

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων
1^η Εργασία Θεματικής Ενότητας ΔΤΕ50
Ακαδημαϊκό έτος 2021-22

Κείμενο 1^ο

Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Τουρισμού, ο πρόεδρος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ), κ. Γιάννης Ρέτσος, δήλωσε τα εξής:

«Ο ελληνικός τουρισμός κατά τη φετινή χρονιά επέδειξε αξιοσημείωτη αντοχή, προσφέροντας μια βαθιά ανάσα στην οικονομία και συμβάλλοντας στην προς τα πάνω αναθεώρηση του ΑΕΠ. Οι λόγοι αυτής της αξιοσημείωτης αντοχής, είναι πολλοί. Ο πρώτος είναι ότι ο τουριστικός τομέας, επιχειρηματίες και εργαζόμενοι, έδειξαν αξιοθαύμαστη ωριμότητα και επαγγελματισμό, στοιχεία απαραίτητα για την αντιμετώπιση οποιασδήποτε κρίσης. Ο δεύτερος λόγος, είναι οι άμεσες παρεμβάσεις της Πολιτείας και ο τρίτος και ιδιαίτερα σημαντικός, είναι το ισχυρό brand της χώρας.

Όμως, τα πολύ δύσκολα είναι μπροστά μας καθώς οι προκλήσεις που έχουμε να αντιμετωπίσουμε στο άμεσο μέλλον, είναι τεράστιες. Τα χρόνια που οι αφίξεις ήταν ο μόνος δείκτης επιτυχίας, έχουν παρέλθει ανεπιστρεπτί. Για να διατηρηθεί το brand του ελληνικού τουρισμού ισχυρό και η ανταγωνιστικότητά του ψηλά, θα πρέπει ο επισκέπτης να γυρίζει στην πατρίδα του ικανοποιημένος. Και για να συμβεί αυτό, προϋποθέτει την άμεση ενίσχυση των υποδομών, ώστε να ανταποκριθούν στην αυξημένη ζήτηση που θα υπάρξει τα επόμενα χρόνια. Από την άλλη, απαιτεί γενναίες κινήσεις και αποφάσεις, τόσο σε κεντρικό, όσο και σε τοπικό επίπεδο που αρχικά θα θεωρηθεί ότι έχουν κόστος, είναι εκείνες όμως που θα προστατεύσουν τη μελλοντική ποιότητα του προϊόντος.»

Πηγή: <https://news.gtp.gr/2021/09/27/pagosmia-imera-tourismou-2021-ta-duskola-einai-mprosta-mas-minima-proedrou-sete/>

Κείμενο 2^ο

Η Δρ Ειρήνη Δήμου Προέδρος του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων & Τουρισμού του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου και Μέλος ΣΕΠ της ΔΤΕ50 περιγράφει σε άρθρο της, τις «Ταξιδιωτικές τάσεις στη μετά covid-19 εποχή», σύμφωνα με τις οποίες οι τάσεις που ήρθαν για να μείνουν αφορούν στις απαιτήσεις των τουριστών για αυξημένα επίπεδα υγιεινής και ασφάλειας. Τα υγειονομικά πρωτόκολλα, αλλά και τα μέτρα που θα λαμβάνονται από τις επιχειρήσεις θα πρέπει να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των επισκεπτών. Παράλληλα η διάχυση της ιατρικής πληροφορίας σε συνδυασμό με την εξοικείωση μεγάλου ποσοστού του πληθυσμού -ιδιαίτερα μεγάλων ηλικιών- με τις τεχνολογίες πληροφορικής, οξύνουν την ανθρώπινη ανάγκη για αίσθημα ασφάλειας, με συνεπακόλουθο την ενίσχυση της προτίμησης των επισκεπτών για ανέπαφες και ασφαλείς συναλλαγές.

Επιπλέον, αναμένεται να επηρεαστούν σημαντικά και οι προτιμήσεις ως προς τον τρόπο οργάνωσης του ταξιδιού: η τάση που είχε παρατηρηθεί και προ πανδημίας για διοργάνωση ατομικών ταξιδιών θα ενισχυθεί, δεδομένου ότι οι επισκέπτες θα συνεχίσουν να αποφεύγουν τους πολυπληθείς τουριστικούς προορισμούς και θα δείξουν προτίμηση στα ταξίδια σε μικρά γκρουπ. Ταυτόχρονα θα αυξηθεί και η ανάγκη για έγκυρη και προσωποποιημένη πληροφόρηση, γεγονός που έχει ήδη οδηγήσει στην ανάπτυξη ψηφιακών εργαλείων που επιτρέπουν στις επιχειρήσεις της ταξιδιωτικής βιομηχανίας να συνδυάσουν την τεχνολογία με την ικανότητά τους να σχεδιάζουν ολόκληρο το ταξίδι και να παρέχουν μια εξατομικευμένη υπηρεσία στο δυνητικό πελάτη τους.

Τέλος οι τουριστικές επιχειρήσεις θα κληθούν να επιταχύνουν τις διαδικασίες τεχνολογικής αναβάθμισης των υπηρεσιών προς τους πελάτες τους. Ειδικά οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις θα χρειαστεί να καλύψουν το κενό που είχαν ως προς την υιοθέτηση νέων τεχνολογιών στην παροχή της υπηρεσίας και στην εξυπηρέτηση των πελατών τους, και προς αυτή την κατεύθυνση θα πρέπει να αξιοποιήσουν τις ευκαιρίες που προσφέρονται στο πλαίσιο προγραμμάτων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Πηγή: <https://emea.gr/epicheiriseis/toyrismos/630404/ellinikos-tourismos-krisimi-kathoristiki-alla-me-prooptikes-i-fetini-sezon/2/>

Μελέτη Περίπτωσης

Η μελέτη περίπτωσης αφορά σε ξενοδοχείο που βρίσκεται στην Κρήτη σε παραθαλάσσια τοποθεσία και σε απόσταση 30 χιλιομέτρων από τον αερολιμένα του Ηρακλείου. Η δυναμικότητά του είναι 300 κλίνες και ανήκει στην κατηγορία των τεσσάρων αστέρων. Διαθέτει εστιατόριο πρωινού, εστιατόριο self service, αλλά και εστιατόριο à la carte για το βράδυ. Λειτουργεί pool bar καθώς και ένα bar café στο ισόγειο του ξενοδοχείου.

Ξεκίνησε τις δραστηριότητές του το 1995 και οι εγκαταστάσεις καθώς και ο εξοπλισμός του ξενοδοχείου είναι σε σχετικά καλή κατάσταση, αν και η τελευταία ανακαίνιση έγινε το 2010. Παρέχει δωρεάν ξαπλώστρες και ομπρέλες στους ενοίκους του ξενοδοχείου στην παραλία του ξενοδοχείου, όσο και στην πισίνα. Δεν διαθέτει κάποιες άλλες ιδιαίτερες εγκαταστάσεις ή παροχές (facilities) προς τους πελάτες.

Λειτουργεί εποχικά από τα τέλη Απριλίου έως το τέλος Οκτωβρίου και η πελατεία του προέρχεται κυρίως από την αγορά της Γερμανίας και του Ηνωμένου Βασιλείου σε ποσοστό 70%. Περίπου 25% προέρχεται από άλλες χώρες της Δυτικής Ευρώπης (Αυστρία, Ολλανδία, Γαλλία, Βέλγιο) και μόλις το 5% των διανυκτερεύσεων πραγματοποιείται από Έλληνες τουρίστες.

Η εξάρτηση του ξενοδοχείου από τους διοργανωτές ταξιδιών (tour operators) είναι πάρα πολύ μεγάλη, αφού το 85% των διανυκτερεύσεων πραγματοποιείται από οργανωμένους τουρίστες με ταξιδιωτικό πακέτο και μόλις το 15% των διανυκτερεύσεων πραγματοποιείται από απευθείας κρατήσεις ή περαστικούς τουρίστες. Η πίεση μάλιστα στις τιμές από τους διοργανωτές ταξιδιών είναι ιδιαίτερα μεγάλη στην μετά COVID-19 εποχή, με αποτέλεσμα να συμπιέζεται πολύ το περιθώριο κέρδους.

Επιπλέον, η κατάσταση επιτείνεται και από τις έντονα ανταγωνιστικές πιέσεις άλλων σύγχρονων ξενοδοχειακών μονάδων που έχουν ιδρυθεί τα τελευταία χρόνια στην Κρήτη οι οποίες και προσφέρουν πολυτελείς εγκαταστάσεις και ποικίλες συμπληρωματικές υπηρεσίες υψηλού επιπέδου.

Λαμβάνοντας υπ' όψιν τα παραπάνω δύο κείμενα, αλλά και επιπρόσθετες πληροφορίες από τη διεθνή βιβλιογραφία ή/και ειδησεογραφία αναφορικά με τις τουριστικές τάσεις στην μετά COVID-19 εποχή και έχοντας μελετήσει (κυρίως) τα κεφάλαια 1 έως 4 του Α' τόμου, που αναφέρονται στις θεωρίες της διοίκησης, στον προγραμματισμό και στην οργάνωση των επιχειρήσεων, καλείστε να σχεδιάσετε την πολιτική του ξενοδοχείου της μελέτης περίπτωσης με σκοπό την ενίσχυση και βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του. Ειδικότερα και με βάση τα ανωτέρω δεδομένα καλείστε να αναπτύξετε τα ακόλουθα τέσσερα (4) σημεία:

1. Αναφερθείτε συνοπτικά στο εξωτερικό περιβάλλον που επηρεάζει τη λειτουργία της επιχείρησης, όπως αυτό προκύπτει από την παράθεση της σχετικής αρθρογραφίας σχετικά με την πορεία της πανδημίας, το διεθνές περιβάλλον, τις τάσεις της τουριστικής αγοράς στην Ελλάδα και διεθνώς, τις χώρες προέλευσης των τουριστών, τις αεροπορικές διασυνδέσεις, κ.λ.π.
2. Σχολιάστε την αλληλεπίδραση του εξωτερικού περιβάλλοντος με την πορεία της επιχείρησης και ειδικότερα με τη σύνθεση του πελατολογίου της.
3. Με βάση τα παραπάνω προσδιορίσετε συνοπτικά τους βραχυχρόνιους (μέχρι ένα έτος) και μακροχρόνιους (σε ορίζοντα πενταετίας) στόχους της επιχείρησης.
4. Αναπτύξτε τις αποτελεσματικότερες (με βάση τους παραπάνω στόχους) βραχυπρόθεσμες, αλλά και μακροπρόθεσμες δράσεις της ξενοδοχειακής επιχείρησης, που θα προτείνετε για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που αυτή αντιμετωπίζει. Στο πλαίσιο αυτό μπορείτε να προβείτε σε επανεκτίμηση της σκοπιμότητας υφισταμένων τμημάτων και διευκολύνσεων (facilities) της μονάδας ή τη δημιουργία νέων και να επαναπροσδιορίσετε, αν κρίνετε σκόπιμο, το αντικείμενο των δραστηριοτήτων τους.

Σημείωση: Προς διευκόλυνση της εκπόνησης της εργασίας, μπορείτε να κάνετε όποιες (λογικές) υποθέσεις κρίνετε σκόπιμες.

Η έκταση της εργασίας θα πρέπει να κυμαίνεται μεταξύ 3000 και 3500 λέξεων, με γραμματοσειρά Times New Roman, μέγεθος 12, διάστιχο 1.15. Στις σελίδες αυτές δεν περιλαμβάνονται τα περιεχόμενα, οι βιβλιογραφικές παραπομπές και τυχόν παραρτήματα (π.χ. οργανογράμματα). Η εργασία σας θα πρέπει να αναρτηθεί στην πλατφόρμα Study του ΕΑΠ το αργότερο μέχρι την **Τρίτη 14 Δεκεμβρίου και ώρα 23:59**.