

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                     |                               |                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ                                                                                                                                                                                                                                                                | 260826                                              | ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ               | 8 <sup>ο</sup>     |
| ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ                                                                                                                                                                                                                                                                 | ΙΑΤΑ Εξυπηρέτηση Επιβατών – Λειτουργίες Αεροδρομίων |                               |                    |
| ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ                                                                                                                                                                                                                                             |                                                     | ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ | ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ |
| Διαλέξεις                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                     | 3                             |                    |
| Ασκήσεις Πράξης                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                     | 0                             |                    |
| Εργαστηριακές Ασκήσεις                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                     | 0                             |                    |
| ΣΥΝΟΛΟ                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                     | 3                             | 5                  |
| ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ                                                                                                                                                                                                                                                                  | Ειδικού Υπόβαθρου (προαιρετικό)                     |                               |                    |
| ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                     |                               |                    |
| ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:                                                                                                                                                                                                                                                | Ελληνικά-Αγγλικά                                    |                               |                    |
| ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS                                                                                                                                                                                                                                        | ΝΑΙ                                                 |                               |                    |
| ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)                                                                                                                                                                                                                                               |                                                     |                               |                    |
| Μαθησιακά Αποτελέσματα                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                     |                               |                    |
| Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές και οι φοιτήτριες θα είναι σε θέση να εφαρμόσουν τις γνώσεις που απέκτησαν και θα έχουν αποκτήσει δεξιότητες και ικανότητες που σε συνδυασμό με την ταξινόμηση κατά Bloom τα μαθησιακά αποτελέσματα αναλύονται ως ακολούθως: |                                                     |                               |                    |
| Γνώσεις                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                     |                               |                    |
| 1. ΓΝΩΣΗ: οι φοιτητές θα είναι σε θέση να προσδιορίσουν και να περιγράψουν την οργάνωση και λειτουργία του αεροδρομίου ώστε να μπορεί να διευκολύνει την ασφαλή διακίνηση των επιβατών μέσα από οργανωμένες διαδικασίες                                                          |                                                     |                               |                    |
| 2. ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ: θα μπορούν να διακρίνουν τους τύπους των διαφορετικών αεροσκαφών και να είναι σε θέση να κατευθύνει τους επιβάτες ανάλογα με την πτήση που αναγράφετε στο εισιτήριό τους.                                                                                          |                                                     |                               |                    |
| Δεξιότητες                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                     |                               |                    |
| 3. ΕΦΑΡΜΟΓΗ: οι φοιτητές θα είναι σε θέση να ταξινομούν τα διαφορετικά ταξιδιωτικά έγγραφα που απαιτούνται από τις αεροπορικές εταιρίες, και να τα εξετάζουν ανά περίπτωση.                                                                                                      |                                                     |                               |                    |
| 4. ΑΝΑΛΥΣΗ: θα είναι σε θέση να συνδυάζουν και να σχεδιάζουν αεροπορικά τουριστικά πακέτα, και να τα διαφοροποιούν ανάλογα με την περίπτωση.                                                                                                                                     |                                                     |                               |                    |
| 5. ΣΥΝΘΕΣΗ: οι φοιτητές είναι σε θέση να γνωρίζουν την δομή των αεροδρομίων και διασφαλίζουν την ομαλή διακίνηση επιβατών και εμπορευμάτων. Παράλληλα είναι σε θέση να οργανώσουν και να εξηγήσουν μελέτες περιπτώσεων.                                                          |                                                     |                               |                    |
| Ικανότητες                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                     |                               |                    |
| 6. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ: μπορούν να υποστηρίξουν επιβάτες διαφορετικών αεροπορικών εταιριών και εθνικότητων μέσα από συγκεκριμένες διαδικασίες και κανόνες εξυπηρέτησης επιβατών                                                                                                           |                                                     |                               |                    |
| Γενικές Ικανότητες                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                     |                               |                    |
| Ο φοιτητής με την επιτυχή παρακολούθηση θα μπορεί να:                                                                                                                                                                                                                            |                                                     |                               |                    |
| ✓ Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών                                                                                                                                                                          |                                                     |                               |                    |
| ✓ Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                     |                               |                    |
| ✓ Λήψη αποφάσεων                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                     |                               |                    |
| ✓ Αυτόνομη εργασία                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                     |                               |                    |
| ✓ Ομαδική εργασία                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                     |                               |                    |
| ✓ Εργασία σε διεθνές περιβάλλον                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                     |                               |                    |
| ✓ Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον                                                                                                                                                                                                                                           |                                                     |                               |                    |
| ✓ Παράγωγη νέων ερευνητικών ιδεών                                                                                                                                                                                                                                                |                                                     |                               |                    |
| ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                     |                               |                    |
| 1. Airport Terminals and Areas-Transit areas                                                                                                                                                                                                                                     |                                                     |                               |                    |
| 2. Aircraft Types                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                     |                               |                    |
| 3. Aircraft configuration                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                     |                               |                    |
| 4. Departure formalities                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                     |                               |                    |
| 5. MCT-ETA-ETD                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                     |                               |                    |
| 6. Check in procedures, Checking Baggage                                                                                                                                                                                                                                         |                                                     |                               |                    |
| 7. OSI – SSR Special Service Request – Glossary                                                                                                                                                                                                                                  |                                                     |                               |                    |

8. Travel Documents and formalities
9. Travel Information Manual – TIM
10. Airport travel documents, Arrival formalities
11. World time zones
12. Abbreviations at the airport
13. Lost and found

#### ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

##### Προτεινόμενη βιβλιογραφία

- Aiken R. Lewis, (1997). *Questionnaires and Inventories*. New York: John Wiley & Sons
- Alamdari F., (2002). Regional development in airlines and travel agents relationship. *Air Transport Management*. 8 (2002), 339-348
- Alamdari F., Mason K, (2006). The future of airline distribution. *Air Transport Management*, 12(3), 122-134
- Allen, P., (1999) *Πωλήσεις: Οργάνωση και Πρακτική*. Αθήνα: Κλειδάριθμος.
- Alexandris K., Dimitriadis N., Markata D., (2002). Can Perceptions of Service Quality Predict Behavioural Intentions? An Exploratory Study In the Hotel Sector in Greece, *Managing Service Quality*, 12(4), 224-231
- Andersson, Sven-Eric, (1998). Passenger choice analysis for seat capacity control: a pilot project in Scandinavian Airlines. *International Transactions in Operational Research*. 5(6), 471-486
- Angella Chen Jui Lu, (2003) *International Airline Alliances*. Hague: Kluwer Law International
- Arnoult S., Miramar F., (2008) How Low Can we Go, *Air Transport World* 44 (12), 63-65  
<https://www.iata.org/en/pressroom/pr/2020-09-29-02/> , (visited, 29/09/2020 15.  
<https://www.iata.org/en/publications/store/world-air-transport-statistics/> , (visited, 29/09/2020)
- Daffy, Ch., (1996) *Once a Customer Always a Customer*, Britain: MPG Books
- Frank Fiore, (2001). *e-marketing*. Αθήνα: Γκιούρδας
- Gee C., Makens J., Choy D., (1989). *The Travel Industry*. Kentucky: Van Nostrand
- Iatrou K., Alamdari F., (2005). The empirical analysis of the impact of alliances on airline operations. *Air Transport Management*. 11(2005), 127-134
- Inkpen, G., (1998). *Information technology for Travel and Tourism*. London. London: Longman.
- Javeau Claude, (1996). Η Έρευνα με Ερωτηματολόγιο. Αθήνα: τυπωθήτω
- Johnson Michael, (1998). *Customer Orientation and Market Action*. New Jersey: Prentice Hall
- IATA Course textbook, (2019). *Selling airline reservations and travel*, IATA,
- Kotler, Ph. (2000). *Marketing Management*, Αθήνα: interbooks
- Wells A., (1997). *Αεροπορική βιομηχανία Μεταφορών*. Αθήνα: Έλλην
- Werthner, Hans & Klein, Stefan, (1999). Information Technology and Tourism: A Challenging Relationship. *Annals of Tourism Research*. 29(2), 567-568
- Williams, G., (2002). *Airline Competition: Deregulation's Mixed Legacy*. Aldershot: Ashgate Publishing Limited
- Worsfold Ph., (1999). HRM, Performance, Commitment and Service Quality at the Hotel Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality*. 11(7), 340-348
- Zea, M., and Feldman, D. (1998). *Going Global: The Risks and Rewards of Airline Alliance-Based*