1	Εισαγωγικές έννοιες κινδύνου, κατηγοριοποίησης του, φάσεις και χαρακτηριστικά κρίσης
Βιβλιογραφία:	Augustine, N.R. (2009), Heath, R. (2004) & Φιλολία, Α., Παπαγεωργίου, Η.Β., & Στεφανάτος, Σ. (2005)
Link:	e-class
2	Υπολογισμός και διαχείριση κινδύνου
Βιβλιογραφία:	Augustine, N.R. (2009), Heath, R. (2004) & Φιλολία, Α., Παπαγεωργίου, Η.Β., & Στεφανάτος, Σ. (2005)
Link:	e-class
3	Στάδια διαχείρισης μίας κρίσης
Βιβλιογραφία:	Augustine, N.R. (2009), Heath, R. (2004) & Φιλολία, Α., Παπαγεωργίου, Η.Β., & Στεφανάτος, Σ. (2005).
Link:	e-class
4	Επικοινωνιακή διαχείριση οργανωσιακής κρίσης

Βιβλιογραφία:	Augustine, N.R. (2009), Heath, R. (2004) & Φιλολία, Α., Παπαγεωργίου, Η.Β., & Στεφανάτος, Σ. (2005).
Link:	e-class
5	Σύγχρονα Μοντέλα Διαχείρισης Κρίσεων
Βιβλιογραφία:	Augustine, N.R. (2009), Heath, R. (2004) & Φιλολία, Α., Παπαγεωργίου, Η.Β., & Στεφανάτος, Σ. (2005).
Link:	e-class
6	Οργάνωση υποστηρικτικών δικτύων – Δημιουργία Βάσης Δεδομένων
Βιβλιογραφία:	Augustine, N.R. (2009), Heath, R. (2004) & Φιλολία, Α., Παπαγεωργίου, Η.Β., & Στεφανάτος, Σ. (2005).
Link:	e-class
7	Πρότυπα και συστήματα διαχείρισης
Βιβλιογραφία:	Augustine, N.R. (2009), Heath, R. (2004) & Φιλολία, Α., Παπαγεωργίου, Η.Β., & Στεφανάτος, Σ. (2005).
Link:	e-class
8	Κρίση και ΜΜΕ
Βιβλιογραφία:	Augustine, N.R. (2009), Heath, R. (2004) & Φιλολία, Α., Παπαγεωργίου, Η.Β., & Στεφανάτος, Σ. (2005).
Link:	e-class
9	Επιχειρησιακό μοντέλο αντιμετώπισης κρίσης
Βιβλιογραφία:	Augustine, N.R. (2009), Heath, R. (2004) & Φιλολία, Α., Παπαγεωργίου, Η.Β., & Στεφανάτος, Σ. (2005).
Link:	e-class
10	Διαχείριση κρίσεων στον τουρισμό, διάχυση γνώσεων και οργανωσιακή μάθηση
Βιβλιογραφία:	Augustine, N.R. (2009), Heath, R. (2004) & Φιλολία, Α., Παπαγεωργίου, Η.Β., & Στεφανάτος, Σ. (2005).
Link:	e-class
11	Εκπαίδευση και ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού στη πρόληψη και αντιμετώπιση κρίσεων
Βιβλιογραφία:	Augustine, N.R. (2009), Heath, R. (2004) & Φιλολία, Α., Παπαγεωργίου, Η.Β., & Στεφανάτος, Σ. (2005).
Link:	e-class
12	Πρακτικές και μοντέλα διαχείρισης κινδύνου και ασφάλειας στο κλάδο της αναψυχής, εκδηλώσεων και τουρισμού
Βιβλιογραφία:	Piekarz, M., Jenkins, I., & Mills, P. (2015). Risk and safety management in the leisure, events, tourism and sports industries. Wallingford, Oxfordshire, UK : CABI
Link:	e-class
13	Μελέτες περίπτωσης διαχείρισης κινδύνου στον τουρισμό
Βιβλιογραφία:	Pfarr, C., & In Hosie, P. (2016). Crisis management in the tourism industry: Beating the odds?. London : Routledge
Link:	e-class

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ

Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λ.π.

Με διαλέξεις σε αίθουσα διδασκαλίας (διαζώσης εκπαίδευση)

<p>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i></p>	<p>- Η διδασκαλία των μαθημάτων γίνεται με τη χρήση Υπολογιστή, ο οποίος συνδέεται με τον αντίστοιχο βιντεοπροβολέα (projector). -Οι διαφάνειες-σημειώσεις των παραδόσεων, διάφορα εκπαιδευτικά βίντεο καθώς και οδηγίες εκπόνησης εργασιών προσφέρονται σε ηλεκτρονική μορφή στους φοιτητές μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας ασύγχρονης τηλεκπαίδευσης (e-class) -Άρθρα-Μελέτες περίπτωσης & ασκήσεις αυτό-αξιολόγησης παραδίδονται σε έντυπη μορφή στους φοιτητές για ομαδική εργασία μέσα στη τάξη, τα οποία είναι διαθέσιμα και στο (e-class) - Η επικοινωνία με τους φοιτητές γίνεται μέσω email και μέσω της πλατφόρμας του eclass, όπως και η ανατροφοδότηση αξιολόγησης της πορείας της ατομικής ή ομαδικής εργασίας - Η ηλεκτρονική πλατφόρμα της γραμματείας χρησιμοποιείται για την ανάρτηση των βαθμολογιών των φοιτητών. - Υπάρχει διαδικασία αξιολόγησης τόσο του μαθήματος όσο και του διδάσκοντος, στο τέλος κάθε εξαμήνου, βάσει των κείμενων διατάξεων και τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει το Ίδρυμα υπό την εποπτεία της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας για την οποία χρησιμοποιείται το Πληροφοριακό Σύστημα της Μονάδας Διασφάλισης Ποιότητας του Πανεπιστημίου Πατρών.</p>	
<p>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ <i>Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας.</i></p>	<p>Δραστηριότητα</p>	<p>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</p>
<p><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. Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS</i></p>	<p>Διαλέξεις (13 εβδομάδες διδασκαλίας με 4 ώρες ανά εβδομάδα) Ασκήσεις πράξης-αυτοαξιολόγησης που εστιάζουν στην εφαρμογή μεθοδολογιών και ανάλυση μελετών περίπτωσης σε μικρότερες ομάδες φοιτητών Προετοιμασία εργασίας (παράδοση σε έντυπη μορφή) Αυτόνομη μελέτη Εξετάσεις</p>	<p>52 ώρες 25 ώρες 30 ώρες 41 ώρες 2 ώρες</p>
	<p>Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</p>	<p>150 ώρες (6 ects)</p>
<p>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ <i>Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης</i> 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, Άλλη /Άλλες Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.</p>	<p>Μέθοδοι αξιολόγησης: I. Γραπτή τελική Εξέταση (70%), που περιλαμβάνει: - Ερωτήσεις θεωρητικού περιεχομένου - Θέματα κριτικής σκέψης. - Ερωτήσεις λήψης απόφασης II. Εκπόνηση ομαδικής ή ατομικής εργασίας (0-30%), σε θεματολογία συναφή με το γνωστικό αντικείμενο του μαθήματος Οδηγίες για τις εργασίες: Η έκταση της εργασίας που θα βαθμολογείται πρέπει να είναι 3.000 λέξεις ±10%. Η βιβλιογραφία δεν περιλαμβάνεται στο προαναφερθέν όριο. Λαμβάνεται ειδική μέριμνα για εξέταση Α.ΜΕ.Α και φοιτητών με ειδικές μαθησιακές δυσκολίες.</p>	

5 ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Υποχρεωτική βιβλιογραφία:

1. Augustine, N.R. (2009). Πως να διαχειρίζεσαι τις κρίσεις. Εκδόσεις Κριτική Α.Ε
2. Heath, R. (2004). Διαχείριση κρίσεων. Εκδόσεις Χ. ΓΚΙΟΥΡΔΑ & ΣΙΑ ΕΕ
3. Φιλολία, Α., Παπαγεωργίου, Η.Β., & Στεφανάτος, Σ. (2005). Ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης κρίσεων και ανθρώπινος παράγοντας. Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη

4. Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

1. Brossman, C. (2016). Building a Travel Risk Management Program: Traveler Safety and Duty of Care for Any Organization. San Diego, CA, USA : Elsevier Science
2. Piekarz, M., Jenkins, I., & Mills, P. (2015). Risk and safety management in the leisure, events, tourism and sports industries. Wallingford, Oxfordshire, UK : CABI
3. Pforr, C., & In Hosie, P. (2016). Crisis management in the tourism industry: Beating the odds?. London : Routledge
4. Σαπουντζάκη, Κ., Δανδουλάκη, Μ., 2016. Κίνδυνοι και Καταστροφές. [ηλεκτρ. βιβλ.] Αθήνα:Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διαθέσιμο στο: <http://hdl.handle.net/11419/6297>

Συναφή επιστημονικά περιοδικά/Φορείς:

Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος (ΞΕΕ)

Ινστιτούτου Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων

Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας

Πρότυπο Διαχείρισης κινδύνου

IRM: The Institute of Risk Management

ALARM: The National Forum for Risk Management in the Public Sector