

Διδάσκουσα:
Δρ. ΤΣΙΟΤΣΟΥ Η. ΡΟΔΟΥΛΑ
Αναπληρώτρια Καθηγήτρια
E-mail: rtsiotsou@uom.gr

ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ



Το μάθημα σκοπεύει στο να βοηθήσει τους/ις φοιτητές/τριες να κατανοήσουν τις βασικές αρχές, τη φιλοσοφία και τις εφαρμογές που χαρακτηρίζουν το Μάρκετινγκ Επιχειρήσεων Φιλοξενίας. Συγκεκριμένα, οι φοιτητές/τριες θα:

- Κατανοήσουν τις ιδιαιτερότητες του μάρκετινγκ επιχειρήσεων φιλοξενίας (ξενοδοχεία, τουριστικά καταλύματα).
- Μπορούν να περιγράψουν τη δομή και τα χαρακτηριστικά της προσφοράς και ζήτησης στο μάρκετινγκ επιχειρήσεων φιλοξενίας.
- Κατανοήσουν τη διαδικασία τμηματοποίησης της τουριστικής αγοράς, τη στόχευση τμημάτων καταναλωτών και την τοποθέτηση των τουριστικών προϊόντων στην αγορά.
- Κατανοήσουν τη χρήση του μίγματος μάρκετινγκ επιχειρήσεων φιλοξενίας και τις στρατηγικές μάρκετινγκ που εφαρμόζουν.

ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το μάθημα Μάρκετινγκ σε Επιχειρήσεις Φιλοξενίας δεν βασίζεται σε αδιάκοπη παράδοση εννοιών από την πλευρά της διδάσκουσας και παρακολούθηση και τήρηση σημειώσεων από την μεριά του/της φοιτητή/τριας. Τις περισσότερες φορές το μάθημα θα εξελίσσεται σαν μια συζήτηση που συνήθως θα βασίζεται σε συγκεκριμένες μελέτες περιπτώσεων (case studies). Ο βαθμός κατανόησης της διδασκόμενης ύλης αλλά και ο βαθμός επιτυχίας του μαθήματος συνολικά, θα εξαρτηθούν σε μεγάλο βαθμό από την καλή προετοιμασία των φοιτητών/τριών των οποίων η συμμετοχή στο μάθημα είναι περισσότερο από αναγκαία.

ΑΣΚΗΣΕΙΣ / ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Στην διάρκεια του μαθήματος θα πραγματοποιηθούν ασκήσεις με τη χρήση Video, φωτογραφιών και άλλο οπτικοακουστικό υλικό. Στόχος των ασκήσεων είναι η καλύτερη κατανόηση των βασικών αρχών του Μάρκετινγκ Επιχειρήσεων Φιλοξενίας. Επίσης, θα πραγματοποιηθούν διαλέξεις από επαγγελματίες ξενοδοχειακών.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Απαιτούνται βασικές γνώσεις στα αντικείμενα: εισαγωγή στο μάρκετινγκ και μάρκετινγκ υπηρεσιών.

ΕΡΓΑΣΙΑ



Η εργασία ΕΙΝΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΚΑΙ αφορά στην πραγματοποίηση μιας μελέτης περίπτωσης για μια επιχείρηση φιλοξενίας.

Δομή της εργασίας:

ΕΞΩΦΥΛΛΟ - ΛΙΣΤΑ ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΩΝ

1. **ΕΙΣΑΓΩΓΗ:** Ιστορικά και οικονομικά στοιχεία της επιχείρησης
2. **PEST ΑΝΑΛΥΣΗ**
3. **SWOT ΑΝΑΛΥΣΗ**
 - ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ
 - ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ
 - ΑΠΕΙΛΕΣ
 - ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ

4. **ΑΝΤΙΛΗΠΤΙΚΟΣ ΧΑΡΤΗΣ**

5. **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Κάθε φοιτητής/τρια θα παρουσιάσει την εργασία του/ης σε power point ενώ θα πρέπει να την παραδώσει σε έντυπη μορφή στη διδάσκουσα την **Προκαθορισμένη Ημερομηνία**.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ



ΔΙΕΘΝΗΣ

Holloway, R. (2003) *Τουριστικό Μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Middleton, V.T..C. & Clarke, J.R. (2000) *Marketing in Travel and Tourism*. Butterworth-Heinemann.

Morrison, A. (1999) *Τουριστικό και Ταξιδιωτικό Μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

Ανδριώτης, Κ. (2007). *Μάρκετινγκ Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

	<p>Βασιλειάδης, Χ. (2003). Η Διοικητική και το Μάρκετινγκ των Τουριστικών Προορισμών. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.</p> <p>Χρήστου, Ε. (1999) Έρευνα Τουριστικής Αγοράς. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.</p>
<p>ΕΞΕΤΑΣΤΕΑ ΥΛΗ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</p>	<p>Kotler, P., Bowen, J.R. & Makens, J.C. (2002) <i>Marketing for Hospitality and Tourism</i> (3rd edition). Engelwood Cliffs: Prentice Hall.</p> <p>Tsiotsou, R.H. and Goldsmith, R. (2012). <i>Strategic Marketing in Tourism Services</i>. Emerald.</p>
<p>ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ</p>	<p>Εξετάσεις Εξαμήνου 70% - Παρουσίαση Εργασίας 10% - Εργασία 20%</p>
<p>ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Εισαγωγή στο Τουριστικό Μάρκετινγκ – Κατηγορίες Επιχειρήσεων Φιλοξενίας 2. Το Μάρκετινγκ σε Επιχειρήσεις Φιλοξενίας 3. Η Συμπεριφορά των Πελατών των Επιχειρήσεων Φιλοξενίας 4. Προϊοντικές Αποφάσεις στις Επιχειρήσεις Φιλοξενίας 5. Σχεδιασμός και Διοίκηση των Διαδικασιών Παροχής των Υπηρεσιών 6. Η Φυσική και Ηλεκτρονική Διανομή στις Επιχειρήσεις Φιλοξενίας 7. Στρατηγικές Τιμολόγησης σε Επιχειρήσεις Φιλοξενίας 8. Ο ρόλος του Περιβάλλοντος (Servicescapes) στις Επιχειρήσεις Φιλοξενίας 9. Η Επικοινωνία και ο Ρόλος της στις Επιχειρήσεις Φιλοξενίας 10. Η Διοίκηση του Ανθρώπινου Δυναμικού στις Επιχειρήσεις Φιλοξενίας 11. Βελτιώνοντας την Ποιότητα στις Επιχειρήσεις Φιλοξενίας 12. Διαχείριση Σχέσεων με τους Πελάτες (CRM) των Επιχειρήσεων Φιλοξενίας