

# Περιεχόμενα

Πρόλογοι των επιμελητών της ελληνικής έκδοσης .....	13
Πρόλογος .....	17
Σχετικά με το βιβλίο .....	19
Ευχαριστίες .....	21
Σχετικά με τους συγγραφείς .....	23
Συντομογραφίες .....	25
Ευχαριστίες για το φωτογραφικό υλικό .....	27

---

## ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ

---

### Προοπτικές του τουρισμού

---

<b>1   Εισαγωγή στον τουρισμό .....</b>	<b>31</b>
Μαθησιακοί στόχοι .....	31
Εισαγωγή .....	32
Η εξέλιξη του τουρισμού .....	32
Ιστορικές Γεωγραφίες .....	34
Ορίζοντας τον τουρισμό .....	55
Η μελέτη του τουρισμού .....	59
Τουρισμός και βιωσιμότητα .....	60
Σύνοψη Κεφαλαίου .....	62
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	62
Περαιτέρω μελέτη .....	62
Πρόσθετα βίντεο .....	62
<b>2   Τα οικονομικά του τουρισμού .....</b>	<b>63</b>
Μαθησιακοί στόχοι .....	63
Εισαγωγή .....	64
Ορισμός των οικονομικών .....	64
Σημαντικές μακροοικονομικές έννοιες για τον τουρισμό .....	66
Σημαντικές μικροοικονομικές έννοιες για τον τουρισμό .....	73
Σύνοψη Κεφαλαίου .....	80
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	80
Περαιτέρω μελέτη .....	81

---

## ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ

---

### Οι άνθρωποι του τουρισμού

---

<b>3   Ο τουρισμός ως εργοδότης .....</b>	<b>85</b>
Μαθησιακοί στόχοι .....	85
Εισαγωγή .....	86

Η εργασία στον τουρισμό .....	87
Μικρές επιχειρήσεις και αυτοαπασχόληση στον τουρισμό .....	88
Εργασιακές προκλήσεις στον τουριστικό τομέα .....	90
Σωματεία εργαζομένων και ενώσεις εργοδοτών στην ταξιδιωτική και τουριστική βιομηχανία .....	91
Εργασιακές ανταμοιβές στον τουριστικό κλάδο .....	92
Θέσεις εργασίας στον τουρισμό .....	93
Οι ανθρωπίνι πόροι στον τουρισμό .....	95
Διοίκηση τουριστικών οργανισμών .....	101
Διοίκηση εθελοντών .....	103
Διατήρηση των εργαζομένων .....	104
Δεξιότητες απασχολησιμότητας .....	105
Ανάπτυξη καριέρας .....	105
Έμφυλα ζητήματα στην ταξιδιωτική και τουριστική βιομηχανία .....	107
Σύνοψη Κεφαλαίου .....	108
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	108
Περαιτέρω μελέτη .....	108

### ΤΡΙΤΟ ΜΕΡΟΣ

#### Τουριστική κατανάλωση

<b>4   Αεροπορικές μεταφορές .....</b>	<b>111</b>
Μαθησιακοί στόχοι .....	111
Εισαγωγή .....	112
Η ιστορία των αεροπορικών ταξιδιών .....	112
Αεροπορικές υπηρεσίες .....	112
Τύποι αεροσκαφών .....	115
Κανονισμός λειτουργίας .....	122
Μορφές συνεργασίας των αεροπορικών εταιρειών .....	128
Σύνοψη Κεφαλαίου .....	133
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	133
Περαιτέρω μελέτη .....	134
<b>5   Οδικές και σιδηροδρομικές μεταφορές .....</b>	<b>135</b>
Μαθησιακοί στόχοι .....	135
Εισαγωγή .....	136
Προσωπικές επιλογές μεταφοράς .....	136
Ιστορικές τάσεις στις μεταφορές .....	137
Ποδηλασία .....	137
Ιδιωτικά και ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα .....	140
Ταξί .....	145
Οχήματα αναψυχής (Recreational Vehicles – RVs) .....	146
Ταξίδια με πούλμαν .....	147
Σιδηροδρομικά ταξίδια .....	150
Μετακίνηση με τηλεφερίκ .....	156
Κόμβοι μεταφορών και υποδομές .....	156
Σύνοψη Κεφαλαίου .....	158
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	158
Περαιτέρω μελέτη .....	158

<b>6   Πλωτές μεταφορές.....</b>	<b>159</b>
Μαθησιακοί στόχοι.....	159
Εισαγωγή.....	160
Βιομηχανικές πλωτές διαδρομές.....	160
Ιδιωτικά σκάφη.....	160
Πλωτά ταξί και λεωφορεία.....	163
Πορθμεία και πλοία ακτοπλοΐας (φέρι μποτ).....	164
Υποβρύχια και ημιυποβρύχια σκάφη.....	165
Κρουαζιερόπλοια.....	166
Λιμάνια.....	174
Σύνοψη Κεφαλαίου.....	177
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες.....	177
Περαιτέρω μελέτη.....	178
<b>7   Φιλοξενία και διαμονή.....</b>	<b>179</b>
Μαθησιακοί στόχοι.....	179
Εισαγωγή.....	180
Ανάπτυξη του κλάδου της διαμονής.....	180
Δομή του κλάδου της διαμονής.....	182
Σχεδιασμός της ζήτησης για διαμονή.....	192
Σύνοψη Κεφαλαίου.....	194
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες.....	194
Για περαιτέρω μελέτη:.....	194
<b>8   Η εστίαση.....</b>	<b>195</b>
Μαθησιακοί στόχοι.....	195
Εισαγωγή.....	196
Κατηγορίες υπηρεσιών εστίασης.....	196
Ζητήματα που επηρεάζουν τις υπηρεσίες εστίασης.....	204
Σύνοψη Κεφαλαίου.....	210
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες.....	210
Περαιτέρω μελέτη.....	210
<b>9   Τουριστικά θέλγητρα.....</b>	<b>211</b>
Μαθησιακοί στόχοι.....	211
Εισαγωγή.....	212
Ταξινόμηση των θελγήτρων.....	212
Η ύπαιθρος ως θέλγητρο.....	228
Αναζητώντας το ασυνήθιστο.....	231
Οι εκδηλώσεις ως θέλγητρα.....	231
Ερμηνεία στα τουριστικά θέλγητρα.....	233
Κέντρα Πληροφόρησης Τουριστών.....	242
Σύνοψη Κεφαλαίου.....	243
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες.....	243
Περαιτέρω μελέτη.....	243
<b>10   Μορφές και τυπολογίες τουρισμού.....</b>	<b>245</b>
Μαθησιακοί στόχοι.....	245
Εισαγωγή.....	246

Μορφές τουρισμού .....	246
Σύνοψη Κεφαλαίου.....	282
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	282
Περαιτέρω μελέτη .....	283

## ΤΕΤΑΡΤΟ ΜΕΡΟΣ

### Διοίκηση και διαχείριση του τουρισμού

<b>11   Διοίκηση λειτουργιών στον τουρισμό.....</b>	<b>287</b>
Μαθησιακοί στόχοι.....	287
Εισαγωγή .....	288
Μοντέλο Διοίκησης Λειτουργιών .....	288
Εσωτερικοί και εξωτερικοί παράγοντες.....	289
Λειτουργική στρατηγική.....	289
Διοίκηση ανθρώπινων πόρων .....	290
Διαχείριση εγκαταστάσεων .....	293
Σχεδιασμός εγκαταστάσεων .....	293
Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων.....	295
Διαχείριση δυναμικότητας .....	296
Διαχείριση της αναμονής των πελατών .....	297
Τοπία υπηρεσιών (Servicescapes).....	298
Διαχείριση ποιότητας υπηρεσιών .....	299
Διαχείριση εσόδων και απόδοσης.....	300
Διαχείριση παραγωγικότητας και επιχειρησιακή απόδοση.....	303
Διαχείριση ασφάλειας .....	304
Διαχείριση κρίσεων .....	305
Νομοθεσία .....	305
Χρηματοοικονομική διαχείριση.....	306
Σχεδιασμός για το μέλλον .....	309
Σύνοψη Κεφαλαίου.....	311
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	311
Περαιτέρω μελέτη .....	311
<b>12   Διαχείριση τουριστικών προορισμών.....</b>	<b>313</b>
Μαθησιακοί στόχοι.....	313
Εισαγωγή .....	314
Εμφάνιση των τουριστικών προορισμών.....	314
Προσδιορίζοντας τους τουριστικούς προορισμούς .....	315
Ο δημόσιος και ιδιωτικός τομέας στη διαχείριση τουριστικών προορισμών .....	316
Σχεδιασμός και ανάπτυξη τουριστικού προορισμού.....	318
Οργανισμοί διαχείρισης (και μάρκετινγκ) τουριστικών προορισμών.....	319
Αναπτύσσοντας έναν οργανισμό διαχείρισης τουριστικού προορισμού.....	320
Χρηματοδότηση του Μάρκετινγκ Τουριστικού Προορισμού.....	334
Στρατηγική Προορισμού .....	335
Σύνοψη Κεφαλαίου.....	339
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	339
Περαιτέρω μελέτη .....	339

<b>13   Στρατηγική τουρισμού και προορισμού .....</b>	<b>341</b>
Μαθησιακοί στόχοι.....	341
Εισαγωγή .....	342
Καθορισμός στρατηγικής .....	342
Στρατηγικός σχεδιασμός .....	342
Στρατηγική διοίκηση .....	343
Στρατηγική ανάλυση.....	344
Ανάλυση ομάδων ενδιαφερομένων .....	347
Διαμόρφωση στρατηγικής .....	349
Στρατηγική τοποθέτηση .....	349
Στρατηγική κατεύθυνση .....	350
Στρατηγική ανάπτυξη .....	354
Υλοποίηση και παρακολούθηση .....	362
Διοίκηση της αλλαγής .....	362
Στρατηγική απόκλισης.....	362
Αξιολόγηση των στρατηγικών για τον τουρισμό .....	363
Σύνοψη Κεφαλαίου.....	365
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	366
Περαιτέρω μελέτη .....	366
<b>14   Μάρκετινγκ τουρισμού και προορισμού .....</b>	<b>367</b>
Μαθησιακοί στόχοι.....	367
Εισαγωγή .....	368
Ορισμός του μάρκετινγκ .....	368
Καθοριστικοί και παρακινητικοί παράγοντες .....	368
Ψυχογραφική ταξινόμηση του Plog .....	369
Εγγενείς και εξωγενείς παράγοντες.....	369
Πολιτιστικά πλαίσια του μάρκετινγκ.....	371
Οι εμπλεκόμενοι με το μάρκετινγκ (marketers) και τα κίνητρα.....	371
Σχεδιάζοντας μια Στρατηγική και ένα Σχέδιο Μάρκετινγκ .....	375
Έρευνα αγοράς.....	377
Τμηματοποίηση αγοράς, στόχευση και τοποθέτηση.....	378
Ανάπτυξη της Στρατηγικής Μάρκετινγκ.....	381
Επιλογή στρατηγικής κατεύθυνσης.....	382
Εφαρμογή της στρατηγικής μάρκετινγκ – το μίγμα μάρκετινγκ .....	383
Ενίσχυση της επωνυμίας (branding) και δημιουργία προωθητικού υλικού .....	396
Σύνοψη Κεφαλαίου.....	399
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	399
Περαιτέρω μελέτη .....	399

## ΠΕΜΠΤΟ ΜΕΡΟΣ

### Τουριστική ανάπτυξη

<b>15   Τουριστική πολιτική και τουριστικός σχεδιασμός .....</b>	<b>403</b>
Μαθησιακοί στόχοι.....	403
Εισαγωγή .....	404
Ποιος σχεδιάζει τον τουρισμό;.....	404

Γιατί ο τουρισμός απαιτεί σχεδιασμό; .....	411
Θετικές επιπτώσεις του τουρισμού .....	412
Οι προκλήσεις του σχεδιασμού στο πλαίσιο του τουρισμού .....	413
Ολοκληρωμένος σχεδιασμός και ανάπτυξη .....	417
Διαδικασίες σχεδιασμού για τουριστική ανάπτυξη .....	420
Σχεδιασμός σε περιοχές της υπαίθρου: Εθνικά πάρκα .....	422
Σχεδιασμός σε περιβάλλοντα ιστορικής σημασίας .....	423
Σύνοψη Κεφαλαίου .....	425
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	425
Περαιτέρω μελέτη .....	425
<b>16   Υπεύθυνη διαχείριση του τουρισμού .....</b>	<b>427</b>
Μαθησιακοί στόχοι .....	427
Εισαγωγή .....	428
Πόροι .....	428
Φέρουσα Ικανότητα .....	429
Οικονομικές επιπτώσεις .....	432
Κοινωνικο-πολιτισμικές επιπτώσεις .....	434
Περιβαλλοντικές επιπτώσεις .....	440
Βιώσιμος τουρισμός .....	453
Στρατηγικές διαχείρισης .....	457
Σύνοψη κεφαλαίου .....	462
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	462
Περαιτέρω μελέτη .....	463
<hr/>	
<b>ΕΚΤΟ ΜΕΡΟΣ</b>	
Ο τουρισμός στο μέλλον	
<hr/>	
<b>17   Η τουριστική έρευνα .....</b>	<b>467</b>
Μαθησιακοί στόχοι .....	467
Εισαγωγή .....	468
Ερευνητικά ερωτήματα έναντι ερωτημάτων διαχείρισης και πολιτικής .....	468
Ερευνητικά Παραδείγματα (Paradigm) .....	469
Τύποι Τουριστικής Έρευνας .....	471
Λειτουργίες της τουριστικής έρευνας .....	472
Η θεωρία στην τουριστική έρευνα .....	475
Στάδια ενός ερευνητικού έργου .....	476
Σύνοψη κεφαλαίου .....	479
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	479
Περαιτέρω μελέτη .....	480
<b>18   Το μέλλον του τουρισμού .....</b>	<b>481</b>
Μαθησιακοί στόχοι .....	481
Εισαγωγή .....	482
Κατανοώντας την αλλαγή .....	482
Μεταβλητές της αγοράς .....	482
Εικονική και επαυξημένη πραγματικότητα (virtual and augmented reality) .....	485

---

Ρομπότ .....	486
Διαστημικός τουρισμός .....	486
Παγκοσμιοποίηση .....	488
Νεοαποικιοκρατία .....	488
Νέος τουρισμός .....	489
Μεταμοντερνισμός και τουρισμός .....	490
Μεταμοντερνισμός και μετα-βιομηχανικές πόλεις .....	491
Παραγωγή – κατανάλωση (prosumption) και συν-δημιουργία (co-creation) .....	491
Διαχείριση κρίσεων .....	492
Σύνοψη κεφαλαίου .....	493
Ερωτήσεις και Δραστηριότητες .....	493
Περαιτέρω μελέτη .....	493
<b>Βιβλιογραφία .....</b>	<b>495</b>
<b>Βιογραφικά των συντελεστών της ελληνικής έκδοσης.....</b>	<b>505</b>
<b>Ευρετήριο όρων .....</b>	<b>507</b>