

## ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

### (1) ΓΕΝΙΚΑ

<b>ΣΧΟΛΗ</b>	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ		
<b>ΤΜΗΜΑ</b>	ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ		
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	<b>ΤΣΚ603</b>	<b>ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	6 <sup>ο</sup>
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ		
<b>ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</b> <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 αναγράψτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων</i>	<b>ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	<b>ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ</b>	
Σύνολο μαθήματος	3	6	
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).</i>			
<b>ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b> <i>γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων</i>	ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ		
<b>ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:</b>	ΟΧΙ		
<b>ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:</b>	ΕΛΛΗΝΙΚΑ		
<b>ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS</b>	ΝΑΙ		
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)</b>	<a href="https://eclass.unipi.gr/courses/TOY158/">https://eclass.unipi.gr/courses/TOY158/</a>		

### (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 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

Μετά το πέρας του μαθήματος οι φοιτητές θα είναι σε θέση:

- Να αναγνωρίζουν τα είδη τουριστικών γραφείων και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους
- Να προσδιορίζουν τις προϋποθέσεις λειτουργίας των τουριστικών γραφείων και τις σχετικές διαδικασίες αδειοδότησης
- Να περιγράφουν τις λειτουργίες των τουριστικών γραφείων και τις παρεχόμενες υπηρεσίες
- Να περιγράφουν τις σχέσεις των τουριστικών γραφείων με τις άλλες τουριστικές επιχειρήσεις
- Να διακρίνουν τη διαδικασία για τον προγραμματισμό ταξιδιού και θέματα σύνθεσης τουριστικών πακέτων
- Να διακρίνουν τους τρόπους προβολής και προώθησης των τουριστικών πακέτων

#### 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

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

Εργασία σε διεθνές περιβάλλον Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών	Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης ..... Άλλες... .....
Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών Αυτόνομη εργασία Ομαδική εργασία	

### (3) ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Εισαγωγικά στοιχεία – αντικείμενο λειτουργίας και διακρίσεις τουριστικών γραφείων
2. Ίδρυση και έναρξη λειτουργίας τουριστικών γραφείων
3. Δομή – λειτουργία τμημάτων τουριστικών γραφείων
4. Σχέσεις τουριστικών γραφείων με τουριστικές επιχειρήσεις
5. Προγραμματισμός ταξιδιού - σύνθεση τουριστικών πακέτων
6. Προβολή και προώθηση τουριστικών πακέτων

### (4) ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<b>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b> Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	ΠΡΟΣΩΠΟ ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΟ																
<b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b> Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές	Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία: -Σχετικά με το περιεχόμενο του μαθήματος Videos (εκπαιδευτικά videos) -Ίντερνετ για αναζήτηση πληροφοριών στα πλαίσια άσκησης/εργασίας (εντός και εκτός τάξης)  Χρήση Τ.Π.Ε. στην Επικοινωνία με τους φοιτητές: -Διαδικτυακή Πλατφόρμα του μαθήματος (μηνύματα, ανακοινώσεις) -Ανταλλαγή E-mails																
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b> 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.  Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης σύμφωνα με τις αρχές του ECTS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Δραστηριότητα</th> <th>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Διαλέξεις</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>Συγγραφή εργασίας</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Παρουσίαση γραπτής εργασίας</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Τεστ αυτοαξιολόγησης</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Μελέτη &amp; ανάλυση βιβλιογραφίας</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Εξετάσεις</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><b>Σύνολο Μαθήματος</b></td> <td><b>155</b></td> </tr> </tbody> </table>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	Διαλέξεις	39	Συγγραφή εργασίας	40	Παρουσίαση γραπτής εργασίας	12	Τεστ αυτοαξιολόγησης	2	Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας	60	Εξετάσεις	2	<b>Σύνολο Μαθήματος</b>	<b>155</b>
Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου																
Διαλέξεις	39																
Συγγραφή εργασίας	40																
Παρουσίαση γραπτής εργασίας	12																
Τεστ αυτοαξιολόγησης	2																
Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας	60																
Εξετάσεις	2																
<b>Σύνολο Μαθήματος</b>	<b>155</b>																
<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</b> 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραπτή Εργασία (1 ως 3 άτομα, υποχρεωτική) και Παρουσίαση <b>40 μονάδες</b></li> <li>• Τεστ αυτοαξιολόγησης (προαιρετικά) <b>10 μονάδες</b></li> <li>• Τελική Γραπτή Εξέταση (υποχρεωτική) <b>50 μονάδες</b></li> </ul> <p>-Ερωτήσεις σύντομης απάντησης -Ερωτήσεις ανάστυξης -Δοκιμασία Πολλαπλής επιλογής (ειδικά αν για κάποιο λόγο χρειαστεί να μεταφερθεί η εξέταση του μαθήματος on-line)</p>																

Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες

Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.

#### (5) ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Παπαγεωργίου Α.Ν. (2021). Μάνατζμεντ τουριστικών γραφείων, Λευκωσία: Broken Hill Publishers Ltd  
Χυτήρης, Λ. & Άννινος Λ.Ν. (2015). Διοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών, Αθήνα: ΣΕΑΒ (e-book)

Χυτήρης, Λ. (2005). Ποιότητα υπηρεσιών στα τουριστικά γραφεία (IATA), Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς (e-book).

Capriello, A. and Riboldazzi, S. (2019), "Exploring service innovation in a network of travel agencies: the Robintur case", *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JHTT-02-2019-0014>

Fang, L., Lu, Z. and Dong, L. (2020), "Differentiating service quality impact between the online and off-line context: an empirical investigation of a corporate travel agency", *International Hospitality Review*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IHR-01-2020-0003>

Lin, C. (2010), "Examining e-travel sites: an empirical study in Taiwan", *Online Information Review*, Vol. 34 No. 2, pp. 205-228. <https://doi.org/10.1108/14684521011036954>

Albattat, A. (2020), "The Impact of Online Marketing in Travel Agency", Hassan, A. and Sharma, A. (Ed.) *The Emerald Handbook of ICT in Tourism and Hospitality*, Emerald Publishing Limited, pp. 85-96. <https://doi.org/10.1108/978-1-83982-688-720201006>

Ivanova, M. (2019), "Robots, Artificial Intelligence, and Service Automation in Travel Agencies and Tourist Information Centers", Ivanov, S. and Webster, C. (Ed.) *Robots, Artificial Intelligence, and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality*, Emerald Publishing Limited, pp. 221-237. <https://doi.org/10.1108/978-1-78756-687-320191011>

Sharma, A., Sharma, S., and Chaudhary, M. (2020). Are small travel agencies ready for digital marketing? Views of travel agency managers, *Tourism Management*, Vol. 79, <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2020.104078>.

Yi Luo, Liang (Rebecca) Tang, Eojina Kim (2021). A picture is worth a thousand words: The role of a cover photograph on a travel agency's online identity, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 94, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102801>.