

# Περιεχόμενα

Σημειώματα των Επιστημονικών Επιμελητών της Ελληνικής Έκδοσης .....	11
Ευχαριστίες .....	15
Ενδεικτικοί Υποστηρικτικοί Ιστότοποι .....	17
<b>1   Εισαγωγή</b> .....	<b>19</b>
1.1 Δύο Βασικοί Όροι .....	19
1.2 Θεμελιώδεις Προϋποθέσεις .....	20
1.3 Μεταφορές .....	21
1.4 Η Ανάπτυξη των Αεροπορικών Ταξιδιών .....	22
1.5 Ευκολία Πρόσβασης .....	23
1.6 Εξελίξεις και Ανάπτυξη .....	24
1.7 Διεθνείς Τουριστικές Ροές .....	25
1.8 Ο Έλεγχος των Τουριστικών Θερέτρων .....	27
1.9 Έλλειψη Ενδιαφέροντος προς τους Tour Operators .....	27
1.10 Περίγραμμα Κεφαλαίων .....	28
1.11 Δομή Κεφαλαίων .....	30
Γλωσσάριο Βασικών Όρων .....	30
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία .....	30
Παραπομπές .....	31
<b>2   Το Πακέτο Διακοπών και η Ανάδειξη των Tour Operators</b> .....	<b>33</b>
Μαθησιακοί Στόχοι .....	33
2.1 Εισαγωγή .....	33
2.2 Πρώιμες Εξελίξεις .....	34
2.3 Η Άνοδος των Πακέτων Διακοπών .....	36
2.4 Η Ευκολία των Πακέτων Διακοπών .....	37
2.5 Η Προστασία του Καταναλωτή .....	38
2.6 Διεθνείς Εξελίξεις .....	40
2.7 Ταξινόμηση των Πακέτων Διακοπών .....	41
2.8 Ένα Ανταγωνιστικό Περιβάλλον Λειτουργίας .....	45
2.9 Τύποι Tour Operators .....	47
2.10 Επίρροη των Tour Operators .....	51
2.11 Οι Ευκαιρίες Συνεχίζουν να Αυξάνονται .....	53
2.12 Βασικοί Πρωταγωνιστές .....	53
2.13 Σημαντικοί Πρωταγωνιστές σε Εξελίξεις Νέων Προορισμών .....	55
2.14 Οι Μελλοντικές Προοπτικές .....	56
Περίληψη .....	59

Ερωτήσεις .....	60
Γλωσσάριο Βασικών Όρων .....	60
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία .....	65
Παραπομπές .....	65
<b>3   Το Λειτουργικό Περιβάλλον .....</b>	<b>69</b>
Μαθησιακοί Στόχοι.....	69
3.1 Εισαγωγή .....	69
3.2 Εξωτερικό Λειτουργικό Περιβάλλον .....	70
Περίληψη .....	92
Ερωτήσεις .....	93
Γλωσσάριο Βασικών Όρων .....	94
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία .....	96
Παραπομπές .....	97
<b>4   Ανάπτυξη Προϊόντος.....</b>	<b>99</b>
Μαθησιακοί Στόχοι.....	99
4.1 Εισαγωγή .....	99
4.2 Ανάπτυξη Πακέτου (ή Αναθεώρηση) .....	100
4.3 Προγραμματισμός ενός Πακέτου Διακοπών .....	100
4.4 Στάδια Ανάπτυξης Προϊόντος.....	101
Περίληψη .....	130
Ερωτήσεις .....	131
Γλωσσάριο Βασικών Όρων .....	132
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία .....	135
Παραπομπές .....	135
<b>5   Μικρομεσαίοι Tour Operators.....</b>	<b>137</b>
Μαθησιακοί Στόχοι.....	137
5.1 Εισαγωγή .....	137
5.2 Πράκτορες Επίγειας Εξυπηρέτησης/ Ground Handling Agents (GHAs).....	138
5.3 Εξειδικευμένος Τουρισμός (Niche Tourism).....	140
5.4 Τουριστικά Προϊόντα Περιπέτειας.....	141
5.5 Εξειδικευμένα Δρομολόγια/ Tailor-Made Itineraries .....	153
5.6 Περιηγήσεις με Πούλμαν (Coach Tours) .....	154
Περίληψη .....	161
Ερωτήσεις .....	162
Γλωσσάριο Βασικών Όρων .....	162
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία .....	164
Παραπομπές .....	165
<b>6   Εξυπηρέτηση Πελατών .....</b>	<b>167</b>
Μαθησιακοί Στόχοι.....	167
6.1 Εισαγωγή .....	167
6.2 Εξυπηρέτηση Πελατών και Ικανοποίηση .....	168

6.3 Διαχείριση της Συνάντησης της Υπηρεσίας (Service Encounter) .....	170
6.4 Στιγμές της Αλήθειας .....	172
6.5 Εκτίμηση Ποιότητας της Προσφερόμενης Υπηρεσίας .....	173
6.6 Ποιοτική Συλλογή Δεδομένων .....	174
6.7 Ποσοτικές Μέθοδοι Συλλογής Δεδομένων .....	175
6.8 Αφοσίωση/Πίστη Πελατών (Loyalty).....	180
6.9 Διατηρώντας την Πίστη/Αφοσίωση (Loyalty).....	182
6.10 Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management) .....	183
6.11 Ανάκτηση Υπηρεσιών (Service Recovery) .....	184
6.12 Ικανοποίηση Πελατών και Κερδοφορία .....	186
Περίληψη .....	189
Ερωτήσεις .....	190
Γλωσσάριο Βασικών Όρων .....	191
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία .....	194
Παραπομπές .....	195
<b>7   Οικονομικός Προγραμματισμός: Τιμολόγηση του Πακέτου</b> .....	197
Μαθησιακοί Στόχοι.....	197
7.1 Εισαγωγή .....	197
7.2 Λειτουργικές Δαπάνες.....	198
7.3 Επιχειρησιακά Έξοδα .....	200
7.4 Συντελεστής Φορτίου (Load Factor).....	200
7.5 Κενή Πτήση (Empty Leg).....	201
7.6 Κόστη Διανομής.....	202
7.7 Προβλέψεις και Διαχείριση Χωρητικότητας/Δυναμικότητας .....	205
7.8 Tour Operators Μαζικής Αγοράς .....	206
7.9 Εξειδικευμένοι (Specialist) Tour Operators .....	207
7.10 Ομόλογα, Ασφάλειες και Συνδρομές .....	208
7.11 Διαχείριση Μετρητών και Ταμειακές Ροές .....	208
7.12 Πρόσθετες Πηγές Εισοδήματος .....	209
7.13 Τιμολογιακοί Συντελεστές .....	212
7.14 Εταιρικές Στρατηγικές Τιμολόγησης .....	213
7.15 Τακτικές Τιμολόγησης .....	214
7.16 Εκπαιδευτική Τιμολόγηση .....	215
Περίληψη .....	216
Ερωτήσεις .....	217
Γλωσσάριο Βασικών Όρων .....	217
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία .....	218
Παραπομπές .....	219
<b>8   Tour Operators και Βασικοί Κανονισμοί Ταξιδιού</b> .....	221
Μαθησιακοί Στόχοι.....	221
8.1 Εισαγωγή .....	221
8.2 Ο Σκοπός των Κανονισμών για τα Οργανωμένα Ταξίδια του 1992 (Package Travel Regulations 1992) .....	222

8.3 Σε Ποιον Υπάγεται η Ευθύνη; .....	225
8.4 Ποιος Ευνοείται από την Ευθύνη που Επιβάλλεται; .....	227
8.5 Μεταβολές πριν από την Αναχώρηση .....	228
8.6 Μεταβολές μετά την Αναχώρηση .....	230
8.7 Ευθύνη Βάσει του Κανονισμού 15 .....	231
8.8 Ευθύνη Βάσει του Κανονισμού 4 .....	232
8.9 Ζημιές .....	233
8.10 Προστασία από Αφερεγγυότητα .....	236
8.11 ΡΤD2 – Οι Μεγάλες Αλλαγές .....	238
8.12 Περιφέρεια Ασίας–Ειρηνικού και Νομοθεσία .....	239
Περίληψη .....	245
Ερωτήσεις .....	246
Γλωσσάριο Βασικών Όρων .....	246
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία .....	247
Παραπομπές .....	247
<b>9   Διανομή (Τόπος)</b> .....	249
Μαθησιακοί Στόχοι .....	249
9.1 Εισαγωγή .....	249
9.2 Αλλαγές στην Παραδοσιακή Διανομή .....	250
9.3 Κανάλια Διανομής .....	253
9.4 Δυναμική Συσκευασία (Dynamic Packaging) .....	262
9.5 Επιλογή Τουριστικού Γραφείου .....	263
9.6 Πόροι Διανομής .....	266
Περίληψη .....	272
Ερωτήσεις .....	273
Γλωσσάριο Βασικών Όρων .....	273
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία .....	276
Παραπομπές .....	276
<b>10   Μάρκετινγκ</b> .....	279
Μαθησιακοί Στόχοι .....	279
10.1 Εισαγωγή .....	279
10.2 Βασικά Χαρακτηριστικά των Tour Operators και των Προϊόντων .....	280
10.3 Ευκολία Εισόδου/Εξόδου .....	285
10.4 Προγραμματισμός Μάρκετινγκ .....	287
10.5 Ανάλυση Κατάστασης .....	288
10.6 Έρευνα Αγοράς (Market Research) .....	290
10.7 Ανάλυση Ανταγωνιστών .....	291
10.8 Ανάλυση και Συμπεριφορά Καταναλωτών .....	291
10.9 Προετοιμασία Σχεδίου Μάρκετινγκ (Marketing Plan) .....	293
10.10 Τμηματοποίηση, Στόχευση και Τοποθέτηση .....	294
10.11 Το Μίγμα Προώθησης (Promotional Mix) .....	301
10.12 Διαφήμιση .....	301
10.13 Δημόσιες Σχέσεις .....	303

10.14 Προώθηση Πωλήσεων.....	304
10.15 Προσωπικές Πωλήσεις.....	304
10.16 Άμεσο (Direct) Μάρκετινγκ.....	304
10.17 Ψηφιακά Μέσα Επικοινωνίας .....	305
10.18 Αξιολόγηση.....	314
Περίληψη .....	315
Ερωτήσεις .....	316
Γλωσσάριο Βασικών Όρων .....	317
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία .....	320
Παραπομπές .....	320
<b>11   Ανθρώπινοι Πόροι και Διαχείριση Εργατικού Δυναμικού .....</b>	<b>323</b>
Μαθησιακοί Στόχοι.....	323
11.1 Εισαγωγή .....	323
11.2 Στρατηγική Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού .....	326
11.3 Τι Είναι ο Προγραμματισμός του Εργατικού Δυναμικού;.....	328
11.4 Στρατολόγηση.....	332
11.5 Κατάρτιση (Training) και Ανάπτυξη .....	344
11.6 Διαχείριση Απόδοσης και Μάθησης Εργαζομένων.....	346
11.7 Ανταμοιβή/Οφέλη Εργαζομένων (Reward/ Benefits).....	350
11.8 Ευκαιρίες Καριέρας.....	352
Περίληψη .....	359
Ερωτήσεις .....	359
Γλωσσάριο Βασικών Όρων .....	360
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία .....	361
Παραπομπές .....	362
<b>12   Διαχείριση Κρίσεων .....</b>	<b>363</b>
Μαθησιακοί Στόχοι.....	363
12.1 Εισαγωγή .....	363
12.2 Ορισμοί.....	364
12.3 Εσωτερική Κρίση .....	365
12.4 Εξωτερική Κρίση.....	365
12.5 Εύρος Κρίσεων .....	366
12.6 Αξιολόγηση/Εκτίμηση Κινδύνου (Risk Assessment) .....	367
12.7 Σχέδιο Διαχείρισης Κρίσεων .....	374
12.8 Η Πραγματικότητα ενός Περιστατικού (Reality of an Incident) .....	379
Περίληψη .....	381
Ερωτήσεις .....	382
Γλωσσάριο Βασικών Όρων .....	382
Προτεινόμενη Βιβλιογραφία .....	385
Παραπομπές .....	386
<b>13   Προκλήσεις και Άλλα Ζητήματα: Μια Ματιά στο Μέλλον .....</b>	<b>387</b>
13.1 Πού Βρισκόμαστε Τώρα;.....	387

---

13.2 Ανταγωνισμός.....	391
13.3 Ταραγμένοι Καιροί.....	391
13.4 Μεταφορές.....	392
13.5 ΤΠΕ (ICT).....	392
13.6 Προβληματισμοί και Προστασία των Καταναλωτών.....	393
13.7 Νέα Ζητήματα .....	394
Παραπομπές .....	396
<b>Ευρετήριο Όρων .....</b>	<b>397</b>
Ξενόγλωσσοι όροι .....	397
Ελληνικοί όροι.....	397