

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

(1) ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΤΟ7044	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΣΤ΄ & Η΄
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ		
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 αναγράφτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων</i>	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ	3	5	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).</i>			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων</i>	ΕΙΔΙΚΟΥ ΥΠΟΒΑΘΡΟΥ		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	ΟΧΙ		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	ΕΛΛΗΝΙΚΗ		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://eclass.aegean.gr/courses/TOUREM-PPS215/		

(2) ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

<p>Μαθησιακά Αποτελέσματα <i>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.</i></p> <p><i>Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Σκοπός του μαθήματος είναι οι φοιτητές και οι φοιτήτριες να μάθουν τις βασικές αρχές διοίκησης ταξιδιωτικών οργανισμών και των κύριων χαρακτηριστικών τους. Μέσα από την ανάλυση της θεωρίας της διοικητικής επιστήμης και της τουριστικής επιχειρηματικότητας, οι φοιτητές και οι φοιτήτριες αντιλαμβάνονται την πολυπλοκότητα της τουριστικής αγοράς και αποκτούν γνώσεις σχετικά με τις μεθόδους διοίκησης των ταξιδιωτικών οργανισμών.</p> <p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές και οι φοιτήτριες θα είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παρουσιάζουν τα βασικά χαρακτηριστικά των διαφορετικών πακέτων διακοπών. • Εκθέτουν διεθνείς εξελίξεις και προοπτικές στον τομέα των ταξιδιωτικών οργανισμών. • Αναλύουν την σχέση μεταξύ ταξιδιωτικών οργανισμών και προορισμών. • Αναφέρουν τις βασικές αρχές σχεδιασμού ενός τουριστικού πακέτου διακοπών. • Απαριθμούν τις διαφορετικές ταξιδιωτικών οργανισμών.

- Αναλύουν τις αρχές εξυπηρέτησης πελατών.
- Εκθέτουν την διαδικασία τιμολόγησης των τουριστικών πακέτων.
- Απαριθμούν τα βασικά δικαιώματα των πελατών στα οργανωμένα ταξίδια.
- Εξηγούν τεχνικές πωλήσεων με νέα κανάλια διανομής.
- Παρουσιάζουν τις αρχές της έρευνας αγοράς, της ανάλυσης της συμπεριφοράς του καταναλωτή και της ανάπτυξης σχεδίου μάρκετινγκ.
- Παρουσιάζουν τις βασικές λειτουργίες της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού στους ταξιδιωτικούς οργανισμούς.

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

Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής

Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής

Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

.....

Άλλες...

.....

- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης.
- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών.
- Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις.
- Αυτόνομη εργασία.
- Ομαδική εργασία.
- Εργασία σε διεθνές περιβάλλον.
- Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής σκέψης και διατύπωση κρίσεων.
- Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου.

(3) ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

- Εισαγωγή – Οι Ταξιδιωτικοί Οργανισμοί και τα πακέτα διακοπών. Διεθνείς εξελίξεις και προοπτικές.
- Περιβάλλον λειτουργίας. Η σχέση μεταξύ Ταξιδιωτικών Οργανισμών και προορισμών.
- Ανάπτυξη προϊόντος. Σχεδιασμός και οργάνωση τουριστικού πακέτου διακοπών. Η διαδικασία παραγωγής.
- Ταξιδιωτικοί Οργανισμοί. Κατηγορίες επιχειρήσεων και τρόποι λειτουργίας.
- Εξυπηρέτηση πελατών. Μέθοδοι υπολογισμού της ικανοποίησης πελατών και της ποιότητας υπηρεσιών. Customer Relationship Management.
- Οικονομικός σχεδιασμός. Τιμολόγηση των τουριστικών πακέτων και υπολογισμός των δαπανών. Προβλέψεις και διαχείριση δυναμικότητας.
- Κανονισμοί ταξιδιών. Τα δικαιώματα πελατών στα οργανωμένα ταξίδια και οι συνδεδεμένοι ταξιδιωτικοί διακανονισμοί.
- Διανομή των τουριστικών πακέτων. Αλλαγές στις τεχνικές πωλήσεων με νέα κανάλια διανομής.
- Μάρκετινγκ. Έρευνα αγοράς, ανάλυση συμπεριφοράς καταναλωτή και ανάπτυξη σχεδίου μάρκετινγκ (Marketing Plan).
- Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού στους Τουριστικούς Οργανισμούς. Προγραμματισμός και εκπαίδευση εργαζομένων.
- Διαχείριση κρίσεων και ο ρόλος των Ταξιδιωτικών Οργανισμών. Αξιολόγηση κινδύνων και δημιουργία σχεδίου αντιμετώπισης κρίσεων.

- Μελλοντικές προοπτικές για του Ταξιδιωτικούς Οργανισμούς. Ανταγωνισμός, παγκόσμιες προκλήσεις και προστασία των καταναλωτών.

(4) ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<p>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Πρόσωπο με πρόσωπο 	
<p>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Χρήση ΤΠΕ στη διδασκαλία (Διαλέξεις του μαθήματος μέσω διαφανειών PowerPoint, Μελέτη case studies, αναζήτηση και παρουσίαση οπτικοακουστικού υλικού μέσω του διαδικτύου, ιστοσελίδες, video κ.λπ.). • Επικοινωνία με τους φοιτητές/τριες μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας eclass και email. • Ανάρτηση διαφανειών και υλικού μαθήματος στην πλατφόρμα eclass. 	
<p>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ <i>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.</i></p> <p><i>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μηκαθοδηγούμενης μελέτης σύμφωνα με τις αρχές του ECTS</i></p>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	<p>Διαλέξεις</p>	39
	<p>Αυτοτελής μελέτη και συγγραφή εργασίας</p>	86
<p>Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</p>	125	

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.

- Αξιολόγηση στην ελληνική γλώσσα.
- Αξιολόγηση με συγγραφή εργασίας.
- Αξιολόγηση με γραπτή τελική εξέταση.

(5) ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

- Leslie, D., Holland, J. (2021). Ταξιδιωτικοί Οργανισμοί. Στρατηγικές ανάπτυξης, λειτουργίες διοίκησης και εταιρική ευθύνη. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Λαλούμης, Δ. (2021). Διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήσης.
- Λαγός, Δ. (2018). Τουριστική οικονομική. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Παπαγεωργίου, Α. (2019). Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων. Αθήνα: Εκδόσεις Φαίδιμος.
- Ζαχαράτος Γ. (2003). Package Tour. Παραγωγή και διάθεση του τουριστικού ταξιδιού. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Σταυρινούδης, Θ. και Κακαρούγκας, Χ. (2022). Διοικώντας τις τουριστικές επιχειρήσεις. Ένας επιστημονικός οδηγός για το πώς και το γιατί του τουριστικού επιχειρείν. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

- Tourism Management
- Journal of Service Management
- Journal of Travel and Tourism Marketing
- Current Issues in Tourism
- Tourism Review
- Information Technology and Tourism
- Journal of Vacation Marketing
- Tourism Planning and Development
- International Journal of Hospitality and Tourism Administration
- European Journal of Tourism Research