

Περιεχόμενα

Οι συγγραφείς του βιβλίου	21
Σε ποιον απευθύνεται αυτό το βιβλίο	22
Λίγα λόγια προς τον αναγνώστη για τη μελέτη του βιβλίου	23
Δομή και μορφή υλικού στα κεφάλαια του βιβλίου	24
Πληροφορίες για τον ακαδημαϊκό διδάσκοντα	26
Συνοπτική παρουσίαση περιεχομένου κεφαλαίων	28
Η οικογενειακή παράδοση και οι προκλήσεις της νέας εποχής	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 (ΕΙΣΑΓΩΓΗ) ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ: ΜΕΛΕΤΗ ΤΟΥ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟΥ	35
Περί τίνος πρόκειται;	35
Στόχοι κεφαλαίου	35
Έννοιες που θα παρουσιαστούν	35
1.1 Η έννοια του αντικειμένου «τουρισμός και νέες τεχνολογίες»	36
1.2 Η προσέγγιση του αντικειμένου «τουρισμός και νέες τεχνολογίες»	39
1.2.1 Χρήστες τεχνολογίας	39
1.2.2 Είδος τεχνολογίας	40
1.2.3 Κατανάλωση τουριστικών υπηρεσιών	40
1.2.4 Επίπεδο παροχής τουριστικών υπηρεσιών και ροές	42
1.2.5 Πεδίο εφαρμογής τεχνολογίας	43
1.3 Έρευνα στο αντικείμενο	44
1.4 Ωστόσο, γιατί θα πρέπει να μας ενδιαφέρει τόσο το ζήτημα «τουρισμός και νέες τεχνολογίες»;	48
Τελικά δεν είναι τόσο απλό	48
Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	48
Ερωτήσεις επανάληψης	49
Πηγές κεφαλαίου	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	51
Δημιουργώντας προστιθέμενη αξία	51
Στόχοι κεφαλαίου	51
Έννοιες που θα παρουσιαστούν	51
2.1 Η εποχή της πληροφορίας	52
2.1.1 Οι συνθήκες της νέας εποχής	52
2.1.2 Κοινωνία της πληροφορίας	53
2.1.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός	55
2.2 Βασικές έννοιες: Η πυραμίδα της γνώσης	56
2.2.1 Δεδομένα	58
2.2.2 Πληροφορίες	58
2.2.3 Γνώση	58
2.2.4 Σοφία (;)	58
2.2.5 Μεταδεδομένα	58
2.3 Αξιοποίηση των πληροφοριών	60
2.3.1 Τέλεια πληροφόρηση	61
2.3.2 Ικανότητα διαχείρισης πληροφοριών	62
2.3.3 Χαρακτηριστικά και αξία της πληροφορίας	63
2.4 Υπολογιστές: Ένας ψηφιακός κόσμος από bit	65
2.5 Από τα άυλα bit σε κάτι χρήσιμο: Αλγόριθμοι και προγραμματισμός	69

Επένδυση για το παρόν και το μέλλον	71
Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	71
Ερωτήσεις επανάληψης	72
Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση	72
Και αύριο, τι; Κι άλλες πληροφορίες;	72
Μελέτη περίπτωσης: Alphabet: Ο γίγαντας του διαδικτύου	73
Πηγές κεφαλαίου	75
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ, ΔΙΚΤΥΑ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	77
Χρησιμοποιώντας υπολογιστές	77
Στόχοι κεφαλαίου	78
Έννοιες που θα παρουσιαστούν	78
3.1 Βασικές έννοιες: Υπολογιστής και πληροφορική	78
3.2 Βασικές έννοιες: Υλικό και λογισμικό	84
3.3 Η δομή ενός σύγχρονου υπολογιστή και το υλικό του	85
3.4 Κεντρική μονάδα, μνήμη, δίαυλοι και επεξεργασία δεδομένων	86
3.5 Συσκευές εισόδου και εξόδου	87
3.6 Είδη υπολογιστών	90
3.6.1 Μεγάλοι υπολογιστές (mainframes) και υπερυπολογιστές (supercomputers)	90
3.6.2 Υπολογιστές που λειτουργούν ως εξυπηρετητές (servers)	90
3.6.3 Προσωπικοί υπολογιστές (personal computers)	91
3.6.4 Έξυπνα κινητά τηλέφωνα (smartphones) και άλλες φορητές συσκευές (mobile devices)	93
3.6.5 Υπολογιστές που μπορούν να φορεθούν («φορητοί»)	93
3.6.6 Υπολογιστές ενσωματωμένοι σε άλλες συσκευές	95
3.7 Λογισμικό και βασικές κατηγορίες λογισμικού	95
3.7.1 Λειτουργικά συστήματα	97
3.7.2 Εφαρμογές	100
3.8 Δίκτυα και επικοινωνίες	104
3.8.1 Δίκτυα κοντινής απόστασης	104
3.8.2 Τοπικά δίκτυα	105
3.8.3 Δίκτυα ευρείας περιοχής	105
3.9 Διαδίκτυο και τεχνολογίες διαδικτύου	105
3.9.1 Προβολή ιστοσελίδων (www, world wide web)	110
3.9.2 Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email)	110
3.9.3 Τηλεφωνία μέσω δικτύου δεδομένων (VoIP, Voice over Internet Protocol)	110
3.9.4 Ονοματολογία διαδικτύου (DNS, Domain Name Service)	110
3.9.5 Μεταφορά αρχείων (FTP – File Transfer Protocol)	110
3.10 Ενώνοντας τις τελείες	113
3.11 «Νόμοι» των υπολογιστών	115
3.11.1 Νόμος του Bell	116
3.11.2 Νόμος του Metcalfe	116
3.11.3 Νόμος του Nielsen	117
3.11.4 Νόμος του Kryder	117
3.11.5 Νόμος του Moore	117
3.12 Παγκόσμια παραγωγή δεδομένων	120
Μια τρύπα στο νερό;	120
Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	122
Ερωτήσεις επανάληψης	122
Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση	123
Και αύριο, τι; Θα πρέπει ασταμάτητα να ξοδεύουμε για τεχνολογία;	123
Μελέτη περίπτωσης: Λειτουργικό σύστημα Windows	124
Πηγές κεφαλαίου	126

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	129
Δεδομένα σε χάος	129
Στόχοι κεφαλαίου	130
Έννοιες που θα παρουσιαστούν	130
4.1 Βάσεις δεδομένων	130
4.1.1 Χρήσιμοι ορισμοί	131
4.1.2 Ο ρόλος των Συστημάτων Διαχείρισης Βάσεων Δεδομένων	132
4.1.3 Προγράμματα εφαρμογών βάσεων δεδομένων	133
4.1.4 Μοντελοποίηση των δεδομένων	134
4.2 Σχισιακές βάσεις δεδομένων	136
4.2.1 Σχισιακό μοντέλο	136
4.2.2 Κλειδιά	138
4.2.3 Περιορισμοί ακεραιότητας	140
4.2.4 Ένα παράδειγμα βάσης δεδομένων	140
4.2.5 Πράξεις ενημέρωσης και παραβίαση περιορισμών	142
4.2.6 Σχισιακή άλγεβρα	143
4.3 Μοντέλο οντοτήτων-συσχετίσεων	144
4.3.1 Οντότητες	144
4.3.2 Γνωρίσματα	145
4.3.3 Συσχετίσεις	146
4.3.4 Περιορισμοί	147
4.3.5 Κλειδιά	149
4.3.6 Αδύναμες οντότητες	149
4.3.7 Συσχετίσεις βαθμού άνω του δύο	150
4.3.8 Γνωρίσματα συσχετίσεων	150
4.3.9 Εκτεταμένο μοντέλο οντοτήτων-συσχετίσεων	151
4.3.10 Σύμβολα διαγράμματος ΟΣ	152
4.3.11 Ένα διάγραμμα ΟΣ για μια αλυσίδα ξενοδοχείων	152
4.4 Ο κύκλος ζωής ανάπτυξης ενός συστήματος βάσης δεδομένων	155
4.4.1 Συλλογή και ανάλυση απαιτήσεων	155
4.4.2 Σχεδιασμός βάσης δεδομένων	155
4.4.3 Υλοποίηση βάσης δεδομένων	156
4.4.4 Έλεγχος και αξιολόγηση βάσης δεδομένων	156
4.4.5 Λειτουργία και συντήρηση βάσης δεδομένων	156
4.5 Ρόλοι χρηστών βάσεων δεδομένων	156
4.5.1 Τελικοί χρήστες	157
4.5.2 Αναλυτές και σχεδιαστές της βάσης δεδομένων	157
4.5.3 Μηχανικοί λογισμικού	157
4.5.4 Διαχειριστές βάσεων δεδομένων	158
4.6 Είδη βάσεων δεδομένων και σύγχρονες προσεγγίσεις	158
4.6.1 Περιορισμοί σχισιακών βάσεων δεδομένων	158
4.6.2 Είδη NoSQL βάσεων δεδομένων	160
4.7 Συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων	162
4.7.1 Σχισιακά συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων	162
4.7.2 NoSQL συστήματα διαχείρισης βάσεων δεδομένων	163
4.7.3 Διεπαφές ΣΔΒΔ	165
Ώρα για οργάνωση των δεδομένων	167
Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	167
Ερωτήσεις επανάληψης	168
Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση	168
Και αύριο τι; Τα ανοικτά δεδομένα οδηγούν σε ανοικτή γνώση για όλους	169
Μελέτη περίπτωσης: Απαντήσεις σε επιθυμίες	170
Πηγές κεφαλαίου	171

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	173
Στο επίκεντρο η διοίκηση	173
Στόχοι κεφαλαίου	173
Έννοιες που θα παρουσιαστούν	174
Εισαγωγή	174
5.1 Η έννοια της διοίκησης (management)	174
5.2 Λειτουργίες της διοίκησης	175
5.2.1 Η λειτουργία του προγραμματισμού (planning)	175
5.2.2 Η λειτουργία της οργάνωσης (organizing)	176
5.2.3 Η λειτουργία της διεύθυνσης (leading)	178
5.2.4 Η λειτουργία του ελέγχου (controlling)	178
5.3 Επιχείρηση και επιχειρηματικότητα	181
5.4 Επιχειρηματική ιδέα, βιωσιμότητα και σκοπιμότητα	182
5.5 Στρατηγική και επιχειρηματικές πολιτικές	183
5.6 Το περιβάλλον της επιχείρησης	184
5.6.1 Εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης	184
5.6.2 Εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης	185
5.7 SWOT ανάλυση	185
5.8 PEST ανάλυση	187
5.9 Οι λειτουργίες μιας επιχείρησης	188
5.10 Αλυσίδα αξίας	190
5.11 Επίπεδα προϊόντος	191
5.12 Παγκοσμιοποίηση	192
5.12.1 Τα θετικά και τα αρνητικά της παγκοσμιοποίησης	193
Οργανωμένη επιχειρηματικότητα	194
Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	195
Ερωτήσεις επανάληψης	195
Και αύριο, τι; Είναι πράγματι τόσο περίπλοκο να διοικηθεί μια επιχείρηση;	196
Μελέτη περίπτωσης: Ο προγραμματισμός σε μια πρωτότυπη ιδέα	196
Πηγές κεφαλαίου	197
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	199
Πληροφορικά συστήματα και καλύτερη διοίκηση	199
Στόχοι κεφαλαίου	200
Έννοιες που θα παρουσιαστούν	200
6.1 Η έννοια του πληροφοριακού συστήματος	200
6.2 Εργασίες και σκοποί ενός πληροφοριακού συστήματος	202
6.3 Δομή και κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων	203
6.3.1 Με βάση τα οργανωτικά επίπεδα μιας επιχείρησης	204
6.3.2 Με βάση τους λειτουργικούς τομείς της επιχείρησης	205
6.3.3 Με βάση το είδος υποστήριξης που παρέχουν	205
6.4 Πώς αναπτύχθηκαν τα πληροφοριακά συστήματα	210
6.5 Αρχιτεκτονική πληροφοριακών συστημάτων	211
6.5.1 Ταξινόμηση της αρχιτεκτονικής πληροφοριακών συστημάτων	211
6.6 Κύκλος ζωής πληροφοριακού συστήματος	213
6.6.1 Ανάλυση του συστήματος	213
6.6.2 Σχεδίαση του συστήματος	214
6.6.3 Υλοποίηση – εγκατάσταση του συστήματος	215
6.6.4 Συντήρηση του συστήματος	218
6.6.5 Απόσυρση πληροφοριακού συστήματος	220
Το πρώτο βήμα προς ένα χρήσιμο DSS	221
Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	223
Ερωτήσεις επανάληψης	223

Και αύριο, τι; Θα πρέπει να συνεχίζουμε να ξοδεύουμε για πάντα χρήματα για το πληροφορικό μας σύστημα;	223
Μελέτη περίπτωσης: Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα – Σχεδίαση συστήματος	224
Πηγές κεφαλαίου	224
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ	225
Λειτουργούμε όντως ψηφιακά;	225
Στόχοι κεφαλαίου	225
Έννοιες που θα παρουσιαστούν	226
Πώς φτάσαμε ως εδώ – λίγη ιστορία	226
7.1 Τι είναι ο ψηφιακός μετασχηματισμός	227
7.2 Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην Ευρώπη	228
7.3 Ψηφιακός μετασχηματισμός και πανδημία COVID-19	230
7.4 Ο δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας της ΕΕ (DESI)	232
7.5 Γιατί λοιπόν λέγεται «μετασχηματισμός»;	233
7.6 Οφέλη και συνέπειες από τον ψηφιακό μετασχηματισμό	234
7.6.1 Οφέλη για τις επιχειρήσεις	234
7.6.2 Οφέλη για τον πολίτη και την κοινωνία	237
7.7 Συνέπειες και προβληματισμοί από τον ψηφιακό μετασχηματισμό	238
7.8 Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην Ελλάδα	242
7.9 Υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού	244
7.9.1 Cloud Computing και ψηφιακός μετασχηματισμός	244
7.9.2 Βασικά μοντέλα υπηρεσιών νέφους	244
7.9.3 Μοντέλα εφαρμογής cloud	245
7.10 Στρατηγική ψηφιακού μετασχηματισμού – καλές πρακτικές	246
Καιρός για ψηφιακό μετασχηματισμό	248
Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	249
Ερωτήσεις επανάληψης	249
Και αύριο, τι; Πώς θα είναι τα πράγματα στην κοινωνία και στις επιχειρήσεις;	249
Μελέτη περίπτωσης: Η αξιοποίηση της τεχνολογίας από τη Ford	250
Πηγές κεφαλαίου	250
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 ΑΝΑΚΑΛΥΠΤΩΝΤΑΣ ΤΗ ΓΝΩΣΗ	253
Κάλλιο αργά παρά ποτέ	253
Στόχοι κεφαλαίου	253
Έννοιες που θα παρουσιαστούν	254
8.1 Δεδομένα μεγάλου όγκου	254
8.1.1 Καινοτομίες που παράγουν δεδομένα μεγάλου όγκου	254
8.1.2 Επίδραση των δεδομένων μεγάλου όγκου στην επιχειρηματικότητα και την οικονομία	258
8.1.3 Ορισμός και βασικά χαρακτηριστικά των δεδομένων μεγάλου όγκου	259
8.1.4 Επιδιωκόμενα χαρακτηριστικά των δεδομένων μεγάλου όγκου	260
8.2 Η έννοια της ανακάλυψης γνώσης από δεδομένα	261
8.2.1 Συλλογή και προεπεξεργασία δεδομένων	262
8.2.2 Επιλογή και μετασχηματισμός	263
8.2.3 Εξόρυξη δεδομένων	263
8.2.4 Αξιολόγηση προτύπων	269
8.2.5 Παρουσίαση νέας γνώσης	269
Δίψα για γνώση	269
Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	270
Ερωτήσεις επανάληψης	270
Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση	271
Και αύριο τι; Πού μπορεί να φτάσει η αξιοποίηση των δεδομένων μεγάλου όγκου;	271
Μελέτη περίπτωσης: Αξιοποίηση βαθιάς μάθησης για την εξαγωγή της άποψης των τουριστών από τα κοινωνικά μέσα	271
Πηγές κεφαλαίου	273

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ	275
Bot και ρομπότ	275
Στόχοι κεφαλαίου	276
Έννοιες που θα παρουσιαστούν	276
9.1 Κοινωνία της πληροφορίας, διαδίκτυο και ηλεκτρονικό επιχειρείν	276
9.1.1 Το διαδίκτυο	277
9.1.2 Ηλεκτρονικό επιχειρείν ή ηλεκτρονικό εμπόριο;	277
9.1.3 Χαρακτηριστικά ηλεκτρονικού επιχειρείν	278
9.2 Τύποι ηλεκτρονικού επιχειρείν	279
9.2.1 Επιχείρηση προς καταναλωτή – B2C	279
9.2.2 Επιχείρηση προς επιχείρηση – B2B	279
9.2.3 Επιχείρηση προς αρχές – B2G	280
9.2.4 Καταναλωτής προς επιχείρηση – C2B	280
9.2.5 Καταναλωτής προς καταναλωτή – C2C	280
9.2.6 Καταναλωτής προς αρχές – C2G	281
9.2.7 Αρχές προς επιχείρηση – G2B	281
9.2.8 Αρχές προς πολίτες – G2C	282
9.2.9 Αρχές προς αρχές – G2G	282
9.2.10 Ειδικές μορφές ηλεκτρονικού επιχειρείν	282
9.3 Στρατηγικές αποφάσεις ηλεκτρονικού επιχειρείν	284
9.3.1 Επίπεδα ηλεκτρονικού επιχειρείν	284
9.3.2 Μοντέλα ηλεκτρονικού επιχειρείν	285
9.4 Υλοποίηση ηλεκτρονικού επιχειρείν	287
9.4.1 Φάση ανάλυσης πριν από την υλοποίηση	288
9.4.2 Φάση υλοποίησης	288
9.4.3 Φάση ελέγχου και αξιολόγησης μετά την υλοποίηση	288
9.5 Επικοινωνία και προώθηση μέσα από ηλεκτρονικά κανάλια	288
9.5.1 Παρουσία σε ποικίλα κανάλια	288
9.5.2 Ιστότοπος μιας ηλεκτρονικής επιχείρησης	289
9.5.3 Προώθηση μέσω μηχανών αναζήτησης – search engine marketing	290
9.5.4 Προώθηση μέσω συνεργατών – affiliate marketing	293
9.5.5 Προώθηση μέσω περιεχομένου – content marketing	293
9.5.6 Προώθηση μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων – email & text marketing	294
9.5.7 Προώθηση μέσω κοινωνικών μέσων – social media marketing	295
9.5.8 Προώθηση μέσω διαδικτυακών ταξιδιωτικών πρακτόρων – OTA marketing	295
9.5.9 Συμπεριφορική προώθηση – behaviorial marketing	296
9.5.10 Προβληματισμοί	296
9.6 Πληρωμές μέσα από ηλεκτρονικά κανάλια	296
9.6.1 Πληρωμές με απτές πλαστικές κάρτες	297
9.6.2 Πληρωμές με κινητές συσκευές	298
9.7 Περαιτέρω αλλαγές του ηλεκτρονικού επιχειρείν	299
9.7.1 Ηλεκτρονικές προμήθειες	299
9.7.2 Ηλεκτρονική συμβασιοποίηση	299
9.7.3 Ηλεκτρονική διανομή	299
9.7.4 Ηλεκτρονική διαχείριση πελατειακών σχέσεων (e-CRM)	299
9.7.5 Ψηφιακή επικοινωνία	300
9.8 Δομικές αλλαγές στο επιχειρηματικό περιβάλλον	300
9.8.1 Ψηφιακά οικοσυστήματα	300
9.8.2 Αποδιαμεσολάβηση	301
9.8.3 Ψηφιακή διατάραξη	302
Ενδοιασμοί	303
Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	303
Ερωτήσεις επανάληψης	304

Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση	304
Και αύριο, τι; Πώς μπορεί μια επιχείρηση να ξεχωρίσει στο διαδίκτυο;	305
Μελέτη περίπτωσης: Airbnb: Η γιγάντωση της οικονομίας του διαμοιρασμού	305
Πηγές κεφαλαίου	306
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΓΟΡΑ ΚΑΙ ΔΙΑΝΟΜΗ	309
Αυτονομία ή συνεργασία	309
Στόχοι κεφαλαίου	310
Έννοιες που θα παρουσιαστούν	310
10.1 Μια δυναμική αγορά	311
10.1.1 Αγορές και ενδιάμεσοι	311
10.1.2 Σύγχρονες τάσεις	312
10.2 Τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων (Computer Reservation Systems, CRS)	313
10.3 Παγκόσμια συστήματα διανομής (Global Distribution Systems, GDS)	317
10.4 Η δομή της τουριστικής αγοράς	320
10.5 Ιστορική αναδρομή και νέες τάσεις	323
10.5.1 Οι ιδιαιτερότητες της τουριστικής αγοράς και η ανάγκη για μεσάζοντες	323
10.5.2 Η ιστορική εξέλιξη της τουριστικής αγοράς και των ενδιάμεσων	324
10.5.3 Αλλαγές στη λειτουργία των πωλήσεων και του μάρκετινγκ	330
10.5.4 Πρόσφατες τάσεις και το μέλλον	331
Άλλη μια τρύπα στο νερό;	332
Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	333
Ερωτήσεις επανάληψης	334
Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση	335
Και αύριο, τι; Τουριστική αγορά και «αρρυθμίες»	336
Μελέτη περίπτωσης: Lufthansa και GDS	337
Πηγές κεφαλαίου	338
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11 ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΤΗ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΣΤΙΑΣΗ	341
Μήπως θα έπρεπε να γνωρίζουμε καλύτερα τους πελάτες μας;	341
Στόχοι κεφαλαίου	342
Έννοιες που θα παρουσιαστούν	342
11.1 Εύρος αξιοποίησης νέων τεχνολογιών σε καταλύματα	343
11.1.1 Η ανάγκη για πληροφορία σε ένα κατάλυμα	343
11.1.2 Το εύρος χρήσης νέων τεχνολογιών στα καταλύματα	344
11.1.3 Είδος καταλύματος και ανάγκες τεχνολογίας	349
11.1.4 Καταλύματα και περιεχόμενο πληροφορίας	351
11.2 Κάλυψη των αναγκών λειτουργίας με πληροφοριακά συστήματα	353
11.2.1 Επιμέρους συστήματα στα ξενοδοχεία	353
11.2.2 Συστήματα κρατήσεων ξενοδοχείων	354
11.2.3 Συστήματα υποστήριξης του τμήματος υποδοχής	356
11.2.4 Συστήματα τμήματος εστίασης (food & beverage)	366
11.2.5 Συστήματα τμήματος οροφοκομίας (housekeeping)	372
11.2.6 Συστήματα λογιστικής και χρηματοοικονομικής διαχείρισης	375
11.2.7 Συστήματα πωλήσεων και μάρκετινγκ	376
11.2.8 Συστήματα διαχείρισης ανθρώπινων πόρων	377
11.2.9 Συστήματα τμήματος συντήρησης	382
11.2.10 Συστήματα τμήματος προμηθειών	383
11.2.11 Συστήματα υποστήριξης γενικής διοίκησης	384
11.2.12 Συστήματα άλλων τμημάτων	387
11.2.13 Συστήματα διαχείρισης άλλων υπηρεσιών	389
11.3 Δημιουργία μιας νέας εμπειρίας	390
11.3.1 Ψηφιακές ευκολίες	390

11.3.2	Το δωμάτιο του μέλλοντος	393
11.4	Δημιουργία αξίας: CRM, προγράμματα πιστότητας και διασύνδεση με άλλα συστήματα	396
11.4.1	Διαχείριση σχέσεων με πελάτες (Customer Relationship Management – CRM)	396
11.4.2	Προγράμματα πιστότητας πελατών (Customer Loyalty Programs)	398
11.4.3	Διασύνδεση CRM με άλλες τεχνολογίες και συστήματα	398
11.5	Ενοποιώντας τα συστήματα: PMS	400
11.5.1	Η έννοια του PMS	400
11.5.2	Γνωστά PMS	400
11.6	Νέα μοντέλα καταλυμάτων	402
11.6.1	Τα μινιμαλιστικά ξενοδοχεία στα αεροδρόμια: Microhotels	402
11.6.2	Ξενοδοχεία για φίλους της τεχνολογίας: Techno freak friendly	403
11.6.3	Airbnb, Couchsurfing και άλλες τάσεις	404
	Πελάτες: Φιλοξενούμενοι αλλά και φίλοι	404
	Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	405
	Ερωτήσεις επανάληψης	406
	Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση	408
	Και αύριο, τι; Άνθρωποι και ρομπότ	409
	Μελέτη περίπτωσης: Πόσο πιστοί είστε;	410
	Πηγές κεφαλαίου	410
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΤΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ	415
	Συνδυασμός μεταφορικών μέσων	415
	Στόχοι κεφαλαίου	416
	Έννοιες που θα παρουσιαστούν	416
12.1	Είδη μεταφορών και σχέση με τουρισμό	416
12.2	Αστικές χερσαίες μεταφορές επιβατών	420
12.2.1	Αστικές συγκοινωνίες και τουρισμός	420
12.2.2	Άλλα είδη μεταφορικών μέσων και νέες τεχνολογίες	426
12.2.3	Συστήματα συγκοινωνιών	428
12.3	Υπεραστικές χερσαίες μεταφορές επιβατών: Λεωφορεία, τραίνα και σταθμοί	430
12.4	Θαλάσσιες μεταφορές επιβατών: Πλοία και λιμάνια	433
12.5	Εναέριες μεταφορές επιβατών: Αεροπλάνα και αεροδρόμια	438
12.5.1	Αεροπορικές εταιρείες	438
12.5.2	Αεροδρόμια	450
12.5.3	Φορείς και οργανισμοί	457
12.5.4	Άλλες επιχειρήσεις στον κλάδο των αερομεταφορών	458
12.6	Ειδικά μέσα μεταφοράς	460
12.7	Ιδιωτικά μέσα μεταφοράς	461
12.8	Συνδυασμένες μεταφορές	462
	Απλές λύσεις, καλά αποτελέσματα	464
	Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	464
	Ερωτήσεις επανάληψης	465
	Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση	467
	Και αύριο, τι; Θα μετακινούμαστε για τουρισμό τελείως διαφορετικά;	467
	Μελέτη περίπτωσης: Πετώντας με πολυτέλεια	468
	Πηγές κεφαλαίου	469
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13	ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΕ ΜΟΥΣΕΙΑ, ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	475
	Τουρισμός, φύση και τεχνολογία	475
	Στόχοι κεφαλαίου	476
	Έννοιες που θα παρουσιαστούν	476
13.1	Η τεχνολογία σε κάθε μορφή τουρισμού	477

13.2	Μουσεία και εκθέσεις	477
13.2.1	Τα επίπεδα χρήσης της τεχνολογίας στα μουσεία και τις εκθέσεις	477
13.2.2	Είδη μουσείων και εκθεμάτων	479
13.2.3	Ψηφιακός εμπλουτισμός	482
13.2.4	Εικονικά εκθέματα	483
13.2.5	Εικονική αναπαράσταση	483
13.2.6	Νέες μορφές ψηφιακής τέχνης	486
13.3	Αρχαιολογικοί χώροι και εθνικά πάρκα	486
13.3.1	Αρχαιολογικοί χώροι	486
13.3.2	Εθνικά πάρκα	488
13.4	Διεθνείς εκθέσεις	491
13.5	Εκδηλώσεις	492
13.5.1	Καλλιτεχνικές εκδηλώσεις	492
13.5.2	Επιστημονικές εκδηλώσεις	495
13.5.3	Άλλες εκδηλώσεις	496
13.6	Θεματικά πάρκα	497
13.6.1	Μεγάλα οργανωμένα θεματικά πάρκα	497
13.6.2	Μικροί ή εποχικοί χώροι	501
13.6.3	Πάρκα εκτός τόπου και χρόνου και χρήση νέων τεχνολογιών	501
13.7	Αθλητισμός	501
13.7.1	Οργάνωση εκδηλώσεων	501
13.7.2	Από την πλευρά του θεατή	502
13.8	Άλλες υπηρεσίες	505
13.8.1	Καζίνο	505
13.8.2	Κρουαζιέρα	506
13.8.3	Πότινγκ	507
13.8.4	Τουρισμός υγείας	508
13.9	Εναλλακτικός και ήπιος τουρισμός	510
13.9.1	Κατηγορίες δραστηριοτήτων και ειδικά ζητήματα	510
13.9.2	Ήπιες αποδράσεις στη φύση	511
13.9.3	Έντονες εμπειρίες	516
13.10	Άλλες δραστηριότητες και σύγχρονα φαινόμενα	519
13.10.1	Φωτογράφιση: Spotters	519
13.10.2	Βιομηχανική εξερεύνηση και άλλες ανακαλύψεις	519
13.10.3	Κοινωνικά δίκτυα και travel influencers	520
	Επιστροφή στη φύση	521
	Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	522
	Ερωτήσεις επανάληψης	523
	Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση	525
	Και αύριο, τι; Η εμπειρία μας θα είναι ελλιπής χωρίς «ψηφιακή ενίσχυση»;	525
	Μελέτη περίπτωσης: Wonder of the Seas: Θαύμα ναυπηγικής αλλά και τεχνολογίας	526
	Πηγές κεφαλαίου	527
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΟΡΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΕΞΥΠΝΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	533
	Ιδέες για βιώσιμη διαχείριση προορισμών	533
	Στόχοι κεφαλαίου	534
	Έννοιες που θα παρουσιαστούν	534
14.1	Προορισμός	534
14.1.1	Επωνυμία προορισμού – Destination branding	535
14.2	Διαχείριση προορισμού	536
14.2.1	Οφέλη διαχείρισης προορισμού	536
14.3	Οργανισμός διαχείρισης προορισμού	537
14.4	Τύποι τουρισμού	538

14.5	Σχεδίαση εμπειρίας	538
14.5.1	Η διαδρομή του πελάτη	538
14.5.2	Η χοάνη των πωλήσεων	543
14.5.3	Ο καμβάς της διαδρομής του πελάτη	544
14.6	Βιώσιμος τουρισμός	545
14.7	Έξυπνος τουρισμός	548
14.8	Πλαίσιο ανάπτυξης στρατηγικής διαχείρισης προορισμού	551
	Ένα έξυπνο χωριό;	552
	Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	553
	Ερωτήσεις επανάληψης	554
	Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση	554
	Και αύριο, τι; Πώς μπορούν οι προορισμοί να διαχειριστούν τις ροές των τουριστών;	555
	Μελέτη περίπτωσης: Μια μεσαιωνική πόλη αναγεννάται ως έξυπνος προορισμός	555
	Πηγές κεφαλαίου	556
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15	ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΣ ΙΣΤΟΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ	559
	Social media influencers	559
	Στόχοι κεφαλαίου	560
	Έννοιες που θα παρουσιαστούν	560
15.1	Ο παγκόσμιος ιστός	560
15.1.1	Web 1.0 – Παγκόσμιος ιστός μόνο ανάγνωσης	561
15.1.2	Web 2.0 – Παγκόσμιος ιστός ανάγνωσης και εγγραφής	562
15.1.3	Web 3.0 – Σημαιολογικός ιστός	563
15.1.4	Web 4.0 – Ευφυής ιστός	564
15.1.5	Web 5 – Αποκεντρωμένος ιστός	564
15.2	Από τις διαδικτυακές κοινότητες στα κοινωνικά δίκτυα και τα κοινωνικά μέσα	564
15.2.1	Διαδικτυακές κοινότητες	564
15.2.2	Κοινωνικά δίκτυα	566
15.2.3	Κοινωνικά μέσα	568
15.3	Ανάλυση κοινωνικών δικτύων και θεωρίες επιρροής	570
15.4	Αξιοποίηση κοινωνικών μέσων στον τουρισμό	574
15.4.1	Από τη σκοπιά των τουριστών	574
15.4.2	Από τη σκοπιά των επιχειρήσεων	582
15.4.3	Από τη σκοπιά των εργαζομένων	584
15.4.4	Συμβολή στη διαμόρφωση επωνυμίας για τους προορισμούς	586
	Η επιχειρηματική πλευρά των κοινωνικών δικτύων	587
	Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	588
	Ερωτήσεις επανάληψης	588
	Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση	589
	Και αύριο, τι; Πώς θα επηρεάσει το Metaverse το τουριστικό οικοσύστημα;	590
	Μελέτη περίπτωσης: Η ανανέωση της εικόνας ενός ώριμου τουριστικού προορισμού μέσα από εστιασμένες καμπάνιες στα κοινωνικά μέσα	590
	Πηγές κεφαλαίου	592
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16	ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	597
	Η μεγαλύτερη ζημιά	597
	Στόχοι κεφαλαίου	598
	Έννοιες που θα παρουσιαστούν	598
16.1	Θεμελιώδεις έννοιες της ασφάλειας πληροφοριών	598
16.1.1	Ασφάλεια υπολογιστών	598
16.1.2	Ασφάλεια πληροφοριών	599
16.1.3	Κυβερνοασφάλεια	602
16.1.4	Συσχέτιση εννοιών	605
16.2	Βασικοί όροι της ασφάλειας πληροφοριών	606

16.2.1	Αγαθό	606
16.2.2	Ιδιοκτήτης και χρήστης	607
16.2.3	Κίνδυνος	607
16.2.4	Ευπάθεια	608
16.2.5	Απειλή	609
16.2.6	Επίθεση	609
16.2.7	Αντίμετρο	610
16.3	Απειλές και επιθέσεις	611
16.3.1	Απειλές και συνέπειες	611
16.3.2	Μη εξουσιοδοτημένη γνωστοποίηση	611
16.3.3	Εξαπάτηση	611
16.3.4	Διακοπή	612
16.3.5	Ιδιοποίηση	612
16.3.6	Κακόβουλο λογισμικό	613
16.3.7	Κατηγορίες επιτιθέμενων	615
16.3.8	Μεθοδολογία επίθεσης	616
16.3.9	Απειλές και χαρακτηριστικές επιθέσεις	617
16.4	Σχέδιο ασφάλειας	622
16.4.1	Διαχείριση επικινδυνότητας	623
16.4.2	Πολιτική ασφάλειας	623
16.4.3	Μέτρα προστασίας	624
16.5	Ο γενικός κανονισμός προστασίας δεδομένων	628
16.5.1	Χρήσιμοι ορισμοί	631
16.5.2	Βασικές αρχές προστασίας δεδομένων	632
16.5.3	Βασικά δικαιώματα	633
16.5.4	Υποχρεώσεις των υπευθύνων επεξεργασίας	636
16.5.5	Δέκα (σύντομα) βήματα συμμόρφωσης με τον ΓΚΠΔ	638
16.5.6	Σύστημα κυρώσεων	639
16.6	Η εξέλιξη της ασφάλειας πληροφοριών	639
	Στερνή μου γνώση να σε είχα πρώτα	640
	Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου	641
	Ερωτήσεις επανάληψης	642
	Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση	642
	Και αύριο, τι; Ποιο είναι το επόμενο βήμα στις ασφαλείς συναλλαγές;	643
	Μελέτη περίπτωσης: Η παραβίαση δεδομένων στη Marriott International	644
	Πηγές κεφαλαίου	645
	Ευρετήριο ορολογίας και βασικών εννοιών	649

OnLine

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17 Ο ΣΥΓΧΡΟΝΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΑΣ

Όλα σε ένα, βολικά και τακτοποιημένα

Στόχοι κεφαλαίου

Έννοιες που θα παρουσιαστούν

17.1 Τα χαρακτηριστικά του σύγχρονου τουρίστα

17.1.1 Ο τουρίστας μιας άλλης εποχής

17.1.2 Ο τουρίστας στην εποχή της πληροφορίας

17.1.3 Η ψηφιακή αλληλεπίδραση του τουρίστα με τις επιχειρήσεις

17.2 Διαδίκτυο παντού

17.2.1 Η αυτονόητη σύνδεση στο διαδίκτυο

17.2.2 Σημεία σύνδεσης στο διαδίκτυο

17.3 Το κινητό ως το δεξί χέρι του τουρίστα

17.3.1 Τα εργαλεία του τουρίστα σε προηγούμενες εποχές

- 17.3.2 Τα πρώτα σύγχρονα εργαλεία και η εξέλιξή τους
- 17.3.3 Το υπ' αριθμόν ένα σύγχρονο πολυεργαλείο: Το κινητό τηλέφωνο
- 17.3.4 Οι λειτουργίες του ψηφιακού πολυεργαλείου
- 17.3.5 Οι μοντέρνοι συνοδοί και διάδοχοι του κινητού
- 17.4 Τεχνολογίες τοποθεσίας
 - 17.4.1 Η έννοια των τεχνολογιών τοποθεσίας
 - 17.4.2 Συσκευές τοποθεσίας
 - 17.4.3 Εφαρμογές που χρησιμοποιούν την τοποθεσία
 - 17.4.4 Τοποθεσία και κινητά
- 17.5 Εικονική πραγματικότητα
 - 17.5.1 Έννοια και είδη εικονικής πραγματικότητας
 - 17.5.2 Τεχνολογία και ειδικές συσκευές εικονικής πραγματικότητας
 - 17.5.3 Εφαρμογές εικονικής πραγματικότητας στον τουρισμό
 - 17.5.4 Εικονική πραγματικότητα και κινητά
- 17.6 Gamification
 - 17.6.1 Η έννοια του gamification στον τουρισμό
 - 17.6.2 Εφαρμογές κινητών, διαδραστικά παιχνίδια και εικονική πραγματικότητα
- 17.7 Άλλες τάσεις και τεχνολογίες
 - 17.7.1 Τρέχουσες και μελλοντικές τεχνολογίες

Κάτι ακόμα μεγαλύτερο;

Σύνοψη βασικών σημείων κεφαλαίου

Ερωτήσεις επανάληψης

Ασκήσεις για περαιτέρω σκέψη και κατανόηση

Και αύριο, τι; Θα είναι κάποτε το εικονικό το νέο πραγματικό;

Μελέτη περίπτωσης: Ενθρόνιση του νέου βασιλιά

Πηγές κεφαλαίου

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18 ΟΙ ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

Τα καλύψαμε όλα;

Στόχοι κεφαλαίου

Έννοιες που θα παρουσιαστούν

- 18.1 Προβλέποντας το μέλλον στον τουρισμό
 - 18.1.1 Οι προβλέψεις στον τουρισμό και οι νέες τεχνολογίες
 - 18.1.2 Η θολή κρυστάλλινη σφαίρα
 - 18.1.3 Αυτοκινούμενα οχήματα: Κοντά στο όνειρο
 - 18.1.4 Διαστημικός τουρισμός: Now you see it, now you don't!
 - 18.1.5 Υπολογιστές ως συγγραφείς και τεχνητή νοημοσύνη - ChatGPT
- 18.2 Τεχνητή νοημοσύνη και μηχανική μάθηση
 - 18.2.1 Τεχνητή νοημοσύνη
 - 18.2.2 Μηχανική μάθηση
 - 18.2.3 Βαθιά μάθηση
 - 18.2.4 Εφαρμογές στον τουρισμό
- 18.4 Εφαρμογές των ρομπότ στη βιομηχανία του τουρισμού
- 18.5 Επιλεγμένες δημοφιλείς ή καινοτόμες τεχνολογικές εξελίξεις σήμερα και στο μέλλον
 - 18.5.1 POS (Point-Of-Sale) και QR
 - 18.5.2 SEO
 - 18.5.3 Κβαντικοί υπολογιστές
 - 18.5.4 Η χρήση εμφυτευμένων τσιπ στον τουρισμό
 - 18.5.5 Αυτοεξυπηρέτηση (self-service) στον τουρισμό
- 18.6 Τουρισμός στο μέλλον. Θα υπάρχουν ίσες ευκαιρίες και ελευθερία επιλογών;
 - 18.6.1 Όλοι αξίζουν μια ευκαιρία
 - 18.6.2 Ποιος κάνει τελικά τις επιλογές στον τουρισμό

Το μέλλον

Πηγές κεφαλαίου