

## ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

### 1. ΓΕΝΙΚΑ

<b>ΣΧΟΛΗ</b>	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ		
<b>ΤΜΗΜΑ</b>	ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	Προπτυχιακό		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	INF120	<b>ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	5 <sup>ο</sup>
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	Διαχείριση Συστημάτων Κρατήσεων		
<b>ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	<b>ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ</b>	
Διαλέξεις	4	5	
<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	Ειδίκευσης		
<b>ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	Επιλογής		
<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/1211/">https://tourism.ionio.gr/gr/undergraduate-studies/courses/1211/</a>		
<b>ΣΕΛΙΔΑ E CLASS</b>			

### 2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

#### Μαθησιακά Αποτελέσματα

Η τεχνολογία έχει έντονη παρουσία στο χώρο του τουρισμού και εισχωρεί σε όλες τις επιχειρήσεις τουριστικού ενδιαφέροντος, αποκτώντας καθοριστικό ρόλο στη λειτουργία των επιχειρήσεων που προσφέρουν τουριστικές υπηρεσίες.

Στόχος είναι η λήψη γνώσεων από τους φοιτητές, ώστε να εξελιχθούν σε ικανά στελέχη με γνώσεις και πρακτικές ενός τουριστικού γραφείου, μίας αεροπορικής εταιρείας και κάθε επιχείρησης που δραστηριοποιείται στον τουριστικό κλάδο, πάνω σε θέματα εφαρμογής της τεχνολογίας διεθνών συστημάτων κρατήσεων (GDS).

Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος ο φοιτητής / τρια θα είναι σε θέση να :

- αναγνωρίζει και να κατανοεί το οργανωτικό και διοικητικό πλαίσιο επιχειρησιακού συστήματος κρατήσεων.
- αντιλαμβάνεται τον τρόπο διαχείρισης των δεδομένων των πελατών, τον προγραμματισμό κατανομής του έργου για την ολοκλήρωση της κράτησης, με συνεχή προσαρμογή σε νέες καταστάσεις.
- διακρίνει το πλαίσιο λειτουργίας της καταχώρησης στοιχείων και ειδικών απαιτήσεων του πελάτη.
- εξοικειωθεί και να εφαρμόζει τις κρατήσεις ειδικών περιπτώσεων και προσωπικών δεδομένων των πελατών, λαμβάνοντας υπόψη τις αρχές της διαφορετικότητας και πολυπολιτισμικότητας.
- αναλύει, συνθέτει και αξιολογεί τις απαιτήσεις για τον χειρισμό των αλλαγών
- δημιουργεί φάκελο πελατών λαμβάνοντας υπόψη την δημιουργία απαιτήσεων κρατήσεων από το σύστημα κρατήσεων.
- χρησιμοποιεί ένα από τα κορυφαία συστήματα διαχείρισης κρατήσεων στον κόσμο (AMADEUS)

#### Γενικές Ικανότητες

### 3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Βασικές αρχές διαχείρισης συστημάτων κρατήσεων. Αλληλεπίδραση και στρατηγικές διαχείρισης διαδικτυακών κεντρικών συστημάτων κρατήσεων. Τουρισμός και τεχνολογίες επικοινωνιών και πληροφοριών. Κριτήρια επιλογής



συστημάτων ηλεκτρονικών κρατήσεων. Επίδραση σε τουριστική ζήτηση και τουριστική προσφορά. Παγκόσμια συστήματα διανομής. Επίδραση των συστημάτων στο internet. Ηλεκτρονικοί μεσάζοντες στον τουρισμό και επίδρασή τους στο οικονομικό περιβάλλον και στην τουριστική αγορά.

Ο προγραμματισμός των μαθημάτων ανά εβδομάδα στο σύνολο των 13 εβδομάδων μαθημάτων που προβλέπονται είναι ο εξής:

## Θεωρητικές Διαλέξεις

### Εβδομάδα 1η

Σκοπός, λειτουργίες και χρήση των τουριστικών καναλιών διανομής ως εργαλείο ανάπτυξης τουριστικής στρατηγικής.

### Εβδομάδα 2η

Στρατηγική, λειτουργίες και οικονομικές επιπτώσεις των Διεθνών Συστημάτων Κρατήσεων (Global Distribution Systems, G.D.S.).

### Εβδομάδα 3η

Συστήματα Ηλεκτρονικών Κρατήσεων και Διαδίκτυο.

### Εβδομάδα 4η

Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων - Επιπτώσεις.

### Εβδομάδα 5η

Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων - SABRE

### Εβδομάδα 6η

Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων - Travelport

### Εβδομάδα 7η

Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων - Amadeus

### Εβδομάδα 8η

Σχεδιασμός συστήματος κρατήσεων - Ανάλυση απαιτήσεων

### Εβδομάδα 9η

Σχεδιασμός συστήματος κρατήσεων - Διαγράμματα χρήσης (UML)

### Εβδομάδα 10η

Σχεδιασμός συστήματος κρατήσεων - Σχεδίαση Βάσης Δεδομένων

### Εβδομάδα 11η

Σύστημα κρατήσεων Amadeus - Πρακτική εξάσκηση

### Εβδομάδα 12η

Σύστημα κρατήσεων Amadeus - Πρακτική εξάσκηση

### Εβδομάδα 13η

Σύστημα κρατήσεων Amadeus - Πρακτική εξάσκηση

## Εργαστήρια

Τα εργαστήρια οργανώνονται με στόχο την εφαρμογή της θεωρίας σε ασκήσεις και παραδείγματα. Αντιστοιχεί ένα εργαστήριο για κάθε διάλεξη.

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

<b>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b>													
<b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b>	<p>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές.</p> <p>Υποστήριξη Μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class (<a href="https://opencourses.ionio.gr/courses/DTO150/">https://opencourses.ionio.gr/courses/DTO150/</a>)</p>												
<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>	<p>Γραπτή ενδιάμεση εξέταση (20%) που περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ερωτήσεις σύντομης απάντησης</li><li>- Πολλαπλής Επιλογής</li></ul> <p>Γραπτή τελική εξέταση (60%) που περιλαμβάνει:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ερωτήσεις σύντομης απάντησης</li><li>- Πολλαπλής Επιλογής</li><li>- Συγκριτική αξιολόγηση στοιχείων θεωρίας</li></ul> <p>Μικρές ομαδικές ατομικές εργασίες (20%)</p> <p>Τα κριτήρια αξιολόγησης γίνονται γνωστά στους φοιτητές στην έναρξη του μαθήματος.</p>												

#### 5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ΔΙΕΘΝΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ, (2018), ΚΑΤΣΩΝΗ ΒΑΣΙΛΙΚΗ, ΝΙΚΗΤΟΠΟΥΛΟΣ ΣΑΡΑΝΤΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ ΕΕ
- ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ Η/Υ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ-ΑΦΙΞΕΙΣ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ, (2004), ΚΟΜΙΝΗΣ Γ. ΝΙΚΟΛΑΟΣ, ΙΩΑΝΝΟΥ Ε. ΙΩΑΝΝΗΣ, Interbooks
- ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ και ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ ΜΕ ΧΡΗΣΗ Η/Υ, (2003), ΖΩΗ ΚΥΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΥ, Εκδόσεις ΠΡΟΠΟΜΠΟΣ.