

---

# Tourism Management and Marketing

---

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Tourism Management and Marketing»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Tourism Management and Marketing»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

## 2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα **«Tourism Management and Marketing»** σχεδιάστηκε και αναπτύχθηκε με απώτερο σκοπό να παρέχει ακαδημαϊκές, αλλά και πρακτικές γνώσεις αναφορικά με την αποτελεσματικότερη διοίκηση και προβολή των τουριστικών επιχειρήσεων. Στην Ελλάδα, ο κλάδος του τουρισμού αποτελεί νευραλγικό κομμάτι της εθνικής οικονομίας, γεγονός που αποτυπώνεται στο μεγάλο ποσοστό που καταλαμβάνει στο ετήσιο ακαθάριστο εγχώριο προϊόν (Α.Ε.Π.). Ωστόσο, στο συγκεκριμένο κλάδο υφίστανται σημαντικές προοπτικές βελτίωσης, κάτι το οποίο απαιτεί εξειδικευμένη και επικαιροποιημένη γνώση.

Μετά το πέρας της εκπαιδευτικής διαδικασίας, ο εκπαιδευόμενος θα έχει αποκτήσει σημαντικά εφόδια όσον αφορά στη διοίκηση των τουριστικών και ξενοδοχειακών μονάδων, στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού που απασχολείται σε αυτές, ενώ θα έχει διευρύνει τις γνώσεις του σε θέματα που άπτονται της αποδοτικότερης προβολής, σύμφωνα με τις σύγχρονες μεθόδους προώθησης υπηρεσιών που έχουν κυριαρχήσει σε διεθνές επίπεδο. Επίσης, ένα σημαντικό κομμάτι του προγράμματος έγκειται στο σχεδιασμό και στην

οργάνωση τουριστικών πακέτων, με τη ευρεία χρήση των παραδειγμάτων να είναι αναγκαία, προκειμένου να υπάρξει η σύνδεση της θεωρητικής και πρακτικής γνώσης.

Στο τέλος του θεωρητικού μέρους του Προγράμματος οι εκπαιδευόμενοι έχουν τη δυνατότητα να μάθουν να χρησιμοποιούν Λογισμικό Πρόγραμμα και να το εφαρμόζουν σε δεδομένα από τον πραγματικό χώρο εργασίας επιχειρήσεων που συνεργάζονται με το πρόγραμμα.

Το συγκεκριμένο πρόγραμμα απευθύνεται σε υπαλλήλους και στελέχη τουριστικών και ξενοδοχειακών μονάδων, καθώς και σε άτομα που επιθυμούν να εργαστούν στον ευρύτερο τομέα του τουρισμού, αποκτώντας σημαντικά εφόδια, ώστε να αποτελέσουν ανταγωνιστικές οντότητες σε μία ιδιαιτέρως απαιτητική αγορά εργασίας.

### **3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ**

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

- ▶ απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής
- ▶ απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με συναφή στο αντικείμενο εργασιακή εμπειρία

Λόγω του περιορισμένου αριθμού των θέσεων συμμετοχής, θα τηρηθούν αυστηρά τα παρακάτω κριτήρια επιλογής υποψηφίων.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

<https://elearningekpa.gr/>

### **4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ**

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών
- ▶ Για την πρακτική εφαρμογή του λογισμικού, είναι απαραίτητη η χρήση υπολογιστή με λειτουργικό σύστημα windows 7 ή μεταγενέστερη έκδοση.

## 5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «*αυτονομία*», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

## 6. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Εξειδικευμένης Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση

που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

## **7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικώς με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

**Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:**

**<https://elearningekpa.gr/regulation>**

## **8. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ**

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

## **9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ**

#### **ΜΑΘΗΜΑ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

##### **Διδακτική Ενότητα 1: Αρχές της Οργανωτικής- Διοικητικής Δομής της Επιχείρησης**

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να αναλύσει τη λειτουργία της οργάνωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων η οποία αναφέρεται στην κατανομή εργασίας στα διάφορα τμήματά της. Η λειτουργία της οργάνωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων στηρίζεται σε

διάφορες αρχές που καθορίζουν τη δομή της, αλλά και τις απαραίτητες λειτουργικές διαδικασίες. Ο προγραμματισμός δράσης των ξενοδοχειακών τμημάτων αποτελεί την αρχική και κύρια λειτουργία της οργάνωσης και διοίκησης της επιχείρησης, ενώ ο στρατηγικός επιχειρηματικός σχεδιασμός της ξενοδοχειακής επιχείρησης δίνει απάντηση στα προβλήματα των γρήγορων μεταβολών και της αστάθειας του περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται. Καθορίζει τον μελλοντικό προσδιορισμό της πορείας της επιχείρησης. Εστιάζεται στους στόχους της επιχείρησης, στη μεθόδευση των ενεργειών και στους πόρους που θα απαιτηθούν για την επίτευξη των στόχων.

### **Διδακτική Ενότητα 2: Οικονομική Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων**

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να παρουσιάσει τον οικονομικό σχεδιασμό της ξενοδοχειακής επιχείρησης, ο οποίος αποτελεί μια από τις σημαντικότερες λειτουργίες της Διοίκησης. Οι κύριες λειτουργίες του οικονομικού σχεδιασμού είναι ο σχεδιασμός ελέγχου των τμημάτων της επιχείρησης, η οικονομική ανάλυση και πληροφόρηση, καθώς και οι μέθοδοι και τεχνικές της οικονομικής διοίκησης.

### **Διδακτική Ενότητα 3: Λειτουργικές Επιχειρηματικές Δραστηριότητες Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων**

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η παράθεση διαφόρων επιχειρηματικών λειτουργιών των τουριστικών επιχειρήσεων. Κάτι τέτοιο είναι δυνατόν να επιτευχθεί με τη σύνταξη ενός επιχειρηματικού πλάνου δια μέσου του οποίου σχεδιάζουμε τον προϋπολογισμό χρηματοδότησης της επένδυσης και με διάφορους μεθόδους αξιολογούμε τα επενδυτικά σχέδια. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον δίνεται τόσο στην ανάλυση των ισχυρών και αδυνάτων σημείων της επιχείρησης όσο και στα χαρακτηριστικά της τουριστικής αγοράς. Και τα δύο επηρεάζουν ουσιαδώς τον υποψήφιο επιχειρηματία στην τελική του απόφαση.

## **ΜΑΘΗΜΑ - ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

### **Διδακτική Ενότητα 1: Η Επιχείρηση και οι Λειτουργίες της**

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα θα αναλυθεί η έννοια της μεγιστοποίησης του κέρδους, θα μελετήσουμε τους στόχους της επιχείρησης (μακροπρόθεσμους, μεσοπρόθεσμους, βραχυπρόθεσμους), και θα εξετάσουμε αν η μεγιστοποίηση του κέρδους πρέπει να είναι ο μοναδικός στόχος της επιχειρησιακής λειτουργίας. Στη συνέχεια, αφού εξετάσουμε το νεκρό σημείο λειτουργίας και τη λειτουργική μόχλευση, θα μελετήσουμε το οικονομικό περιβάλλον μέσα στο οποίο αυτή δραστηριοποιείται, καθώς και την πιστωτική της πολιτική. Τέλος, θα

περιγράψουμε τους φορείς της επιχειρηματικής δραστηριότητας, καθώς και το φορολογικό περιβάλλον.

## **Διδακτική Ενότητα 2: Οργανωτικός Σχεδιασμός και Οργανωτικές Δομές**

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα αναπτύσσεται η έννοια της οργάνωσης σε μια επιχείρηση, εξετάζονται οι στόχοι της, καθώς και το πότε θεωρείται αποτελεσματική μια επιχειρησιακή οργάνωση. Στη συνέχεια, μελετώνται οι οργανωτικές δομές, τα χαρακτηριστικά τους, και τα μοντέλα των οργανωτικών δομών, όπως είναι το γραφειοκρατικό μοντέλο και τα συμπεριφορικά μοντέλα. Επίσης, θα συζητήσουμε τους προσδιοριστικούς παράγοντες των οργανωτικών δομών. Ακόμα, θα καθορίσουμε την έννοια της διοίκησης των επιχειρήσεων και θα εξετάσουμε τη λειτουργική, καθώς και τη δομική της διάσταση, θα παρουσιάσουμε τις διάφορες τάσεις που υπάρχουν στη διοικητική σκέψη, καθώς και τις διάφορες προσεγγίσεις που σχετίζονται με αυτήν.

## **Διδακτική Ενότητα 3: Ηγεσία και συγκρούσεις στην Επιχειρησιακή Οργάνωση**

Στη συγκεκριμένη διδακτική ενότητα εξετάζεται η οργάνωση ως σύστημα και αφού μελετώνται τα χαρακτηριστικά γνωρίσματά της, γίνεται μια ανάλυση της διοικητικής δραστηριότητας. Θα μελετήσουμε ακόμα την έννοια και τη φύση της ηγεσίας και στη συνέχεια θα μελετήσουμε τις βασικές θεωρίες της ηγετικής συμπεριφοράς. Θα αναπτύξουμε το στυλ ηγεσίας του Likert, τη διοικητική σχάρα των Blake-Mouton, το ενδεχομενικό μοντέλο του Fielder, καθώς και το μοντέλο των Vroom-Yetton. Στη συνέχεια, θα αναλύσουμε την έννοια της σύγκρουσης, όπως επίσης και τους τύπους των συγκρούσεων και τις πηγές τους. Θα αξιολογήσουμε τις στρατηγικές χειρισμού των συγκρούσεων. Τέλος, θα εξετάσουμε την ύπαρξη συγκρουσιακών φαινομένων μεταξύ μετόχων και διοίκησης της επιχείρησης.

# **ΜΑΘΗΜΑ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

## **Διδακτική Ενότητα 1: Σύσταση και Λειτουργία Επιχειρήσεων**

Η παρούσα ενότητα εστιάζει στη σύσταση και λειτουργία των επιχειρήσεων. Αναλύονται τα πρώτα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει μία νέα επιχείρηση, ο τρόπος που πρέπει να οργανωθεί, η επιλογή του κατάλληλου τόπου και χρόνου αλλά και της νομικής μορφής. Γ' αυτό, παρουσιάζονται λεπτομερώς οι διάφορες νομικές μορφές επιχειρήσεων: ατομική επιχείρηση, ομόρρυθμη εταιρία, ετερόρρυθμη εταιρία, εταιρία περιορισμένης ευθύνης, Ανώνυμη Εταιρία και Ιδιωτική Κεφαλαιουχική Εταιρία, καθώς και οι διαδικασίες σύστασης κάθε μίας εξ αυτών. Ακολουθεί σύγκριση μεταξύ των διαφόρων νομικών μορφών επιχειρήσεων.



## **Διδακτική Ενότητα 2: Φορείς και Προγράμματα Δράσης Επιχειρηματικότητας**

Στην παρούσα διδακτική ενότητα θα αναλύσουμε υφιστάμενα προγράμματα για την προώθηση της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα, καθώς και τους φορείς και τους τρόπους που τα στηρίζουν. Θα διερευνήσουμε τον τρόπο με τον οποίο αυτά έχουν διαμορφωθεί, ειδικά τα τελευταία χρόνια, εξαιτίας της οικονομικής δυσπραγίας, στην οποία βρίσκεται η χώρα μας. Θα μελετήσουμε κατά πόσο είναι κοινωνικά ωφέλιμο η πολιτεία να επιδιώκει την απορρόφηση και την αξιοποίηση των κονδυλίων για την επιχειρηματικότητα, καθώς και το ρόλο που διαδραματίζει η ιδιωτική πρωτοβουλία στην προώθηση των επιχειρηματικών δράσεων. Τέλος, θα εξετάσουμε τη συνεισφορά των ανωτέρω προγραμμάτων και δράσεων στη διαμόρφωση της επιχειρηματικής συνείδησης στην Ελλάδα.

## **Διδακτική Ενότητα 3: Επιχειρηματικό Περιβάλλον, Θεσμικό Πλαίσιο και Ηλεκτρονικό Επιχειρείν**

Στην παρούσα διδακτική ενότητα θα αναλύσουμε το επιχειρηματικό περιβάλλον στην Ελλάδα. Έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον να εξετάσουμε πώς έχει διαμορφωθεί ειδικότερα κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης, η οποία ξεκίνησε το 2008 και συνεχίζεται μέχρι και σήμερα. Θα διερευνήσουμε το πώς έχουν αντιδράσει οι Έλληνες στον τομέα της επιχειρηματικότητας και σε ποιο βαθμό είναι δυνατή η ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα. Επιπροσθέτως, θα αναλύσουμε την έννοια του ηλεκτρονικού Επιχειρείν (e-business). Πρόκειται για την τελευταία, ραγδαίως αναπτυσσόμενη δραστηριότητα στον τομέα της επιχειρηματικότητας, η οποία κερδίζει ολοένα και περισσότερο έδαφος στο χώρο των επιχειρήσεων. Θα εξετάσουμε κατά πόσον το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο της χώρας μπορεί να υποστηρίξει το ηλεκτρονικό επιχειρείν, τα πλεονεκτήματα που αυτό προσφέρει στους επιχειρηματίες, τα μειονεκτήματά του και τους κινδύνους που αντιμετωπίζει. Τέλος, θα κάνουμε μια σύγκριση στις επιχειρηματικές συνθήκες ανάμεσα σε Ελλάδα, Ευρώπη και ΗΠΑ.

## **ΜΑΘΗΜΑ - ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ**

### **Διδακτική Ενότητα 1: Πρόγραμμα απογραφής και ανάπτυξης στελεχιακού δυναμικού**

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να αναλύσει το πρόγραμμα απογραφής και ανάπτυξης του στελεχιακού δυναμικού της τουριστικής επιχείρησης. Συγκεκριμένα, το εν λόγω πρόγραμμα αποτελεί ένα μείζον συστατικό του συνολικού προγράμματος οργάνωσης και ανάπτυξης της επιχείρησης που στοχεύει στην όσο το δυνατόν ακριβή παρουσίαση του

στελεχιακού δυναμικού της επιχείρησης, και εντοπίζει τις άμεσες και μελλοντικές ανάγκες σε στελέχη που χρειάζονται για την υλοποίηση του στρατηγικού πλάνου ανάπτυξης. Επιπλέον, το πρόγραμμα αποσκοπεί στην προσπάθεια υλοποίησης εκπαιδευτικού σχεδιασμού και στην εξασφάλιση ευκαιριών προσωπικής ανάπτυξης και εξέλιξης των στελεχών της επιχείρησης.

### **Διδακτική Ενότητα 2: Πολιτική της τουριστικής επιχείρησης**

Ο σκοπός της παρούσης διδακτικής ενότητας είναι να σκιαγραφήσει την πολιτική της τουριστικής επιχείρησης σε ότι αφορά στην αξιολόγηση και ανάπτυξη των στελεχών της. Συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στα στάδια αξιολόγησης των στελεχών για να διαπιστωθούν οι δυνατότητες επαγγελματικής ανέλιξής τους. Στη συνέχεια μας απασχολεί η οργανωτική ανάλυση, η οποία αφορά στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, στην κατάρτιση υπαρχουσών θέσεων ή στον εντοπισμό θέσεων που πρόκειται να κενωθούν. Η οργανωτική ανάλυση στελεχιακού δυναμικού αποτελεί μέρος του γενικού χρονοδιαγράμματος της επιχείρησης, εντάσσοντας σε αυτό τις προσδοκώμενες αλλαγές.

### **Διδακτική Ενότητα 3: Απογραφή στελεχών και χαρτογράφηση διαδοχής**

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να αναλύσει τη διαδικασία απογραφής των στελεχών της τουριστικής επιχείρησης και να χαρτογραφήσει τη διάδοχη κατάσταση. Συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στον πίνακα απογραφής και διαδοχής στελεχών για να διαπιστωθούν οι προσδοκώμενες αλλαγές, όπως αυτές προκύπτουν κατά την οργανωτική ανάλυση. Γίνεται επίσης αναφορά στη διαδικασία αναθεώρησης του προγράμματος απογραφής και ανάπτυξης του στελεχιακού δυναμικού, το οποίο υποστηρίζεται από τη διεύθυνση ανθρωπίνων πόρων και στο οποίο βασίζεται ο σχεδιασμός για την ικανοποίηση των αναγκών σε στελεχιακό δυναμικό σε συνάρτηση με τους υπάρχοντες ανθρώπινους και υλικούς πόρους.

### **Διδακτική Ενότητα 4: Πλάνο ενεργειών για επαγγελματική ανάπτυξη**

Η παρούσα διδακτική ενότητα έχει ως σκοπό να αναλύσει τη συγκρότηση ενός πλάνου ενεργειών επαγγελματικής ανάπτυξης των στελεχών της τουριστικής επιχείρησης. Συγκεκριμένα, εκπονούνται πλάνα ενεργειών που αφορούν στην εκπαίδευση των στελεχών, στην εξέλιξή τους, στον τρόπο που θα τα καταστήσουν ικανά να συμβάλουν στην υλοποίηση των στόχων της επιχείρησης. Αναφέρονται οι εκπαιδευτικές μέθοδοι οι οποίες εφαρμόζονται είτε συνδυαστικά είτε μεμονωμένα, συντονίζονται από τη διεύθυνση ανθρωπίνων πόρων και αποσκοπούν στη διαρκή κατάρτιση των στελεχών της επιχείρησης προς όφελος της σταδιοδρομίας τους, αλλά και προς όφελος της ίδιας της τουριστικής επιχείρησης.

## ΜΑΘΗΜΑ - Η ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

### **Διδακτική Ενότητα 1: Επιχειρηματική Βιωσιμότητα**

Στην παρούσα διδακτική ενότητα θα αναλυθούν το επιχειρηματικό σχέδιο και τα στοιχεία που περιλαμβάνει. Στη συνέχεια θα εξεταστούν η επιλογή των στόχων της επιχείρησης και η απεικόνισή τους στο επιχειρηματικό σχέδιο. Αμέσως μετά θα παρουσιαστούν οι μορφές και η διάρθρωση του επιχειρηματικού σχεδίου, και θα αναλυθούν τα επιμέρους τμήματά του. Τέλος, θα δοθεί η σύνδεση της επιχειρηματικής βιωσιμότητας με το επιχειρηματικό σχέδιο.

### **Διδακτική Ενότητα 2: Επιχειρηματικές Δυσκολίες και Επιχειρηματική Αποτυχία**

Στην παρούσα διδακτική ενότητα θα επικεντρωθούμε αρχικά στη βιβλιογραφική αναφορά σχετικά με τη διάκριση των μορφών της επιχειρηματικής αποτυχίας, καθώς και στην επεξήγηση της έννοιας της πτώχευσης μιας εταιρίας. Επιπλέον, θα αναλύσουμε την αντιμετώπιση αποτυχημένων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων σε περιόδους οικονομικής ύφεσης. Τέλος, θα παραθέσουμε υποδείγματα αντιμετώπισης πτωχευμένων εταιριών και μελέτες περίπτωσης συγκεκριμένων επιχειρήσεων που οδηγήθηκαν σε πτώχευση και δεν μπόρεσαν να επανέλθουν, αλλά και επιχειρήσεων που οδηγήθηκαν σε επιχειρηματική αποτυχία, αλλά κατάφεραν να επανακάμψουν και να επιστρέψουν στο δρόμο των επιχειρηματικών επιτυχιών. Επίσης, θα αναλυθούν οι λόγοι τόσο στις περιπτώσεις της αποτυχίας όσο και σε αυτές της επανένταξης στο επιχειρηματικό γίγνεσθαι.

### **Διδακτική Ενότητα 3: Η Επιτυχημένη Επιχειρηματικότητα**

Σε αυτήν τη διδακτική ενότητα θα αναπτυχθεί η έννοια, η σημασία και ο ρόλος της επιτυχημένης επιχειρηματικότητας, μέσα στο πλαίσιο της ανταγωνιστικής λειτουργίας των επιχειρήσεων. Θα παρουσιαστούν βασικά χαρακτηριστικά της επιτυχημένης επιχειρηματικότητας και θα αναλυθεί ο ρόλος της ηγεσίας και του ηγέτη. Ακολούθως, θα εξεταστεί η ανταγωνιστική θέση της επιχείρησης και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Πολύ σημαντική στην ανάλυση είναι η στρατηγική της μακροχρόνιας ανάπτυξης της επιχείρησης που ακολουθεί, ενώ το κεφάλαιο κλείνει με την παρουσίαση επιχειρήσεων, από τον ελληνικό και διεθνή επιχειρηματικό κόσμο, που έχουν καταφέρει να επιτύχουν στον τομέα δραστηριοποίησής τους.

### **Διδακτική Ενότητα 4: Διοίκηση και Διαχείριση Ανθρωπίνων Πόρων της Επιχείρησης**

Σε αυτήν τη διδακτική ενότητα, θα αναλυθεί η έννοια και το περιεχόμενο της διοίκησης των ανθρωπίνων πόρων, η σημασία της στη λειτουργία της επιχείρησης, καθώς και η αξιοποίησή της

προς όφελος του κοινωνικού συνόλου. Οι έννοιες της δια βίου μάθησης και της εργασιακής επιμόρφωσης αποτελούν ιδιαίτερο τμήμα του παρόντος κεφαλαίου, ενώ παρατίθενται συγκριτικά στοιχεία που αφορούν τόσο την ελληνική πραγματικότητα όσο και το εξωτερικό. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην αποτελεσματική επικοινωνία μέσα στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς, αλλά και στους τρόπους με τους οποίους προχωρούν στην αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού οι πρωτοπόρες επιχειρήσεις. Τέλος, παρουσιάζονται επιχειρήσεις που έχουν λάβει βραβεία ως προς την εταιρική κοινωνική τους ευθύνη, καθώς και ως προς το εργασιακό τους περιβάλλον.

### **Διδακτική Ενότητα 5: Προώθηση Πωλήσεων και Τιμολόγηση**

Σκοπός της συγκεκριμένης ενότητας είναι να παρουσιάσει ορισμένες βασικές πτυχές της επιστήμης του marketing (mkg). Γ' αυτόν το λόγο, αρχικά αναλύεται η χρησιμότητά της και η έννοια του σχεδίου marketing, ενώ στη συνέχεια παρουσιάζεται αναλυτικά η έννοια του μείγματος marketing. Τέλος αναλύεται η σπουδαιότητα της σύνταξης του σχεδίου μάρκετινγκ, αναλύονται τα περιεχόμενά του και γίνεται αναφορά στην εκπόνηση του.

## **ΜΑΘΗΜΑ - TOURISM MANAGEMENT**

### **Διδακτική Ενότητα 1: Tourism Management I**

### **Διδακτική Ενότητα 2: Tourism Management II**

## **ΜΑΘΗΜΑ - ΠΡΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ**

### **Διδακτική Ενότητα 1: Προβολή και Προώθηση στον Τουρισμό I**

### **Διδακτική Ενότητα 2: Προβολή και Προώθηση στον Τουρισμό II**

### **Διδακτική Ενότητα 3: Προβολή και Προώθηση στον Τουρισμό III**

### **Διδακτική Ενότητα 4: Προβολή και Προώθηση στον Τουρισμό IV**

### **Διδακτική Ενότητα 5: Προβολή και Προώθηση στον Τουρισμό V**

## **ΜΑΘΗΜΑ - ΔΙΕΘΝΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ MARKETING**

### **Διδακτική ενότητα 1: Η Ανάλυση της Αγοραστικής Συμπεριφοράς του Διεθνούς Τουρίστα**

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η ανάλυση και η καταγραφή της συμπεριφοράς του καταναλωτή, και συγκεκριμένα του τουρίστα, κατά τη διαδικασία της αγοράς. Αναλύονται κάποια βασικά τουριστικά μοντέλα και η σύνδεσή τους με τον τουρίστα.

## **Διδακτική ενότητα 2: Τμηματοποίηση Τουριστικής Αγοράς και Target Group σε Παγκόσμιο Επίπεδο**

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η ανάλυση και η καταγραφή της διαδικασίας τμηματοποίησης της αγοράς, της σημασίας της για την επιτυχημένη στρατηγική μάρκετινγκ και τον εντοπισμό της ομάδας στόχου. Η τμηματοποίηση είναι μια πολύ σημαντική διαδικασία του μάρκετινγκ, η οποία στοχεύει στον εντοπισμό του τρόπου και της κατεύθυνσης στην οποία πρέπει να κινηθεί η συνολική στρατηγική προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι της.

## **Διδακτική ενότητα 3: Εργαλεία Τουριστικού Μάρκετινγκ**

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η ανάλυση και η καταγραφή όλων των εργαλείων του μάρκετινγκ και του διαδικτυακού μάρκετινγκ, τα οποία χρησιμοποιούνται ευρέως για την προώθηση των πωλήσεων των προϊόντων και των υπηρεσιών της τουριστικής βιομηχανίας και την αναγνωρισιμότητα του ονόματος (brand name) των τουριστικών επιχειρήσεων, φορέων και προορισμών.

## **Διδακτική ενότητα 4: Τουριστική Διαφήμιση και Διεθνές Branding**

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η ανάλυση της τουριστικής διαφήμισης ως ενός βασικού εργαλείου του μάρκετινγκ υπηρεσιών, η καταγραφή των απαραίτητων βημάτων για τον αποτελεσματικό σχεδιασμό της. Επίσης, παρουσιάζεται ο τρόπος διαμόρφωσης του μηνύματος της διαφήμισης και οι εσωτερικοί και εξωτερικοί παράγοντες που το επηρεάζουν.

## **Διδακτική ενότητα 5: Διαδικτυακή Προβολή, Social Media και Δημόσιες Σχέσεις στον Τουρισμό**

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι η ανάλυση των δημοσίων σχέσεων, της διαδικτυακής προβολής και των social media. Αναλύονται οι βασικές τεχνικές χρήσης των δημοσίων σχέσεων και η χρήση των social media καθώς και η σημασία της διαδικτυακής προβολής για την ανάπτυξη και τη δημιουργία θετικής εικόνας στους τουρίστες.

# **ΜΑΘΗΜΑ - ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΓΙΑ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ**

## **Διδακτική ενότητα 1: Περιβάλλον, τουρισμός, από την πλευρά του μάρκετινγκ**

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να εισάγει τους εκπαιδευόμενους στα βασικά περιβαλλοντικά ζητήματα και τα θέματα που σχετίζονται με τα ταξίδια και τον τουρισμό. Αρχικά, περιγράφονται οι τρεις βασικές αρχές του τουρισμού που αποσκοπούν στην κατανόηση της σχέσης

που υπάρχει μεταξύ της ποιότητας του περιβάλλοντος και της τουριστικής δραστηριότητας. Στη συνέχεια, επισημαίνεται ο ρόλος του σύγχρονου μάρκετινγκ ως βασικού εργαλείου μανάτζμεντ για την ερμηνεία, την παρουσίαση και την επίτευξη της βιωσιμότητας στους προορισμούς.

## **Διδακτική ενότητα 2: Ταξίδια και τουρισμός: η μεγαλύτερη βιομηχανία του κόσμου**

Στην παρούσα διδακτική ενότητα παρουσιάζονται τα βασικά χαρακτηριστικά της μεγαλύτερης βιομηχανίας του κόσμου, αυτής του τουρισμού. Αρχικά, αναλύονται οι όροι «τουρισμός» και «ταξίδια & τουρισμός». Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στο βασικό σύστημα κατηγοριοποίησης του τουρισμού, που εφαρμόζεται διεθνώς, με βάση τη ζήτηση από πλευράς επισκεπτών, σε μια προσπάθεια τμηματοποίησης της αγοράς και ανάπτυξης τεχνικών διαχείρισης των επισκεπτών σε κάθε προορισμό, τα οποία αποτελούν τις δύο βασικές αρχές για τη βιωσιμότητα. Τέλος, παρουσιάζονται οι τέσσερις βασικοί τομείς της βιομηχανίας των ταξιδιών και του τουρισμού από τους οποίους εξαρτάται το μέλλον της βιωσιμότητας στα ταξίδια και τον τουρισμό και ο αυξανόμενος ρόλος που διαδραματίζουν οι μικρές επιχειρήσεις.

## **Διδακτική ενότητα 3: Η σημασία του τουρισμού διακοπών και αναψυχής για το περιβάλλον**

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι την έννοια του συνολικού τουριστικού προϊόντος και των επιμέρους συστατικών στοιχείων του, το οποίο αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την εφαρμογή των μεθόδων του μάρκετινγκ και της διαχείρισης των επισκεπτών σ' έναν προορισμό. Ο σχεδιασμός ενός τουριστικού προϊόντος θα πρέπει να περιστρέφεται τόσο γύρω από μια συστηματική αξιολόγηση των τμημάτων της αγοράς και του όγκου τους όσο και γύρω από τη βιώσιμη ικανότητα των πόρων. Τέλος, παρουσιάζονται οι θετικές και αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού διακοπών στο περιβάλλον με βάση την κατηγοριοποίησή τους σε φυσικές, κοινωνικές/οικονομικές και πολιτιστικές/εκπαιδευτικές.

## **Διδακτική ενότητα 4: Διαχείριση του τουρισμού για την επίτευξη της βιωσιμότητας σε συγκεκριμένους προορισμούς**

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι την έννοια της διαχείρισης των τουριστών και των τουριστικών επιχειρήσεων σε συγκεκριμένους προορισμούς. Θα παρουσιαστούν οι βασικοί «φορείς» που εμπλέκονται στις αποφάσεις που λαμβάνονται σε κάθε προορισμό, σημειώνοντας πως δεν αποτελούν ομοιογενείς ομάδες, καθώς σε καθεμία από αυτές

υπάρχουν αλληλοσυγκρουόμενα συμφέροντα. Τέλος, αναλύεται η διαχείριση του τουρισμού από την πλευρά του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα αντίστοιχα, τονίζοντας το ζωτικό ρόλο της ενεργητικής συνεργασίας μεταξύ τους.

### **Διδακτική ενότητα 5: Μάρκετινγκ βιώσιμου τουρισμού στον προορισμό**

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι το ρόλο της προοπτικής μάρκετινγκ και των εργαλείων διαχείρισης στην επίτευξη της βιωσιμότητας στους τουριστικούς προορισμούς. Θα γίνει σαφές ότι οι ενέργειες μάρκετινγκ που υλοποιούνται σήμερα εντάσσουν πλήρως στους στόχους τους την προστασία του περιβάλλοντος λαμβάνοντας υπόψιν τους το γεγονός ότι οι περιβαλλοντικοί στόχοι θα πρέπει να συμπίπτουν με τους οικονομικούς προκειμένου να είναι εφικτή η βιωσιμότητα. Θα αναφερθούμε στα έξι σημεία στα οποία η βιωσιμότητα επηρεάζει τη λήψη των αποφάσεων μάρκετινγκ των επιχειρήσεων, τα οποία, στην ουσία, αποτελούν πολύ σημαντικά κίνητρα, που λειτουργούν είτε υπέρ είτε κατά των επιλογών του προορισμού. Τέλος, θα τονίσουμε την ανάγκη να αποτελέσει το μάρκετινγκ αντικείμενο συνεργατικών διαδικασιών και διαπραγματεύσεων και να εφαρμόζεται από κοινού από τον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα, ώστε να προσφέρει τον πιο γόνιμο τρόπο για τον έλεγχο του επαγγελματισμού και της ενέργειας της σύγχρονης επιχειρηματικής σκέψης και την επίτευξη της βιωσιμότητας.

### **Διδακτική ενότητα 6: Δέκα λέξεις-κλειδιά για τις επιχειρήσεις που επιδιώκουν τη βιωσιμότητα**

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να παρουσιαστούν οι τρόποι εξασφάλισης της βιωσιμότητας με την υιοθέτηση από τις επιχειρήσεις της βιομηχανίας των ταξιδιών και του τουρισμού πρακτικών φιλικών προς το περιβάλλον. Επίσης, επισημαίνεται η αυξανόμενη χρήση των Μελετών Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων, των Δηλώσεων Περιβαλλοντικών Συνεπειών και των Συστημάτων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, που στις μέρες μας επηρεάζουν τη λειτουργία των μεγάλων επιχειρήσεων σε πολλά μέρη του κόσμου.

### **Διδακτική ενότητα 7: Βιωσιμότητα και τουρισμός στα ξενοδοχεία και στους πόλους έλξης των τουριστών**

Η παρούσα διδακτική ενότητα αποσκοπεί στο να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι το ρόλο που διαδραματίζει το μάνατζμεντ των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του τουριστικού τομέα, και συγκεκριμένα των επιχειρήσεων που προσφέρουν, εμπορεύονται ή διευκολύνουν τις δραστηριότητες των επισκεπτών στον προορισμό, στην επίτευξη της βιωσιμότητας του προορισμού.

Αρχικά, θα παρουσιαστεί ο ρόλος των μονάδων διαμονής στη διαμόρφωση του συνολικού χαρακτήρα και της εικόνας του προορισμού. Στη συνέχεια, εξηγείται ο ρόλος της διαχείρισης των πόρων που αποτελούν πόλους έλξης των επισκεπτών στην προστασία και τη διατήρηση του φυσικού, κοινωνικού και πολιτισμικού περιβάλλοντος.

### **Διδακτική Ενότητα 8: Βιωσιμότητα και Τουρισμός στον Τομέα των Μεταφορών και των Τουρ Οπερέιτορ - Διεθνή Παραδείγματα**

Σκοπός της παρούσας διδακτικής ενότητας είναι να κατανοήσουν οι εκπαιδευόμενοι το ρόλο που διαδραματίζουν οι επιχειρήσεις του τομέα των μεταφορών στην προώθηση του βιώσιμου τουρισμού, με έμφαση στο ρόλο των αεροπορικών εταιριών, που κατέχουν την πρώτη θέση στο διεθνή τουρισμό. Στη συνέχεια, προβάλλεται η ανάγκη συνεργασίας των τουρ-οπερέιτορ με τοπικούς φορείς, προκειμένου να αναλάβουν μέρος του κόστους και των καθηκόντων για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης. Το πλεονέκτημα είναι ότι, συμμετέχοντας στις διαδικασίες για την αποφυγή των αρνητικών επιπτώσεων στο περιβάλλον, οι τουρ-οπερέιτορ μπορούν να επηρεάσουν το εύρος και το πεδίο εφαρμογής των μελλοντικών κανονισμών και να συμβάλουν στη θέσπιση επιχειρηματικά βιώσιμων κανόνων.

## ΜΑΘΗΜΑ - TOUR OPERATING

### **Διδακτική Ενότητα 1: Πακέτο Διακοπών & Tour Operating**

### **Διδακτική Ενότητα 2: Τουριστικό Πακέτο με Πλοίο & Λεωφορείο**

#### **ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ-ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ FRONT OFFICE SUNSOFT**

(Εκμάθηση Διαχείρισης Λογισμικού στη Βασική Έκδοσή του)

Η εφαρμογή Front Office «Αλέξανδρος» αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση για τις ανάγκες μιας ελληνικής ξενοδοχειακής μονάδας.

Η εφαρμογή λειτουργεί μέσα από το φιλικό γραφικό περιβάλλον των Windows, και έχει δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην προσαρμογή των λειτουργιών της στην ξενοδοχειακή φιλοσοφία.

Το μάθημα δομείται ως εξής:

## ΜΑΘΗΜΑ - ΕΚΜΑΘΗΣΗ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ FRONT OFFICE

### **Διδακτική Ενότητα 1: Βασικές λειτουργίες και διαχείριση κρατήσεων**

### **Διδακτική Ενότητα 2: Booking Positions και Internet Availability**



- Διδακτική Ενότητα 3: Δημιουργία και διαχείριση νέας κράτησης**
- Διδακτική Ενότητα 4: Πλάνο Reception και διαχείριση δωματίων**
- Διδακτική Ενότητα 5: Οικονομική διαχείριση του Ξενοδοχείου - Λογαριασμοί**
- Διδακτική Ενότητα 6: Δημιουργία και καταχώρηση λογιστικών εγγραφών**
- Διδακτική Ενότητα 7: Διαχείριση πρακτορείων, πελατών και συνεργασιών**
- Διδακτική Ενότητα 8: Παραμετροποίηση δεδομένων της εφαρμογής**

**ΜΑΘΗΜΑ - ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ  
FRONT OFFICE SUNSOFT**

- Διδακτική Ενότητα 1: Μελέτη Περίπτωσης 1**
- Διδακτική Ενότητα 2: Μελέτη Περίπτωσης 2**
- Διδακτική Ενότητα 3: Μελέτη Περίπτωσης 3**
- Διδακτική Ενότητα 4: Μελέτη Περίπτωσης 4**
- Διδακτική Ενότητα 5: Μελέτη Περίπτωσης 5**
- Διδακτική Ενότητα 6: Μελέτη Περίπτωσης 6**
- Διδακτική Ενότητα 7: Μελέτη Περίπτωσης 7**
- Διδακτική Ενότητα 8: Μελέτη Περίπτωσης 8**