

## ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

### 1. ΓΕΝΙΚΑ

<b>ΣΧΟΛΗ</b>	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ		
<b>ΤΜΗΜΑ</b>	ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	Προπτυχιακό		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	ΜΚΤ110	<b>ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	3 <sup>ο</sup>
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών		
<b>ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	<b>ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ</b>	
Διαλέξεις	4	5	
<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	Ειδικού Υποβάθρου - Κορμού		
<b>ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	Υποχρεωτικό		
<b>ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ</b>	-		
<b>ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ</b>	Ελληνικά		
<b>ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS</b>			
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)</b>	<a href="https://tourism.ionio.gr/gr/undergraduate-studies/courses/1172/">https://tourism.ionio.gr/gr/undergraduate-studies/courses/1172/</a>		
<b>ΣΕΛΙΔΑ E CLASS</b>	<a href="https://opencourses.ionio.gr/courses/DTO180/">https://opencourses.ionio.gr/courses/DTO180/</a>		

### 2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

<b>Μαθησιακά Αποτελέσματα</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Να αποκτήσουν οι φοιτητές/φοιτήτριες το αναγκαίο θεωρητικό υπόβαθρο στο χώρο του Μάρκετινγκ Υπηρεσιών και να κατανοήσουν τις βασικές έννοιες, αρχές και ζητήματα.</li><li>• Να αναγνωρίσουν οι φοιτητές/φοιτήτριες τον σημαντικό ρόλο που διαδραματίζει η επιστήμη του Μάρκετινγκ Υπηρεσιών, δίνοντας έμφαση στη σύνδεση της θεωρίας με την πράξη.</li><li>• Να εξοικειωθούν οι φοιτητές/φοιτήτριες με την εφαρμογή των θεωρητικών αρχών του Μάρκετινγκ Υπηρεσιών σε πρακτικό επίπεδο αναλύοντας επιχειρηματικές στρατηγικές και πρακτικές.</li><li>• Να κατανοήσουν οι φοιτητές/φοιτήτριες τη σπουδαιότητα του Μάρκετινγκ Υπηρεσιών στον τομέα του τουρισμού και της φιλοξενίας.</li></ul>
<b>Γενικές Ικανότητες</b>

### 3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

<p>Το μάθημα «Μάρκετινγκ Τουριστικών Υπηρεσιών» έχει σκοπό να εισάγει τους φοιτητές στις βασικές έννοιες του μάρκετινγκ υπηρεσιών και να εστιάσει στην εφαρμογή τους στον τουρισμό, που αποτελεί έναν από τους βασικότερους και πιο καίριους τομείς παροχής υπηρεσιών διεθνώς. Ενδεικτικά, στη θεματολογία του μαθήματος περιλαμβάνονται αντικείμενα όπως η ανάλυση των βασικών χαρακτηριστικών των υπηρεσιών, η διαδικασία παραγωγής υπηρεσιών, η σημασία των εργαζομένων, η επικοινωνία, η σηματοποίηση (branding) και η τιμολόγηση των υπηρεσιών. Τέλος, το μάθημα περιλαμβάνει μελέτες περιπτώσεων και διεθνή παραδείγματα από τον τομέα του τουρισμού και παρουσιάζει τις ιδιαιτερότητες των τουριστικών υπηρεσιών σε σχέση με τις υπόλοιπες υπηρεσίες.</p> <p>Εβδομάδα 1: Εισαγωγή στο μάρκετινγκ υπηρεσιών</p> <p>Εβδομάδα 2: Κατανοώντας τους πελάτες υπηρεσιών</p> <p>Εβδομάδα 3: Τμηματοποίηση υπηρεσιών</p>
--



Εβδομάδα 4: Τοποθέτηση υπηρεσιών

Εβδομάδα 5: Ανάπτυξη υπηρεσιών και branding

Εβδομάδα 6: Διανομή υπηρεσιών μέσω φυσικών και ηλεκτρονικών καναλιών

Εβδομάδα 7: Παρουσίαση Προσκεκλημένου Ομιλητή

Εβδομάδα 8: Επικοινωνία μάρκετινγκ στις υπηρεσίες

Εβδομάδα 9: Διαμόρφωση του περιβάλλοντος παροχής υπηρεσιών

Εβδομάδα 10: Τιμολόγηση υπηρεσιών

Εβδομάδα 11: Διαχείριση σχέσεων και οικοδόμηση πιστότητας πελάτη

Εβδομάδα 12: Σχεδιασμός διαδικασιών υπηρεσιών επαφής

Εβδομάδα 13: Σύνοψη μαθήματος

#### 4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<b>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b>													
<b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b>	Το μάθημα περιλαμβάνει τη χρήση video και πολυμέσων.												
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	<table><tr><td>Δραστηριότητα</td><td>Φόρτος Εξαμήνου</td></tr><tr><td>Διαλέξεις</td><td>52</td></tr><tr><td>Μελέτη και Ανάλυση</td><td>73</td></tr><tr><td>Βιβλιογραφίας</td><td></td></tr><tr><td><b>Σύνολο Μαθήματος</b></td><td><b>125</b></td></tr><tr><td>(ECTS: 5)</td><td></td></tr></table>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εξαμήνου	Διαλέξεις	52	Μελέτη και Ανάλυση	73	Βιβλιογραφίας		<b>Σύνολο Μαθήματος</b>	<b>125</b>	(ECTS: 5)	
Δραστηριότητα	Φόρτος Εξαμήνου												
Διαλέξεις	52												
Μελέτη και Ανάλυση	73												
Βιβλιογραφίας													
<b>Σύνολο Μαθήματος</b>	<b>125</b>												
(ECTS: 5)													
<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</b>	Η αξιολόγηση του μαθήματος γίνεται μέσω γραπτής εξέτασης.												

#### 5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific.