

2021-01

© 2021 by the author(s). All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without the prior written permission of the author(s).

© 2021 by the author(s). All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without the prior written permission of the author(s).

© 2021 by the author(s). All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without the prior written permission of the author(s).

<http://hdl.handle.net/11728/11710>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ/2021



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**  
**ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ**  
**ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ TOUR OPERATORS ΓΙΑ**  
**ΕΝΑΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΔΕΙΦΟΡΙΑΣ**

**ΧΑΡΑΛΑΜΠΙΑΚΗ ΙΩΑΝΝΑ**

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ/2021



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

**ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ  
TOUR OPERATORS ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ  
ΔΕΙΦΟΡΙΑΣ**

*Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ αποστάσεως  
μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Τουριστικών  
Επιχειρήσεων στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις*

**ΧΑΡΑΛΑΜΠΑΚΗ ΙΩΑΝΝΑ**

# **ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ/2021**

## **Πνευματικά δικαιώματα**

Copyright © Ιωάννα Χαραλαμπάκη, 2021

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστήμιο Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

ΣΕΛΙΔΑ ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑΣ

**Όνοματεπώνυμο Φοιτήτριας: Χαραλαμπίκη Ιωάννα**

**Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής: Σύγχρονες Μορφές Λειτουργίας των Τουριστικών Γραφείων και ο ρόλος των Tour Operators για έναν Τουρισμό Αειφορίας**

*Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.*

**Εξεταστική Επιτροπή:**

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος):

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής:

## **ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ**

Η Ιωάννα Χαραλαμπίκη, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Σύγχρονες Μορφές Λειτουργίας των Τουριστικών Γραφείων και ο ρόλος των Tour Operators για έναν Τουρισμό Αειφορίας», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

### **Η Δηλούσα**

**X**

---

Ιωάννα Χαραλαμπίκη  
Μεταπτυχιακή φοιτήτρια

## **Περίληψη**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή εξετάζει βιώσιμες προτάσεις για τη σύγχρονη λειτουργία των τουριστικών γραφείων, που σήμερα αντιμετωπίζουν σημαντικές προκλήσεις, και το ρόλο των ΤΟs στη βελτίωση του φυσικού, κοινωνικοπολιτισμικού και οικονομικού περιβάλλοντος μέσα από το συνολικό αειφόρο μετασχηματισμό της τουριστικής εφοδιαστικής αλυσίδας. Μέσα από την κριτική σύνθεση της υπάρχουσας για τους εξεταζόμενους τομείς-έρευνας βιβλιογραφίας, καθώς και τη χρήση της μεθόδου της συγκριτικής αξιολόγησης δύο ΤΟs γίνεται προσπάθεια να αναδειχθούν σύγχρονες εναλλακτικές οι οποίες προωθούν ταυτόχρονα την αύξηση της οικονομικής αποδοτικότητας των οργανισμών και την ενίσχυση της συνεισφοράς τους στο περιβάλλον, σε μια κατεύθυνση οικοδόμησης μακροχρόνιου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

**Λέξεις κλειδιά: τουριστικά γραφεία, tour operators, μετασχηματισμός, αειφορία, τουριστική εφοδιαστική αλυσίδα**

## **Abstract**

This master's thesis examines sustainable proposals for the modern operation of travel agencies, which today face significant challenges, and the role of TOs in improving the natural, socio-cultural and economic environment through the overall sustainable transformation of the tourism supply chain. Through the critical synthesis of the existing literature on the examined fields of research, as well as the use of the method of comparative evaluation of two TOs an attempt is made to highlight modern alternatives which at the same time promote the increase of the economic efficiency of organizations and enhance their positive contribution to the environment, in the direction of building a long-term competitive advantage.

**Keywords: travel agencies, tour operators, transformation, sustainability, tourism supply chain**