

Τμήμα: Στέλεχος Διοίκησης και Οργάνωσης  
στον Τομέα του Τουρισμού (ΣΔΟΤ)

Έτη μαθήματος: Α εξαμήνου

Όνομα μαθήματος:

# ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Κ. Τσαγκαράκης

A world map is centered in the background, rendered in a light blue color against a dark blue background. The map shows the continents and is surrounded by a grid of latitude and longitude lines. The title 'Βασικές Έννοιες' is overlaid on the map in a large, white, serif font.

# Βασικές Έννοιες

# Βασικές Έννοιες

- Τι είναι ο Τουρισμός;
- Τι είναι Τουρίστας;
- Τι ονομάζεται Τουριστική Υπηρεσία;
- Τι είναι το Τουριστικό Πακέτο;
- Τι είναι το Τουριστικό Γραφείο;
- Ποιες είναι οι κυριότερες λειτουργίες του Τουριστικού Γραφείου;



# Τι καλείται Τουρισμός;

- Διαφορετικές προσεγγίσεις ανάλογα με τη σκοπιά του κάθε μελετητή
  - Τουρίστας: Αναζήτηση εμπειριών διασκέδασης, αναψυχής, εκπαίδευσης κτλ.
  - Τουριστική Επιχείρηση: Ευκαιρία πραγματοποίησης κέδρους, εφοδιασμός της αγαθά και υπηρεσίες που ζητούν οι τουρίστες
  - Τόπος Φιλοξενίας: πολιτιστικός παράγοντας, δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και εσόδων, παράγοντας ευημερίας και κοινωνικής αλλαγής
  - Διοίκηση του Τουριστικού Προορισμού: παράγοντας ανάπτυξης της οικονομίας με τις όποιες αρνητικές συνέπειες επιφέρει



# Τι καλείται Τουρισμός;

- Αλληλοσυγκρουόμενοι Ορισμοί
- Αδυναμία απάντησης των ερωτήσεων: Για να θεωρηθεί κάποιος τουρίστας
  - Ποια είναι η ελάχιστη απόσταση την οποία πρέπει να διανύσει;
  - Ποια είναι η ελάχιστη απόσταση;
  - Ποιος είναι ο ελάχιστος χρόνος;
  - Ποιοι σκοποί θεωρούνται τουριστικοί και ποιοι όχι;
  - Πόσες επισκέψεις ενός προορισμού και άνω καθιστούν ένα επισκέπτη τουρίστα;
  - Κτλ



# Τι καλείται Τουρισμός;

- **Γενικός Ορισμός Τουρισμού:** η πρόσκαιρη μετακίνηση ατόμων από τον τόπο της μόνιμης διαμονής τους σε άλλον με αποκλειστικό σκοπό την ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών τους, καθώς και η οργανωμένη προσπάθεια για την προσέλκυση, υποδοχή και καλύτερη εξυπηρέτησή τους
- **Ειδικός Ορισμός Τουρισμού:** είναι το σύνολο των σχέσεων και των γεγονότων που δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της μετακίνησης και της παραμονής των ατόμων εκτός του τόπου συνήθους κατοικίας τους υπό τον περιορισμό ότι τόσο η μετακίνηση όσο και η παραμονή δεν έχουν ως κίνητρο την άσκηση οποιασδήποτε κερδοσκοπικής δραστηριότητας



# Τι καλείται Τουρισμός;

- Τουριστικές Ανάγκες: συνήθως επιθυμία ξεκούρασης και αναψυχής αλλά και άλλες όπως άθληση, εκπαίδευση, κτλ.



# Ποιοι είναι οι Τύποι του Τουρισμού (1/2);

- Διαχωρισμός με βάση τα κίνητρα του τουρίστα:
  - Τουρισμός Αναψυχής
  - Επαγγελματικός τουρισμός
  - Τουρισμός υγείας
- Σύμφωνα με το Μεταφορικό Μέσο:
  - Αεροπορικός Τουρισμός
  - Σιδηροδρομικός Τουρισμός
  - Ακτοπλοϊκός Τουρισμός
  - Αυτοκινητιστικός Τουρισμός
  - Περιπατητικός Τουρισμός
  - Κτλ.

# Ποιοι είναι οι Τύποι του Τουρισμού (2/2);

- Σύμφωνα με τον προορισμό:
  - Παραθαλάσσιος τουρισμός,
  - Παραλίμνιος τουρισμός,
  - Ορεινός τουρισμός,
  - Τουρισμός υπαίθρου,
  - Αστικός τουρισμός
  - Εσωτερικός τουρισμός
  - Διεθνής τουρισμός
- Σύμφωνα με το μέγεθος της ομάδας:
  - Μαζικός τουρισμός,
  - Ατομικός τουρισμός,
- Ανάλογα με την δραστηριότητα:
  - μαζικός-οργανωμένος τουρισμός
  - Εναλλακτικός τουρισμός



# Ποιος ονομάζεται Τουρίστας;

- **Τουρίστας:** επισκέπτεται μία χώρα προσωρινά και διαμένει σε αυτήν τουλάχιστον ένα 24ωρο και του οποίου οι λόγοι της επίσκεψής είναι τις περισσότερες φορές διακοπές, επαγγελματικοί, υγείας, σπουδών, συμμετοχή σε αποστολή ή σύσκεψη ή συνέδριο, επίσκεψη φίλων ή συγγενών, θρησκευτικοί ή άθλησης
- **Εκδρομέας:** διαμένει λιγότερο από 24 ώρες: επισκέπτες κρουαζιερόπλοιων, επισκέπτες χωρίς διανυκτέρευση, πληρώματα αεροπλάνων, πλοίων κτλ.



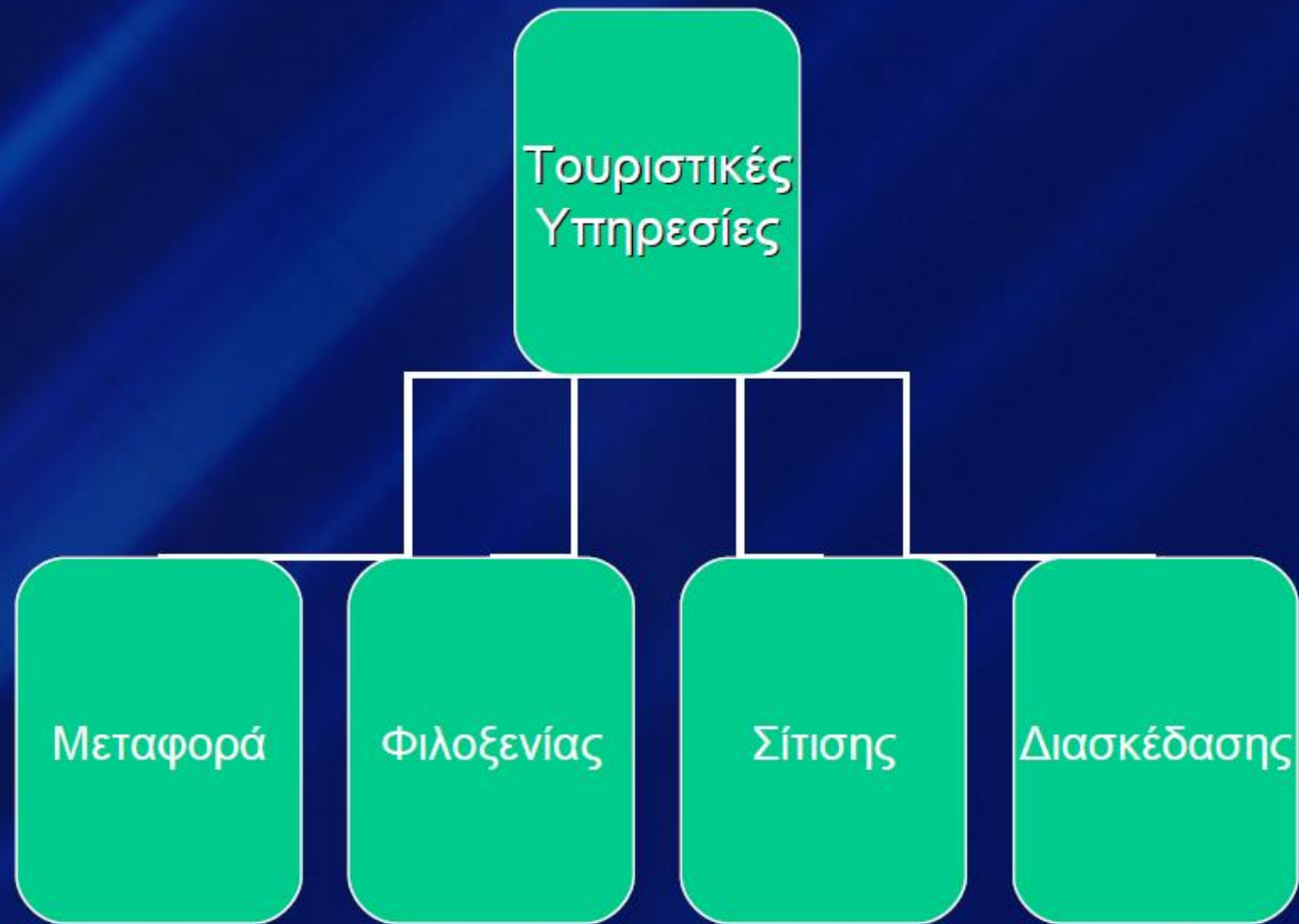
# Ποιος ονομάζεται Τουριστικός Πράκτορας;

Είναι ο συνδετικός κρίκος μεταξύ των πελατών και των αεροπορικών εταιριών, των ξενοδοχείων αλλά και των υπολοίπων προμηθευτών τουριστικών προϊόντων. Στην διεθνή ορολογία είναι γνωστός ως Retail Travel Agent, όρος που χαρακτηρίζει αυτόν που λειτουργεί ως ενδιάμεσος, πωλώνοντας τουριστικά προϊόντα είτε των προμηθευτών είτε των tour operators.

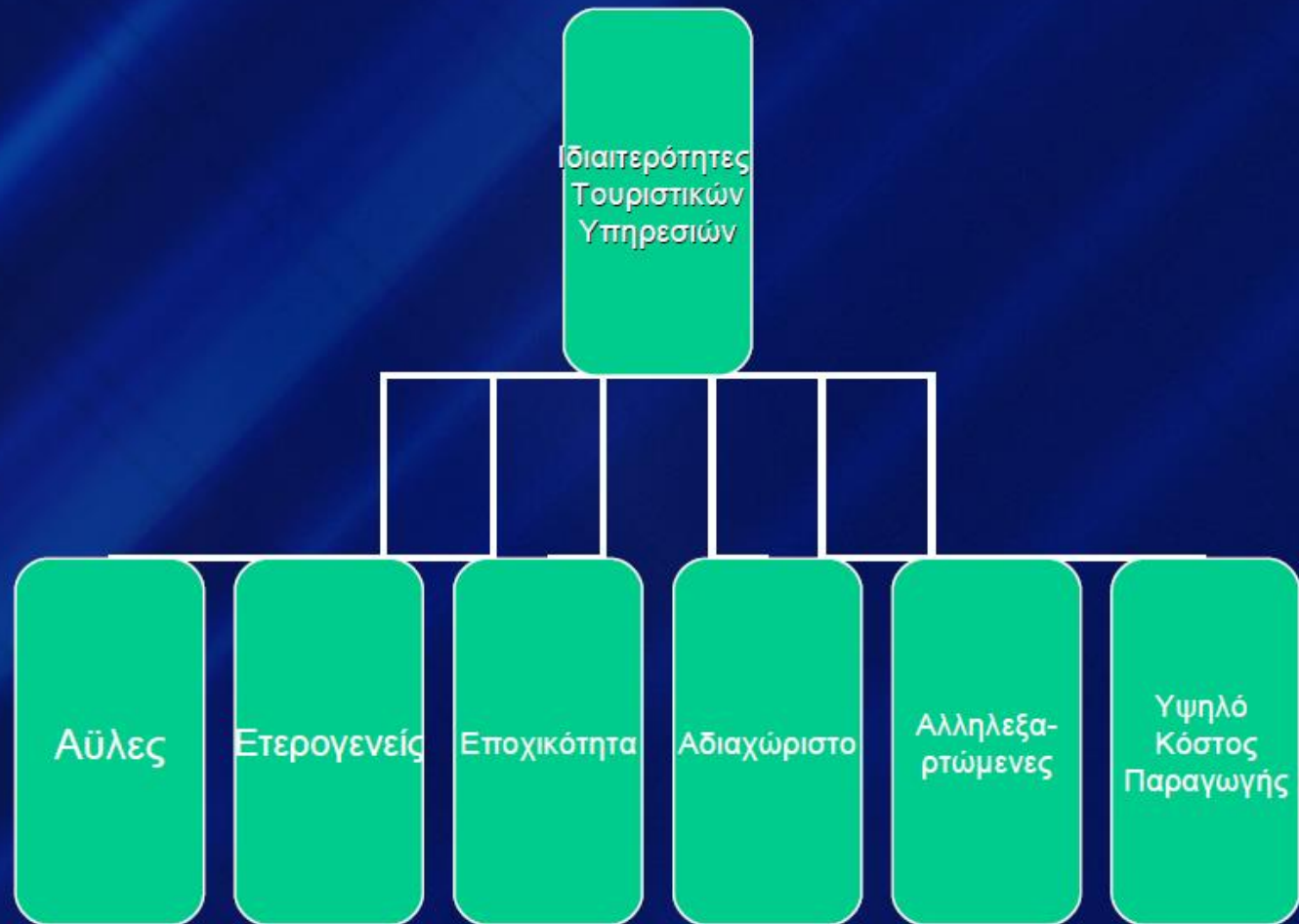
Αυτό φυσικά δεν αναιρεί τη δυνατότητα να συνθέσει και ο ίδιος ένα τουριστικό πακέτο για γκρουπ ή μεμονωμένους ταξιδιώτες, εφ' όσον επιθυμεί να αναλάβει το σχετικό ρίσκο.



# Διακρίσεις Τουριστικών Υπηρεσιών



# Ιδιαιτερότητες Τουριστικών Υπηρεσιών



# Τι είναι Τουριστικό Πακέτο;



# Τι είναι το τουριστικό γραφείο;

- Τουριστικό Γραφείο είναι μία εμπορική επιχείρηση η οποία λειτουργεί ως ένας αυτόνομος ενδιάμεσος φορέας στη διανομή των τουριστικών προϊόντων.
- Παρεμβαίνει μεταξύ του πελάτη και του τελικού προϊόντος αποκομίζοντας μία προμήθεια στο σύνολο των πραγματοποιούμενων πωλήσεων



# Ποιες υπηρεσίες προσφέρει ένα τουριστικό γραφείο (Επιγραμματικά);

- Οι κυριότερες υπηρεσίες που πουλά ένα τουριστικό πρακτορείο είναι τα αεροπορικά εισιτήρια και τα τουριστικά πακέτα. Τα σημεία που πρέπει να καθιστούν στη συμφωνία συνεργασίας μεταξύ του τουριστικού πράκτορα και του προμηθευτή ώστε να μην υπάρξουν προβλήματα, είναι το ύψος της προμήθειας, ο τρόπος πληρωμής, ημερομηνίες πληρωμής και τα χρονικά περιθώρια ακύρωσης της υπηρεσίας.



# Ποιες υπηρεσίες προσφέρει ένα τουριστικό γραφείο (επιγραμματικά);

- Βασικό για τον τουριστικό πράκτορα είναι να γίνεται η κατάλληλη προσφορά υπηρεσιών στους πελάτες του από μέρους των προμηθευτών, ώστε να μη θιγεί χωρίς δική του ευθύνη η επαγγελματική του θέση.



# Ποιες υπηρεσίες προσφέρει ένα τουριστικό γραφείο (επιγραμματικά);

Τα τουριστικά πρακτορεία προσφέρουν τις παρακάτω υπηρεσίες :

1. Κρατήσεις (σε ξενοδοχεία, καταλύματα, πλοία, αεροπλάνα, πακέτα)
2. Εκδόσεις- πωλήσεις εισιτηρίων αεροπορικών, σιδηροδρομικών, ακτοπλοϊκών
3. Ενοικιάσεις αυτοκινήτων, σκαφών αναψυχής, κλπ.
4. Αντιπροσώπευση μεγάλων Τ.Ο. (handling, transfer, excursions, sightseeing tours).



# Ποιες υπηρεσίες προσφέρει ένα τουριστικό γραφείο (επιγραμματικά);

5. Διοργάνωση συνεδρίων- εκδηλώσεων
6. GSA (General Sales Agency) μιας αεροπορικής εταιρίας που αφορά στην ανάληψη γενικής ευθύνης αντιπροσώπευσης της εταιρίας.



# Ρόλος των Τουριστικών Πρακτορείων στην κοινωνικοοικονομική ζωή της Ελλάδας.

- Τα τουριστικά πρακτορεία αποτελούν ένα σημαντικό μεσάζοντα για την ανάπτυξη του τουρισμού. Ο τουρισμός είναι μια δραστηριότητα όπου ο παραγωγός και ο πελάτης βρίσκονται σε γεωγραφική απόσταση οπότε η παρουσία του πρακτορείου βοηθάει στην προβολή των τουριστικών προϊόντων και συνεπώς βοηθάει στην ανάπτυξη μιας τουριστικής χώρας όπως είναι η Ελλάδα.



# Διάκριση Τουριστικών Γραφείων

- Τουριστικά γραφεία “διανομείς”: ειδικεύονται στη διανομή και οι υπηρεσίες που προσφέρουν καλύπτουν τις εξής βασικές λειτουργίες:
  - Την πώληση εισιτηρίων μεταφορικών μέσων
  - Την κράτηση ξενοδοχειακών κλινών
  - Την μεταφορά τουριστών από το σημείο άφιξης στο σημείο αναχώρισης
  - Την πώληση “τουριστικού πακέτου” ενός tour-operator



# Διάκριση Τουριστικών Γραφείων

- Τουριστικό γραφείο “παραγωγός”:  
παραγωγή και κοστολόγηση ταξιδιωτικών πακέτων. Διακρίνονται σε τρεις υποκατηγορίες:
  - Διανομή (εισιτήρια. Μεταπώληση)
  - Μεταπώληση και παραγωγή ταξιδιών
  - Γραφείο τύπου tour-operator μεταπωλητής και παραγωγός ταξιδίων, το οποίο ενσωματώνει τις προηγούμενες λειτουργίες



# Διάκριση Τουριστικών Γραφείων

- Τουριστικό γραφείο “υποδοχής” (incoming ή ground operator): αυτά οργανώνουν τουριστικά πακέτα χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η μεταφορά μεταξύ του τόπου υποδοχής και του τόπου προέλευσης των τουριστών.
- Οργανώνει την παραμονή των τουριστών σε τοπικό επίπεδο και “πουλάει” τις υπηρεσίες του σε διεθνή tour-operator
- Ελέγχουν την ποιότητα του τουριστικού προϊόντος στο χώρο υποδοχής και ότι έχει σχέση με την παραμονή του τουρίστα.



# Διάκριση τουριστικών γραφείων

- Σύμφωνα με το νόμο:
  - Γραφεία γενικού τουρισμού
  - Γραφεία εσωτερικού τουρισμού
- Σύμφωνα με την δυνατότητα έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων:
  - Γραφεία IATA
  - Γραφεία non-IATA
- Σύμφωνα με την εξειδίκευση:
  - Γραφεία επαγγελματικού τουρισμού
  - Γραφεία αναλακτικού τουρισμού



# Τουριστικά γραφεία Γενικού Τουρισμού

- Προσφέρουν υπηρεσίες σε ημεδαπούς και αλλοδαπούς πελάτες
- Προσφέρουν υπηρεσίες εντός και εκτός ελληνικού εδάφους
- Καταρτίζουν και εκτελούν προγράμματα εκδρομών εντός και εκτός Ελλάδας
- Διασφαλίζει την διαμονή των πελατών σε καταλύματα



# Τουριστικά γραφεία Γενικού Τουρισμού

- Πωλεί δικαιώματα χρονομεριστικών μισθώσεων (time-sharing): Προαγορά χρόνου διαμονής σε ένα οίκημα (όχι ξενοδοχείο), ο οποίος πρέπει να συμπληρωθεί ενός ορισμένου χρονικού ορίου.
- Εκδίδει εισιτήρια για κάθε μεταφορικό μέσο
- Μεσολαβεί για την ενοικίαση αυτοκινήτων, αεροσκαφών, πλοίων και άλλων μεταφορικών μέσων
- Διοργανώνει συνέδρια, σεμινάρια, ημερίδες και σειρά άλλων εκδηλώσεων



# Τουριστικά γραφεία Γενικού Τουρισμού

- Διαμεσολαβεί για την έκδοση visa και την ανανέωση των διαβατηρίων, πιστοποιητικών υγείας και άλλων ταξιδιωτικών εγγράφων,
- Διοργανώνει ταξίδια κινήτρων (incentives) τα οποία προσφέρουν μεγάλες εταιρείες ως επιβράβευση στους υπαλλήλους τους,
- Παρέχει πληροφορίες για δρομολόγια, τιμές εισιτηρίων κτλ
- Διαθέτει έντυπα και Χάρτες



# Τουριστικά γραφεία Γενικού Τουρισμού

- Παρέχει ένα ευρύ φάσμα αντικειμενικών συμβουλών – πληροφοριών που αφορούν το ταξίδι, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.
- Εκδίδει εισιτήρια για όλα τα μέσα μετακίνησης, κυρίως για αεροπλάνα αλλά και για πλοία, τρένα ή λεωφορεία.
- Φροντίζει για τη διαμονή του πελάτη σε καταλύματα.
- Συνεργάζεται με εταιρίες ενοικιάσεως αυτοκινήτων
- Διοργανώνει ταξίδια κινήτρων για λογαριασμό επιχειρήσεων



# Τουριστικά γραφεία Γενικού Τουρισμού

- Διοργανώνει ομαδικά ταξίδια, περιηγήσεις, ή εκδρομές, πολυήμερες ή μονοήμερες.
- Διοργανώνει συνέδρια για λογαριασμό εταιριών ή συλλόγων – πελατών του.



# κριτήρια επιλογής της τοποθεσίας εγκατάστασης ενός Τουριστικού Πρακτορείου

Η επιλογή τοποθεσίας είναι μια διαδικασία που αναλύεται στα παρακάτω βήματα:

A) Επιλογή πόλης, B) επιλογή περιοχής μέσα στην πόλη, Γ) Επιλογή θέσης μέσα σε αυτήν την περιοχή

Στην επιλογή της πόλης εγκατάστασης πρέπει μετά από έρευνα να απαντηθούν τα παρακάτω ερωτήματα:

- 1. Μπορεί η συγκεκριμένη πόλη να στηρίζει ένα ακόμη τουριστικό πρακτορείο;
- 2. Η πόλη αυτή συνεχίζει να αναπτύσσεται;
- 3. Ποια είναι η κοινωνική και οικονομική κατάσταση των κατοίκων της;



# κριτήρια επιλογής της τοποθεσίας εγκατάστασης ενός Τουριστικού Πρακτορείου

Φυσικά πρέπει να παρατηρηθεί και να ληφθεί υπόψη η ευρωστία ή όχι των τουριστικών γραφείων που ήδη λειτουργούν.

Στην επιλογή της περιοχής μέσα στην πόλη πρέπει να δοθεί προσοχή στους εξής σημαντικούς παράγοντες:

- 1. Να είναι η πρόσβαση εύκολη και οι μεταφορές ικανοποιητικές
- 2. Αν η περιοχή αλλάζει ή φθίνει και
- 3. Αν υπάρχει ανταγωνισμός από άλλα γραφεία στην περιοχή αυτή.



# Προϋποθέσεις για τη χορήγηση ειδικού σήματος Ε.Ο.Τ. για τη λειτουργία Τουριστικού Πρακτορείου Γενικού Τουρισμού

- Πλήρης και ανεξάρτητη Γραφειακή εγκατάσταση εμβαδού 20 τ.μ.
- Να μην έχει κηρυχθεί σε πτώχευση.

Για φυσικά πρόσωπα:

- Απολυτήριο Λυκείου
- Τίτλος σπουδών Ξένης γλώσσας
- Φορολογική ενημερότητα.

Επιπλέον για νομικά πρόσωπα:

- Το καταστατικό της Εταιρίας, τον ορισμό εκπροσώπου κτλ.

# Προσόντα για την επιλογή προσωπικού σε ένα Τουριστικό Πρακτορείο Γενικού Τουρισμού

- Το πρώτο βήμα είναι να καθορισθεί ο αριθμός και το αντικείμενο απασχόλησης του προσωπικού. Το επόμενο είναι η εξεύρεση των ατόμων που ανταποκρίνονται στις προϋποθέσεις που έχουν τεθεί π.χ. κατάλληλη μόρφωση, επαρκείς γνώσεις, ευπαρουσίαστοι, ευγενικοί, προϋπηρεσία, πείρα, κλπ.



# Βασικός εξοπλισμός για τη μηχανοργάνωση ενός Τουριστικού Πρακτορείου Γενικού Τουρισμού

- Δίκτυο Η.Υ με σύνδεση στο internet και σε CRS
- Λογισμικό για τη διαχείριση εισιτηρίων, λογιστική, έλεγχο κόστους υπηρεσιών.



# Τουριστικά Γραφεία Εσωτερικού Τουρισμού

- Προσφέρουν υπηρεσίες μόνο σε Έλληνες τουρίστες και μόνο εντός Ελλάδας
- Οργανώνουν εκδρομές εντός Ελλάδας,
- Διαμεσολαβούν για την εξασφάλιση διαμονής, διατροφής, αναψυχής, ψυχαγωγίας και μεταφοράς πελατών εντός Ελλάδας
- Έκδοση Εισιτηρίων οποιοδήποτε μεταφορικού μέσου εντός Ελλάδας



# Γραφεία Εξερχόμενου Τουρισμού (outgoing travel agencies)

- Ειδικεύονται στη διακίνηση ημεδραπών τουριστών προς το εξωτερικό,
- Εδρεύουν στο χώρα μόνιμου κατοικίας των ταξιδιωτών,
- Αναλαμβάνουν την πώληση οργανωμένων ταξιδιών τρίτων (ή από το ίδιο το γραφείο) προς το εξωτερικό,
- Εξυπηρετούν ταξιδιώτες που θέλουν να ταξιδέψουν σε μία άλλη χώρα



# Γραφεία Εξερχόμενου Τουρισμού (outgoing travel agencies)

- Η δομή λειτουργίας μοιάζει με αυτήν του Γενικού Τουρισμού
- Επιπλέον ενδέχεται να έχει τμήματα όπως:
  - Ευρώπη και χώρες της Μεσογειακής,
  - Ασία και Άπω Ανατολή,
  - ΗΠΑ και Καναδάς,
  - Εξωτικών ταξιδίων,
  - Οδικές εκδρομές (πούλμαν ή άλλα MMM)
  - Εκδρομές Ειδικών Εκδιαφερόντων

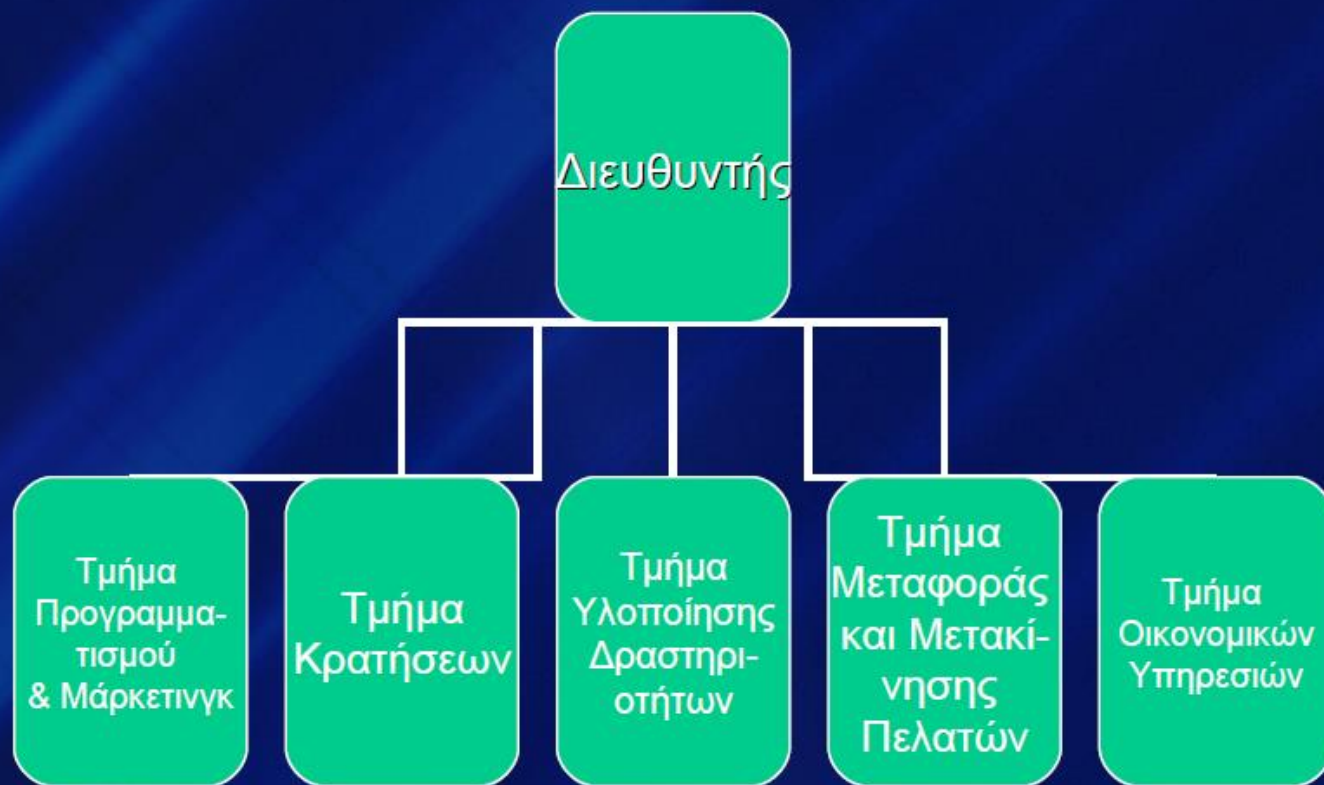


# Γραφεία Εισερχόμενου Τουρισμού (incoming travel agencies)

- Αναλαμβάνουν την διακίνηση και εξυπηρέτηση τουριστών από τη χώρα διαμονή τους
- Παρέχουν:
  - Κρατήσεις ξενοδοχείων,
  - Παραλαβή τουριστών από αεροδρόμιο, λιμάνι κτλ και μετάφορά τους από και προς το ξενοδοχείο,
  - Τακτοποίηση κατά την άφιξη και παροχή ποτού καλωσορίσματος,
  - Περιηγήσεις
  - Διακοπές Ειδικού Ενδιαφέροντος (one day cruises, Κτλ )
  - Επεξηγήσεις και διερμηνείες
  - Κρατήσεις εισιτηρίων



# Γραφεία Εισερχόμενου Τουρισμού (incoming travel agencies)



# Γραφεία Εισερχόμενου Τουρισμού (incoming travel agencies)

- Ενίοτε υπάρχει τμήμα Αντιπροσώπων (reps) του διοργανωτή των τουριστικών πακέτων των tour-operator.
- Οι αντιπροσωποι αυτοί λογοδοτούν στην εταιρεία tour-operator και συνεργάζονται με το γραφείο για την ομαλότερη υλοποίηση των δραστηριοτήτων τους
- Υποδέχονται και ενημερώνουν τους τουρίστες και επιλύουν τυχόν έκτακτες ανάγκες



Ευχαριστώ για την προσοχή σας!



Τμήμα: Στέλεχος Διοίκησης και Οργάνωσης στον Τομέα του  
Τουρισμού (ΣΔΟΤ)

Έξάμηνο: Α

# ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Κ. Τσαγκαράκης



# Διάκριση Ξενοδοχειακών Μονάδων

Κ. Τσαγκαράκης



# Διάκριση Ξενοδοχειακών Μονάδων ανάλογα με την Οργάνωσή τους (1/6)

- **Αυτόνομα ξενοδοχεία:** όσα λειτουργούν υπό ίδια διεύθυνση, δεν είναι σε κάποια αλυσίδα,
- **Αλυσίδες ξενοδοχείων:** πολλά ξενοδοχεία υπό την ίδια διεύθυνση (πχ: starwood, Aquila, κα.)



# Διάκριση Ξενοδοχειακών Μονάδων ανάλογα με την Οργάνωσή τους (2/6)

- **Σύμβαση management:** μία εταιρεία διαχείρισης ξενοδοχείων αναλαμβάνει την διοίκηση μίας ξενοδοχειακής μονάδας και τα κόστη της και αποδίδει στην ιδιοκτησία την διαφορά καθαρών εσόδων μείον την αμοιβή της



# Διάκριση Ξενοδοχειακών Μονάδων ανάλογα με την Οργάνωσή τους (3/6)

- **Ξενοδοχεία Επιχειρηματικών Συμμετοχών (Joint Ventures):** δύο ή περισσότερες επιχειρήσεις συνεργάζονται σε επίπεδο τεχνογνωσίας και υλικού με αποτέλεσμα την μεγέθυνση οικονομικών μεγεθών και δυνατότητων και σκοπό την επίτευξη κοινών στόχων.

Κωνσταντίνος Τσαγκαράκης



# Διάκριση Ξενοδοχειακών Μονάδων ανάλογα με την Οργάνωσή τους (4/6)

- **Ξενοδοχεία Επιχειρηματικών Συμμετοχών (Joint Ventures):** Κλασσικό παράδειγμα τέτοιας διάκρισης αποτελεί το ξενοδοχείο King George II πλ. Συντάγματος=> Eurobank και όμιλος Classical Hotels Δασκαλαντωνάκη)



# Διάκριση Ξενοδοχειακών Μονάδων ανάλογα με την Οργάνωσή τους (5/6)

- **Franchising (Δικαιοχρησία):** μία ξενοδοχειακή εταιρεία αναθέτει την οργάνωση, το μάρκετινγκ και την οργανωτική δομή της εταιρείας σε μία άλλη (χωρίς όμως να παραχωρεί διοικητικά δικαιώματα σε θέματα εσωτερικής οργάνωσης)



# Διάκριση Ξενοδοχειακών Μονάδων ανάλογα με την Οργάνωσή τους (6/6)

- **Franchising (Δικαιοχρησία):**  
η οποία ονοματίζει το ξενοδοχείο με το όνομα μίας αλυσίδας επιχειρήσεων και αμείβεται για αυτό με προσυμφωνημένα ετήσια αμοιβή και ενίοτε ποσοστό επί των εσόδων (πχ: Best Western).



# Διάκριση ξενοδοχειακών μονάδων, ανάλογα με τον τόπο και το χρόνο λειτουργίας τους; (1/2)

- Ανάλογα με τον χρόνο λειτουργίας τους διακρίνονται σε:
  - Συνεχούς λειτουργίας: Αστικά ξενοδοχεία,
  - Εποχικής λειτουργίας: παραθεριστικά ή παραχειμάνσης
  - Ειδικών περιπτώσεων: πχ. σαλέ χιονοδρομικών κέντρων



# Διάκριση ξενοδοχειακών μονάδων, ανάλογα με τον τόπο και το χρόνο λειτουργίας τους; (2/2)

- Ανάλογα με τον τόπο λειτουργίας:
  - Αστικά ξενοδοχεία
  - Παραθεριστικά ξενοδοχεία
  - Ξενοδοχεία παραχείμασης που βρίσκονται σε ορεινές περιοχές
- Ανάλογα με τον τόπο λειτουργίας:
  - Ξενοδοχεία συγκοινωνιακών κέντρων
  - Ξενοδοχεία συγκοινωνιακών μέσων
  - Ξενοδοχεία ιαματικών πηγών



# Διάκριση ξενοδοχειακών μονάδων, ανάλογα με τον τόπο και το χρόνο λειτουργίας τους; (2/2)

- Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα
  - Κλασσικού Τύπου
  - Τύπου Motel
  - Επιπλωμένα διαμερίσματα
- Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα
  - Οργανωμένη κατασκήνωση
  - Τουριστικές κατοικίες ή επαύλεις
  - Ενοικιαζόμενα δωμάτια σε συγκρότημα μέχρι 10 δωματίων



# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς (1/4)

- Στην Ελλάδα υπάρχει το ταξικό σύστημα που περιλαμβάνει πέντε τάξεις ξενοδοχείων ενώ στο τουριστικό δίκαιο πολλών κρατών υπάρχει το σύστημα της αστεροποίησης.



# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς (2/4)

- Από το 2003 αντιστοιχίστηκαν οι διαφορετικές τάξεις με κατηγορίες αστέρων.
- Πλέον η κατάταξη γίνεται βάσει των κριτηρίων του νόμου: [216/2015 \(ΦΕΚ Β 10\)](#)
- Διεθνώς τηρείται το σύστημα της επταστερίας ενώ βάσει ελληνικού τουριστικού δικαίου αναγνωρίζονται έως πέντε αστέρια.



# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς (3/4)

- Η αντιστοιχία του ταξικού συστήματος ως προς το σύστημα της αστεροποίησης έχει ως εξής:
  - Lux = 5\*
  - Α τάξης = 4\*
  - Β τάξης = 3\*
  - Γ τάξης = 2\*
  - Δ τάξης = 1\*
  - Έ τάξης = Δεν υπάρχει στο νέο σύστημα

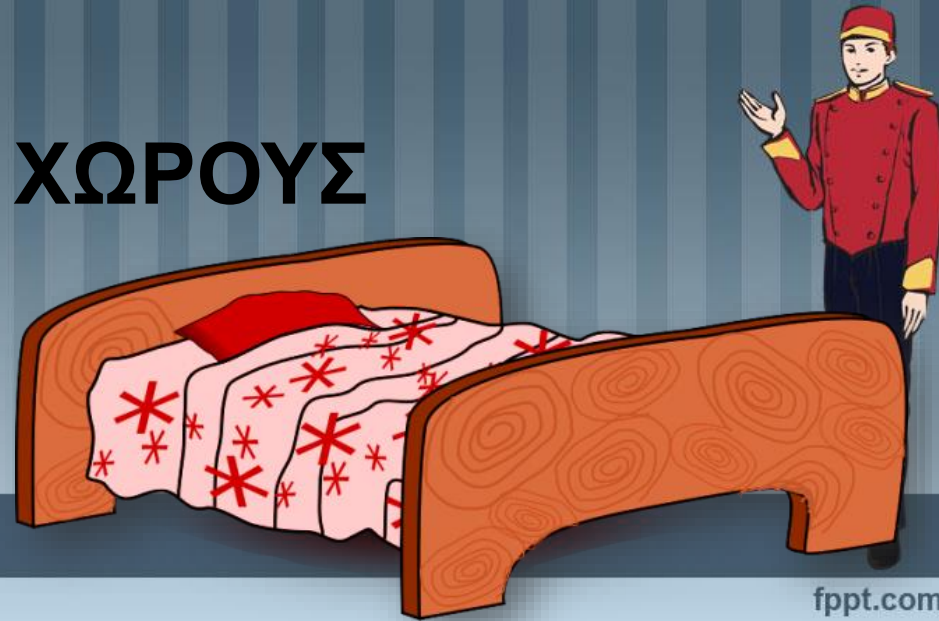


# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς – Τεχνικά Χαρακτηριστικά

## ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΧΩΡΩΝ

Οι χώροι του ξενοδοχείου διακρίνονται σε:

1. Α) ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ
2. Β) ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ (SUITES)
3. Γ) ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΥΣ ΧΩΡΟΥΣ



# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς – ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ

1. Προθάλαμοι προέλευσης (για όλα τα ξενοδοχεία· το εμβαδόν είναι ανάλογο με την τάξη του ξενοδοχείου)
2. Αίθουσα προγεύματος (για όλα τα ξενοδοχεία· το εμβαδόν της οποίας πρέπει να καλύπτει τουλάχιστο το μισό του εμβαδού του συνόλου των κλινών του ξενοδοχείου -σε ξενοδοχεία 5 και 4 αστέρων θα πρέπει να υπάρχει ακόμα ένα τουλάχιστο εστιατόριο που να καλύπτει τις ανάγκες των πελατών τους σε μεσημεριανό και δείπνο)
3. Η είσοδος, οι διάδρομοι, και οι σκάλες (για όλα τα ξενοδοχεία) Για τα ξενοδοχεία 5 και 4 αστέρων πρέπει να υπάρχει και είσοδος υπηρεσίας και οι εσωτερικοί διάδρομοι πρέπει να καλύπτονται με χαλί.



# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς – ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ

4. Οι κοινόχρηστοι χώροι υγιεινής (για όλα τα ξενοδοχεία, πρέπει να υπάρχουν και για άντρες και για γυναίκες στον προθάλαμο του ξενοδοχείου και πρέπει να υπάρχει μία τουαλέτα για κάθε 30 κλίνες. Εννοείται ότι στην περίπτωση των ξενοδοχείων 250 κλινών η αναλογία μειώνεται)
5. Σαλόνι (σε ξενοδοχεία 5,4,3,2 αστέρων, το οποίο να βρίσκεται κοντά στον προθάλαμο προέλευσης)
6. Μπαρ (σε ξενοδοχεία 5, 4, 3 αστέρων)
7. Αίθουσα εστιατορίου και αίθουσα τηλεόρασης ( σε ξενοδοχεία 5 και 4 αστέρων )
8. Αίθουσα πολλαπλής χρήσης, κλειστή (σε ξενοδοχεία 5, 4, 3 αστέρων)
9. Αίθουσα συνεδρίων, σεμιναρίων, αίθουσα χορού (σε ξενοδοχεία 5, 4, 3 αστέρων, να υπάρχει και βεστιάριο)
10. Χώρος στάθμευσης αυτοκινήτων (υποχρεωτικός για όλα τα ξενοδοχεία)



# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς –ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ (SUITES)

1. Τα υπνοδωμάτια είναι καλύτερα να βρίσκονται πάνω από την επιφάνεια του εδάφους.
2. Το καθαρό ύψος των υπνοδωματίων δεν πρέπει να είναι μικρότερο των 2 μέτρων και 60 εκατοστών.
3. Τα υπνοδωμάτια διακρίνονται σε μονόκλινα και δίκλινα.
4. 10% του συνόλου των υπνοδωματίων των ξενοδοχείων 3, 2, και 1 αστέρων πρέπει να είναι μονόκλινα
5. Οι σουίτες (suites), για να αποκαλούνται έτσι, πρέπει να διαθέτουν ένα ιδιαίτερο χώρο καθιστικού εκτός από το υπνοδωμάτιο και η είσοδος της σουίτας δεν πρέπει να είναι μέσω του υπνοδωματίου. Αν υπάρχει πόρτα εσωτερικής επικοινωνίας με άλλα υπνοδωμάτια, αυτή η πόρτα πρέπει να είναι διπλή και από τις δύο πλευρές για την αποφυγή θορύβου. Επίσης οι σουίτες μπορεί να διαθέτουν και μια μικρή κουζίνα με βασικά κουζινικά είδη και σκεύη.



# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς – Εμβαδόν

6. Η ελάχιστη επιφάνεια δαπέδου (μπάνιο, προθάλαμος, διάδρομος κλπ) σε τ.μ. των υπνοδωματίων ορίζεται ως ακολούθως:
- Ξενοδοχεία 5 \* = μονόκλινα 14 τ.μ. και δίκλινα 20 τ.μ.
  - Ξενοδοχεία 4 \* = μονόκλινα 12 τ.μ. και δίκλινα 17 τ.μ.
  - Ξενοδοχεία 3 \* = μονόκλινα 11 τ.μ. και δίκλινα 15 τ.μ.
  - Ξενοδοχεία 2 \* = μονόκλινα 10 τ.μ. και δίκλινα 13 τ.μ.
  - Ξενοδοχεία 1 \* = μονόκλινα 9 τ.μ. και δίκλινα 12 τ.μ.
7. Για τα ξενοδοχεία 5 και 4 αστέρων τα δωμάτια πρέπει να διαθέτουν μπαλκόνι με ελάχιστο εμβαδόν 3.5 τ.μ. Για τα ξενοδοχεία 3 αστέρων, το μπαλκόνι των δωματίων πρέπει να έχει ελάχιστο εμβαδόν 3.0 τ.μ.
8. Τα ξενοδοχεία 5 και 4 αστέρων πρέπει να διαθέτουν πάντα ιδιαίτερο πλήρες μπάνιο. Τα ξενοδοχεία 3 αστέρων πρέπει να διαθέτουν πάντα ιδιαίτερο μπάνιο ή ντους. Τα ξενοδοχεία 2 αστέρων πρέπει να διαθέτουν πάντα ιδιαίτερο ντους και τα ξενοδοχεία 1 αστέρα πρέπει να διαθέτουν απλά ζεστό και κρύο νερό.



# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς - ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ

- Σε όλα τα ξενοδοχεία, ανεξαρτήτως κατηγορίας, πρέπει να υπάρχουν οι ακόλουθοι βοηθητικοί χώροι:
- Το παρασκευαστήριο προγεύματος
- Το οφίς των ορόφων
- Τα αποδυτήρια,
- Οι λινοθήκες,
- Οι χώροι εστίασης,
- Αποχωρητήρια και ντους προσωπικού,



# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς - ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ

- Τα γραφεία, (είναι ανάλογα με τον αριθμό των ατόμων που εργάζονται σε αυτά – στα ξενοδοχεία 5,4,3 αστέρων πρέπει να υπάρχει και γραφείο του Γενικού Διευθυντή του ξενοδοχείου)
- Οι αποθήκες, (αποσκευών πελατών, λινών, επίπλων, σκευών, τροφίμων, ποτών, καυσίμων)
- Το μηχανοστάσιο και λεβητοστάσιο
- Στην είσοδο υπηρεσίας να υπάρχει προθάλαμος που μπορεί να χρησιμοποιείται και για έλεγχο και για παραλαβή προϊόντων.



# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς - ΒΟΗΘΗΤΙΚΟΙ ΧΩΡΟΙ

Βοηθητικοί χώροι μπορεί να θεωρηθούν και τα εξωτερικά καταστήματα που υπάρχουν μέσα σε ένα ξενοδοχείο όπως:

- κουρείο και κομμωτήριο, κατάστημα με βιβλία, περιοδικά και άλλα έντυπα είδη,
- καπνοπωλείο,
- κατάστημα φωτογραφικών ειδών,
- κατάστημα με είδη καλλωπισμού,
- κατάστημα ειδών λαϊκής τέχνης,
- υποκατάστημα τράπεζας,
- υποκατάστημα γραφείου τουρισμού και ταξιδιών,
- κατάστημα ρουχισμού



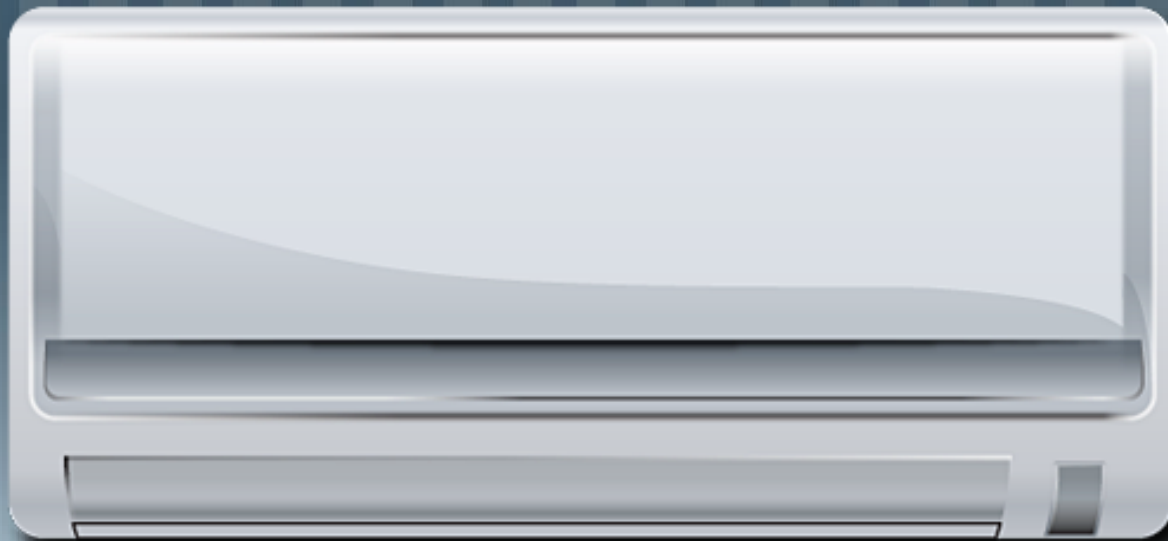
# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς - ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

- Όλα τα ξενοδοχεία 5,4, και 3 αστέρων πρέπει να διαθέτουν τηλεφωνικό κέντρο με επαρκείς γραμμές σύνδεσης μέσω του τηλεφωνικού κέντρου.



# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς - ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΣ

- Όλα τα ξενοδοχεία 5,4, και 3 αστέρων πρέπει να διαθέτουν κλιματισμό στα υπνοδωμάτια καθώς και στους κοινόχρηστους χώρους.



# Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς - ΑΘΛΗΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΠΑΡΟΜΟΙΟΙ ΧΩΡΟΙ

1. Για ξενοδοχεία 5 και 4 αστέρων και για ξενοδοχεία 3 αστέρων με δυναμικότητα πέρα από 240 κλίνες είναι υποχρεωτική η ύπαρξη σάουνας και ενός τουλάχιστο κλειστού αθλητικού χώρου, όπως αίθουσας γυμναστικής, ή squash ή badminton.
2. Για τα ξενοδοχεία 5 και 4 αστέρων η ύπαρξη ενός γηπέδου αντισφαίρισης είναι υποχρεωτική.
3. Η ύπαρξη ενός γηπέδου αντισφαίρισης είναι προαιρετική για ξενοδοχεία 4 αστέρων που βρίσκονται σε κατοικημένη περιοχή.



## Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς - ΑΘΛΗΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΠΑΡΟΜΟΙΟΙ ΧΩΡΟΙ

4. Για ξενοδοχεία 5,4 και 3 αστέρων είναι υποχρεωτική η ύπαρξη κολυμβητικής πισίνας με εμβαδόν 150, 120, και 100 τ.μ αντίστοιχα. Πρέπει επίσης να διαθέτουν βοηθητικούς χώρους όπως αποδυτήρια, αποχωρητήρια, αποθηκευτικό χώρο, μηχανοστάσιο και κατά τη διάρκεια των χειμερινών μηνών πρέπει η πισίνα να είναι θερμαινόμενη, τουλάχιστον 20 βαθμών κελσίου.
5. Για τις υπόλοιπες τάξεις ξενοδοχείων, και αφού έχουν πισίνα, το εμβαδόν της πρέπει να είναι τουλάχιστο 80 τ.μ.
6. Τα εμβαδά που προαναφέρθηκαν ισχύουν για ξενοδοχεία μέχρι και 240 κλίνες. Για κάθε 100 επιπρόσθετες κλίνες τα τ.μ αυξάνονται ανά 10 τ.μ.



## Διακρίσεις Ξενοδοχείων βάσει Παροχών στην Ελλάδα και Διεθνώς - ΑΘΛΗΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΠΑΡΟΜΟΙΟΙ ΧΩΡΟΙ

7. Ο χώρος γύρω από την πισίνα πρέπει να είναι τουλάχιστο 3 τ.μ. για κάθε κλίνη που παρέχει το ξενοδοχείο.
8. Τα ξενοδοχεία 5,4 και 3 αστέρων πρέπει επίσης να παρέχουν και κλειστό θερμαινόμενο κολυμβητήριο με εμβαδόν τουλάχιστον 80, 70 και 60 τ.μ. αντίστοιχα.
9. Τα ξενοδοχεία πρέπει να έχουν κήπο και χώρους πρασίνου. Η διαμόρφωση των χώρων αυτών πρέπει να γίνεται πριν την έναρξη της λειτουργίας του ξενοδοχείου. Για τα ξενοδοχεία 5 και 4 αστέρων πρέπει να ικανοποιούνται οι αναλογίες 15 τ.μ. και 12 τ.μ για κάθε κλίνη αντίστοιχα.



# ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ ΓΙΑ ΑΝΑΠΗΡΟΥΣ



Τμήμα: Στέλεχος Διοίκησης και Οργάνωσης στον Τομέα του  
Τουρισμού (ΣΔΟΤ)

Έξάμηνο: Α

# ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Κ. Τσαγκαράκης



# Διάκριση Τουριστικών Γραφείων



# 1. Γραφεία Επαγγελματικού Τουρισμού



# Χαρακτηριστικά Επαγγελματικού Τουρισμού

- Επαγγελματικός Τουρισμός: τουρισμός που περιέχει και επαγγελματική δραστηριότητα,
- Συνέδριο (conference ή congress), έκθεση (trade fair ή exhibition) και ταξίδια κινήτρων (incentive travel),
- Συνήθως δεν είναι τουρισμός αλλά ταξίδι (δεν πηγαίνει ο ταξιδιώτης με δική του θέληση, ταξιδεύει λόγω επαγγελματικής υποχρέωσης)



# Χαρακτηριστικά Επαγγελματικού Τουρισμού

- Ο τουρίστας/ταξιδιώτης δεν αγοράζει ο ίδιος το τουριστικό πακέτο
- Ταξιδεύει συνήθως αεροπορικώς
- Ανήκει στη μέση ηλικία (30-55)
- Ανήκει στο 0,8% του συνολικού αριθμού των τουριστών



# Εσωτερικός/Εξωτερικός Επαγγελματικός Τουρισμός

- σε κάθε 100 επαγγελματικά ταξίδια τα 28 πραγματοποιούνται στο εξωτερικό, ενώ τα υπόλοιπα 72 στο εσωτερικό
- Η αναλογία αυτή αφορά τα επαγγελματικά ταξίδια σε παγκόσμια κλίματα και παρά το γεγονός ότι υπάρχει και θα συνεχιστεί ακόμα και στη δεκαετία μας αυξητική τάση, η αναλογία εμφανίζεται σταθερή.



# Καθοριστικοί Παράγοντες Επαγγελματικού Τουρισμού

- Ύπαρξη Συνεδριακών Κέντρων είτε Αυτόνομων είτε ως μέρος ξενοδοχείων
- Σταθερό Πολιτικό και Οικονομικό Περιβάλλον
- Η «εικόνα» του προορισμού
- Η ευκολία πρόσβασης
- Οι γενικές υποδομές του τόπου



# Ελλάδα: Τόπος Άφιξης Επαγγελματικών Τουριστών/Ταξιδιωτών

- Άριστες κλιματολογικές συνθήκες, πληθώρα ξενοδοχείων 4 και 5 αστέρων,
- Ολυμπιακοί Αγώνες και οι διεθνείς εκθέσεις,
- Μεγάλα Συνεδριακά Κέντρα,
- Πολλά και καταξιωμένα γραφεία οργάνωσης συνεδρίων και εκθέσεων



# Υποχρεώσεις του Γραφείου

- Επιτυχημένη διεξαγωγή του συνεδρίου, έκθεσης, ημερίδας κτλ
- Φιλοξενία των συνέδρων
- Αναψυχή/Εξυπηρέτηση (ενοικίαση αυτοκινήτου κτλ)



## 2. Άλλα είδη γραφείων



# Γραφεία IATA και non IATA

- Γραφεία IATA: δικαίωμα έκδοσης αεροπορικών εισιτηρίων για πτήσεις εξωτερικού
- Γραφεία non IATA: έκδοση όλων των ειδών εισιτηρίων εκτός αεροπορικά εισιτήρια εξωτερικού
- Τα γραφεία non IATA συνεργάζονται με τα γραφεία IATA και εισπράττουν προμήθεια 1% επί της συνολικής τιμής του εισιτηρίου.



# Γραφεία ΙΑΤΑ και non ΙΑΤΑ: Σήματα ΙΑΤΑ



# Τουριστικά γραφεία αντιπροσώπευσης (general sales agent)

- Αντιπρόσωποι αεροπορικών εταιρειών
- Εισπράττει ένα προσυμφωνημένο ποσό και ένα ποσοστό επί των πωλήσεων
- Κυρίως αντιπροσωπεύουν μεγάλες αεροπορικές εταιρείες και είναι μεγάλα γραφεία με πολλά καταστήματα



# Τουριστικά Γραφεία Δικαιόχρησης (franchised travel agencies)

- Δικαιόχρηση (franchising): συμφωνία μεταξύ δύο εταιριών που η μία (δικαιοπάροχος η franchisor) επιτρέπει σε μία άλλη (δικαιοδόχος ή franchisee) να πουλά τα προϊόντα της και να χρησιμοποιεί το όνομά της με αντάλλαγμα ποσοστό επί των πωλήσεων ή κάποιο ποσό ανά χρονική περίοδο.



# Διαδικτυακά Τουριστικά Γραφεία

- Αγορά εισιτηρίου και κράτηση ξενοδοχείου μέσω internet (πχ: Bookings.gr)



Booking.com: 73000+ ξενοδοχεία σε όλο τον κόσμο. Κάντε κράτηση σε ξενοδοχείο τώρα! - Mozilla Firefox

Αρχείο Επεξεργασία Προβολή Ιστορικό Σελιδοδείκτες Εργαλεία Βοήθεια

http://www.booking.com/

Πιο συχνά αναγνωριμέ... Getting Started Latest Headlines

Google τι είναι επαγγελματικός τουρισμός

Αναζήτηση

Bookings.com: 73000+ ξενοδοχεία σε ...

**BOOKING.COM**  
online κρατήσεις ξενοδοχείων

Χωρίς έξοδα κράτησης

Ελληνικά es3 Νόμισμα ξενοδοχείων

Αρχική σελίδα Συνεργάτες Η εταιρεία Η κρήση μου

αρχική σελίδα

### Αναζήτηση ξενοδοχείων

Προορισμός

Πόλη, Περιοχή, Χώρα, Ορόσημο, Ξενοδοχείο

Ημερομηνία check in Ημερομηνία check out

Ημέρα Μήνας Ημέρα Μήνας

Δεν έχω ακόμα συγκεκριμένες ημερομηνίες

✓ Εγγυημένα η καλύτερη τιμή **ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ**

### Προτεινόμενοι προορισμοί

<b>Λονδίνο</b> 663 Ξενοδοχεία	<b>Παρίσι</b> 974 Ξενοδοχεία	<b>Βερολίνο</b> 630 Ξενοδοχεία
<b>Μιλάνο</b> 254 Ξενοδοχεία	<b>Βαρκελώνη</b> 420 Ξενοδοχεία	<b>Κωνσταντινούπολη</b> 338 Ξενοδοχεία
<b>Αμστερνταμ</b> 286 Ξενοδοχεία	<b>Πράγα</b> 331 Ξενοδοχεία	<b>Μόναχο</b> 268 Ξενοδοχεία

[» Περισσότεροι προορισμοί](#)

73000+ ξενοδοχεία σε 71 χώρες σε όλο τον κόσμο

**Ευρώπη**

Προτεινόμενοι προορισμοί  
[Γερμανία](#), [Ιταλία](#), [Γαλλία](#),  
[Ηνωμένο Βασίλειο](#),  
[Ισπανία](#), [Ελλάδα](#), [Αυστρία](#),  
[Ολλανδία](#), [Πορτογαλία](#),  
[Ελβετία](#),  
[» Περισσότερα](#)

### Προορισμοί

#### Αθήνα

[Και τα 178 ξενοδοχεία σε Αθήνα »](#)

	<b>Royal Olympic Hotel</b>	Από € 115
	<b>Athens Center Square</b>	Από € 63
	<b>Sofitel Athens Airport</b>	Από € 126.65
	<b>Crystal City Hotel</b>	Από € 50
	<b>Melia Athens</b>	Από € 95

#### Θεσσαλονίκη

[Και τα 46 ξενοδοχεία σε Θεσσαλονίκη »](#)

	<b>Classical Macedonia Palace</b>	Από € 130
	<b>Emporikon</b>	Από € 37
	<b>Mediterranean Palace</b>	Από € 130
	<b>Capsis Hotel Thessaloniki</b>	Από € 80
	<b>Hotel El Greco</b>	Από € 47

#### Ρώμη

[Και τα 697 ξενοδοχεία σε Ρώμη »](#)

	<b>St. George</b>	Από € 184
	<b>Grand Hotel De La Minerve</b>	Από € 212
	<b>Twentyone Hotel</b>	Από € 99
	<b>Starhotels Metropole</b>	Από € 94.50
	<b>Hotel Villa Pinciana</b>	Από € 105.73

#### Λονδίνο

[Και τα 663 ξενοδοχεία σε Λονδίνο »](#)

	<b>The Royal Horseguards</b>	Από € 128
	<b>Sloane Square Hotel</b>	Από € 125
	<b>Quality Crown Hotel Paddington</b>	Από € 80.10
	<b>The Cumberland - A Guoman Hotel</b>	Από € 111.90
	<b>Millennium Hotel London Knightsbridge</b>	Από € 119.02

Εγγραφείτε για να λαμβάνετε τις καλύτερες προσφορές

e-mail:  **Εγγραφείτε**

Ολοκληρώθηκε

**BOOKING.COM**  
online κρατήσεις ξενοδοχείων

Ελληνικά €€€ Νόμισμα ξενοδοχείων

Αρχική σελίδα Συνεργάτες Η εταιρεία Η κράτησή μου

αρχική σελίδα > Ελλάδα > ατική > αθήνα > royal olympic hotel

**Αναζήτηση ξενοδοχείων**

Προορισμός  
Αθήνα

Ημερομηνία check in  
Ημέρα Μήνας

Ημερομηνία check out  
Ημέρα Μήνας

Δεν έχω ακόμα συγκεκριμένες ημερομηνίες

**ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ**

**Royal Olympic Hotel** ★★★★★

28-34 Ath. Diakou, 117 43 Athens (Εμφάνιση χάρτη)

**Κάντε κράτηση τώρα**

Επισκόπηση και διαθεσιμότητα Φωτογραφίες Σχόλια πελατών



Το πρόσφατα ανακαινισμένο ξενοδοχείο Royal Olympic Hotel βρίσκεται σε μία θαυμάσια τοποθεσία, κάτω από την Ακρόπολη και μπροστά από το ναό του Ολυμπίου Διός και φημίζεται για τη φανταστική του θέα, το φιλικό περιβάλλον και την άριστη εξυπηρέτηση που προσφέρει.

Αποτέλεσμα από 648 σχόλια 8.4

Το ξενοδοχείο βρίσκεται δίπλα στη γραφική Πλάκα και το Βασιλικό Κήπο, και προσφέρει ένα αληθινό εκλεπτυσμένο περιβάλλον, ενώ είναι διακοσμημένο με ιδιαίτερη καλαισθησία. Μετά την πλήρη ανακαίνισή του, που ολοκληρώθηκε το 2007, το ξενοδοχείο μεταμορφώθηκε και τα δωμάτια του Athenian Panorama αποτελούν πλέον τα εκλεκτότερα δωμάτια στην πόλη.

Η οικεία ατμόσφαιρα στο lobby bar που περιβάλλει το pool garden ενισχύεται από τη δελεαστική μουσική πάνου και βιολιού, προσθέτοντας ένα μοναδικό συστατικό στο αγαπημένο σας cocktail ή μεσογειακό δείπνο.

**Φωτογραφίες**

Στο ζεστό χώρο της βιβλιοθήκης μας, ενδιαφέροντα βιβλία αποκαλύπτουν τη σοφία και την ομορφιά της αρχαίας και νεότερης Ελλάδας. Απολαύστε τον καφέ σας καθώς διαβάζετε ή βυθίζεστε στην εικόνα του θεαματικού ναού του Ολυμπίου Διός.

Στο Royal Olympic Hotel, η θέα της κλασικής Αθήνας συνδυάζεται αρμονικά με το διακριτικό και υπερσύγχρονο εξοπλισμό του ξενοδοχείου, όπως δωρεάν πρόσβαση σε WiFi Internet σε ολόκληρο το ξενοδοχείο. Επίσης, το πλήρως εξοπλισμένο γυμναστήριο του Royal Olympic είναι στη διάθεση όλων των επισκεπτών δωρεάν.

Η εκπληκτική θέα και η εκλεκτή κουζίνα του εστιατορίου του Royal Olympic θα σας αφήσουν αξέχαστες εντυπώσεις.

Δωμάτια: 265.

Μπορεί αυτή η περιγραφή να βελτιωθεί [Πείτε μας πως](#).

**ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ**

Πότε θα επιθυμούσατε να μείνετε στο Royal Olympic Hotel?

Παρακαλούμε, εισάγετε τις ημερομηνίες διαμονής σας για να ελέγξετε τη διαθεσιμότητα

Ημερομηνία check in

Ημερομηνία check out

**Χάρτης**

[Εμφάνιση χάρτη](#)

**Στην περιοχή**

Ξενοδοχεία στη γύρω περιοχή  
Classical Athens Imperial ★★★★★  
The Athens Gate Hotel ★★★★★  
[Δείτε τα 8 πιο δημοφιλή...](#)

Αίθουσα τέχνης  
Αίθουσα Σχοπεύ 1.3 km



1. Επιλέξτε δωμάτιο | **2. Τα στοιχεία σας** | 3. Στοιχεία επικοινωνίας | 4. Επιβεβαίωση

**Η κράτησή σας**

Τοποθεσία: **Royal Olympic Hotel**, Αθήνα  
 Check In: **Δευτέρα, 02 Νοεμβρίου 2009**  
 Check Out: **Τετάρτη, 04 Νοεμβρίου 2009**  
 Για: 2 νύχτες, 1 δωμάτιο , 2 άτομα

**Συνολική τιμή δωματίου: € 230**

[Όροι Κράτησης](#)

✓ **Εγγυημένα η καλύτερη τιμή**

**Τα στοιχεία σας**

Όνομα  Επώνυμο

Διεύθυνση e-mail

Επιβεβαιώστε τη διεύθυνση e-mail

**Δωμάτιο :** Special Offer Executive Room (Single/Double Occupancy) - Το πρωινό συμπεριλαμβάνεται

Όνοματεπώνυμο επισκέπτη  Επισκέπτες  Καπνίζοντες

**Επιλογές**

**Δείπνο** 2 x 2 x €45 = **€180**  
 Δείπνο με χρέωση € 45 ανά άτομο / ανά διανυκτέρευση.

**Επιπλέον κρεβάτι** 2 x €50 = **€100**  
 Ένα επιπλέον κρεβάτι διατίθεται για τα μεγαλύτερα παιδιά ή τους ενήλικες και κοστίζει € 50 ανά διανυκτέρευση.

Η Booking.com δεν θα χρεώσει την πιστωτική σας κάρτα. Η πιστωτική σας κάρτα απαιτείται ως εγγύηση για την κράτησή σας. [Δείτε πληροφορίες για την πιστωτική κάρτα](#)

Τύπος πιστωτικής κάρτας  Αριθμός πιστωτικής κάρτας

-- Επιλέξτε --

Όνομα κατόχου πιστωτικής κάρτας  Ημερομηνία λήξης  Κωδικός CVC

Συνεχίστε





- Αρχική Σελίδα
- Αεροπορικά
- Ξενοδοχεία
- Ακτοπλοϊκά
- Αυτοκίνητα
- Συχνές ερωτήσεις
- Επικοινωνία

**Αεροπορικά** | **Ξενοδοχεία** | **Αυτοκίνητα**

Από:  Με επιστροφή  Απλή Μετάβαση  Λίστα

Προς:  Λίστα

Αναχώρηση:  Επιστροφή:

Ενήλικες:  Παιδιά (2-11 χρ.):  Βρέφη (έως 2 χρ.):

[+ Περισσότερες επιλογές](#) [Αναζήτηση](#)

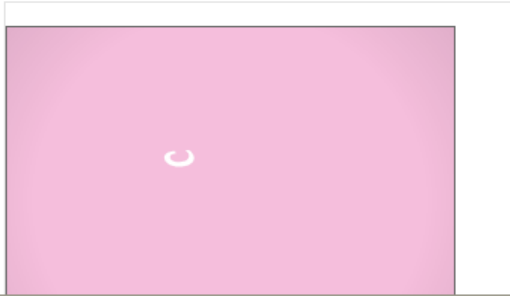
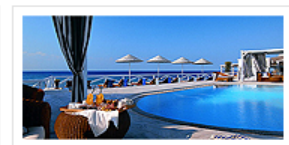
**8%** *Μάθετε περισσότερα*

**Εκπτώσεις Χριστουγέννων**

Για κρατήσεις Ξενοδοχείων

*Προλάβετε τις προσφορές*

[Κάντε Κράτηση](#)



- Προτεινόμενα Ξενοδοχεία**
- Dovitel Boutique** (4.5 stars)   
 Ιωάννινα, Πέραμα   
 123 € (per night)
  - Panorama** (4 stars)   
 Χανιά, Γαλατάς   
 113 € (per night)

**Πτήσεις από Αθήνα**

Προορισμός	Τιμή / από
Ρώμη (easyJet)	82€ <b>59€</b>
Πράγα (Sky Europe)	108€ <b>93€</b>
Παρίσι (easyJet)	89€ <b>85€</b>
Λάρνακα (Aegean Airlines)	153€ <b>148€</b>
Λονδίνο (easyJet)	85€ <b>75€</b>
Μιλάνο (easyJet)	99€ <b>80€</b>



1 Αναζήτηση

2 Διαθεσιμότητα

3 Στοιχεία Κράτησης

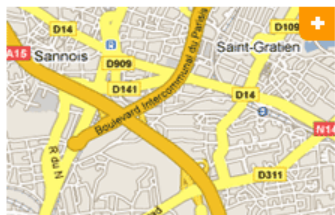
4 Πληρωμή

5 Επιβεβαίωση



**Δείτε το ξενοδοχείο στο χάρτη**

Kato Galatas P.o. Box 73 Chania, 73110, Chania



★★★★☆

**Panorama hotel Chania**

Kato Galatas P.o. Box 73 Chania, 73110, Chania

**Αριθμός δωματίων: 184**

Welcome to Panorama hotel

General Description 4 star accommodations Accessible to many local attractions Classic accommodations Location Perfectly located in beautiful Chania Major attractions are nearby Shopping area is just minutes away Local Attractions City entertainment in close proximity Recreation Outdoor swimming pool Fully equipped fitness center Outdoor activities Restaurants & Lounges Onsite restaurant Services Limited room service Full service salon/spa Business services available at front desk Meeting Facilities: Wedding venue available Event facilities Fully equipped business center Accommodation 184 guestrooms 4 star accommodations

✉ | [f](#) [t](#) [g+](#) [p](#) [v](#) [c](#) [+](#) More

**Παροχές Ξενοδοχείου**

- Σάουνα
- Τένις
- Γυμναστήριο
- Room service
- Εστιατόριο

**Παροχές Δωματίου**

- Τηλεόραση
- Μίνιμπαρ
- Πιστολάκι Μαλλιών

**Νέα αναζήτηση**

Ημ. Άφιξης

20/10/2009

Ημ. Αναχώρησης

23/10/2009

Δωμάτια

1

Δωμάτιο: 1

1

0

Αναζήτηση →

**Μηχανές Αναζήτησης**

- [Αεροπορικά εισιτήρια](#)
- [Ξενοδοχεία](#)
- [Ακτοπλοϊκά εισιτήρια](#)
- [Αυτοκίνητα](#)

**Η Εταιρεία**

- [Στοιχεία εταιρείας](#)
- [Σχετικά με εμάς](#)
- [Θέσεις Εργασίας](#)

**Εξυπηρέτηση Πελατών**

- [Συχνές ερωτήσεις FAQ](#)
- [Εξυπηρέτηση Πελατών](#)
- [Όροι χρήσης](#)
- [Ασφάλεια συναλλαγών](#)

**Marketing**

- [Διαφημιστείτε σε εμάς](#)
- [Συνεργάτες](#)

**Εγγραφή στο Newsletter**

Email address

Εγγραφείτε δωρεάν στο newsletter της travelplanet24.com και ενημερωθείτε πρώτοι για τις νέες



**Δεν βρέθηκαν αποτελέσματα για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο. Παρακαλούμε αλλάξτε τα κριτήρια αναζήτησης και προσπαθήστε ξανά.**

1

Αναζήτηση

2

Διαθεσιμότητα

3

Στοιχεία Κράτησης

4

Πληρωμή

5

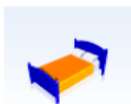
Επιβεβαίωση

## Ξενοδοχεία » Greece » Chania – 1 (διαθέσιμα ξενοδοχεία)

Ημ. Άφιξης: **Τρι, 20 Οκτωβρίου 2009** — Ημ. Αναχώρησης: **Παρ, 23 Οκτωβρίου 2009** — 1 ενήλικας, 1 δωμάτιο

Αλλαγή

Νέα αναζήτηση



### Kydon Hotel ★★★★★

Chania  
sofoklis Venizelou Sq., 73100 Chania - Χάρτης

περισσότερα



Συνολική τιμή

**258,57 €**

Κράτηση

1° Δωμάτιο:

Γεύματα

Τιμή δωματίου / 3 νύχτες

Απλό δωμάτιο

Πρωινό

258,57 €

Ταξινόμηση

Επιλέξτε

Όνομα ξενοδοχείου

Εύρος τιμής

258€ - 259 €



Κατηγορία ξενοδοχείου

- Όλα
- ★★★★★ ..... 0 € - 0 €
- ★★★★☆ ..... 258 € - 258 €
- ★★★☆☆ ..... 0 € - 0 €
- ★★☆☆☆ ..... 0 € - 0 €
- ★☆☆☆☆ ..... 0 € - 0 €
- Χωρίς διαβάθμιση ..... 0 € - 0 €

Παροχές

- Εσπατόριο (1)
- Πισίνα (0)

Γεύματα

# Διαδικτυακά Τουριστικά Γραφεία

- Υπάρχουν δύο είδη διαδικτυακών τουριστικών γραφείων: αυτά που ανήκουν σε ήδη υπάρχοντα τουριστικά γραφεία και άλλα που λειτουργούν μόνο μέσω internet.
- Στα πλεονεκτήματά τους συγκαταλέγεται τ ότι ο χρήστης μπορεί να κάνει κράτηση 24 ωρες την ημέρα από το σπίτι του και οι χαμηλές τιμές,
- Στα μειονεκτήματά του συγκαταλέγεται το ότι ο πελάτης δεν έχει απευθείαν επαφή με υπαλλήλους και υπάρχει κίνδυνος απάτης



# Προϋποθέσεις Λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου

- Επιλογή τόπου εγκατάστασης:
  - Συγκοινωνιακή κάλυψη (πώς θα φτάσει ο πελάτης;)
  - Τόπος εγκατάστασης προμηθευτών (γραφεία αεροπορικών εταιρειών, ναυτιλιακών, ενοικιαζομενων αυτοκινήτων κα π.χ. Αρχές Συγγρού),
  - Θέση εγκατάστασης: σε όροφο, στο ισόγειο;
  - Εμπορική δραστηριότητα και ευημερία της περιοχής (κοντινές τράπεζες, ρυθμός ανάπτυξης νέων καταστημάτων, γραφείων, ξένες εταιρείες και γενικά εταιρείες που χρειάζονται τουριστικά γραφεία)
  - Άλλα τουριστικά γραφεία στη περιοχή (ανταγωνισμός: πουλάμε κάτι διαφορετικό ;)



# Εξοπλισμός και GDS

- Μηχανήματα: υπολογιστές και μηχανήματα εκτύπωσης εισιτηρίων,
- Λογισμικό (software): Computerized Reservation Systems: συστήματα ηλεκτρονικής επικοινωνίας και ενημέρωσης των ταξιδιωτικών γραφείων, αεροπορικών εταιρειών, tour operators και άλλων προμηθευτών. Μέσω του CRS κλείνονται αεροπορικά εισιτήρια, ενοικιάζονται αυτοκίνητα και γενικά ότι θέλει ο πελάτης.
- Λόγω του ότι κάθε αεροπορική εταιρεία συνεργάζεται με κάποιο πρόγραμμα, το σημαντικότερο στη αγορά GDS είναι οι αεροπορικές εταιρείες που το γραφείο συναλλάσσεται.



# Κυριότερα GDS

- SABRE: American Airlines, Cyprus Airways, Aegean Airlines κα
- WORLDSPAN: Delta, Northwest,
- GALILEO: Οι περισσότερες αμερικάνικες και ευρωπαϊκές εταιρείες
- Οι περισσότερες εταιρείες χρησιμοποιούν δύο CRS



# Κυριότερα GDS

**Sabre** Travel Network



**amadeus**



**Galileo** by Travelport



**Worldspan** by Travelport



# Άλλα προγράμματα που χρησιμοποιεί το Τουριστικό Γραφείο

- Διαχείριση πακέτων (εισερχόμενου και εξερχόμενου τουρισμού)
- Διαχείριση ξενοδοχείων
- Λογιστική
- Τιμολόγηση,
- Στατιστικές,
- Καταχώρηση πελατών
- Κ.α.



# Γνωστότερα πακέτα

- B&A: Εξειδικευμένο πακέτο που καλύπτει τη διαχείριση του συνολικού κύκλου εργασιών των τουριστικών γραφείων,
- Group Travel: ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης (τιμολόγια, εισιτήρια, προμηθευτές, στοιχεία πελατών κτλ),
- Travel Force: Δραστηριότητες ταξιδιωτικών γραφείων, των αντιπροσώπων πωλήσεων και αεροπορικών εταιρειών,



Ευχαριστώ για την  
προσοχή σας!



Τμήμα: Στέλεχος Διοίκησης και Οργάνωσης στον Τομέα του  
Τουρισμού (ΣΔΟΤ)

Έξάμηνο: Α

# ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Κ. Τσαγκαράκης



# 1. Σταδια Λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου



# Οργάνωση Λειτουργίας Τουριστικού Γραφείου

- Την ευθύνη της οργάνωσης της λειτουργίας κάθε γραφείου την έχει ο διευθυντής και το τμήμα προγραμματισμού στα μεγάλα τουριστικά γραφεία ή ο ιδιοκτήτης-διευθυντής στα μικρότερα
- Διαφορετική Οργάνωση έχει κάθε γραφείο ανάλογα με το είδος του
- Πχ: άλλη οργάνωση έχει το γραφείο εσωτερικού τουρισμού, άλλο το εξωτερικού, κα.



# Στάδια Λειτουργίας

- Ενέργειες πριν από την έναρξη της τουριστικής περιόδου,
- Ενέργειες κατά την διάρκεια της περιόδου,
- Ενέργειες κατά την λήξη της περιόδου



# Ενέργειες πριν από την Έναρξη της Τουριστικής Περιόδου

- Επιλογή Προμηθευτών και Συνεργατών
- Σύναψη συμφωνιών και συμβολαίων μεταξύ των υπηρεσιών που αφορούν τα εξής:
  - Υπηρεσίες μεταφοράς των επιβατών,
  - Υπηρεσίες φιλοξενίας των πελατών,
  - Υπηρεσίες μετακίνησης των πελατών,
  - Υπηρεσίες ξεναγήσεων,
  - Υπηρεσίες εστίασης ή σίτισης



# Ενέργειες πριν από την Έναρξη της Τουριστικής Περιόδου

- Έκδοση μπροσούρας και τιμοκαταλόγου,
- Καταχώριση στο διαδίκτυο (internet)
- Προβολή και προώθηση του δημιουργηθέντος προϊόντος
  - Κατάσταση των αφίξεων και αναχωρήσεων των πελατών,
  - Τα ξενοδοχεία που θα μείνουν και ο αριθμός των δωματίων που έχουν κρατηθεί από το γραφείο,



# Ενέργειες πριν από την Έναρξη της Τουριστικής Περιόδου

- Το πρόγραμμα των προσφερόμενων γευμάτων
  - Το πρόγραμμα των μετακινήσεων (transfers, τα μέσα μεταφοράς κτλ)
  - Τις περιηγήσεις/ξεναγήσεις (half days, full days, by night κα)
- Μερικές μέρες πριν το ταξίδι γίνεται έλεγχος και επιβεβαίωση και εντοπισμού τυχόν αλλαγών που έχουν μεσολαβήσει από την αρχική κράτηση, επιβεβαίωση της κράτησης (reconfirmation)



# Ενέργειες πριν από την Έναρξη της Τουριστικής Περιόδου

- Εκδίδονται τα απαραίτητα έγγραφα (vouchers) σχετικά με την μεταίληση των επιβατών, την είσοδο στο ξενοδοχείο κτλ και των εντολών μεταφοράς (transfer order)
- Επιλέγονται οι ξεναγοί, συνοδοί, αρχηγοί γκρουπ κτλ και ενημερώνονται σχετικά



# Ενέργειες κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου

- Υποδοχή και παραλαβή (handling) των αφιχθέντων πελατών, έλεγχος για μη αφιχθέντες (no-show), μεταφορά στο ξενοδοχείο και τακτοποίηση της Υποδοχής (reception)
- Επιβεβαίωση των εισιτηρίων αναχώρησης και ανάρτηση ανακοίνωσης με τις ώρες συγκέντρωσης στην Υποδοχή για το αεροδρόμιο, παρουσία συνοδού
- Το γραφείο ελέγχει αν όλοι οι λογαριασμοί έχουν εξοφληθεί (π.χ: τηλέφωνα, room service, minibar)



# Ενέργειες κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου

- Καταμέτρηση των επιβατών και των αποσκευών τους
- Βοηθεία προς τους επιβάτες με σοπό την ομαλή αναχώρησή τους
- Στους ταξιδιώτες/τουρίστες δίνεται ερωτηματολόγιο σχετικά με τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου, του γραφείου κα



# Ενέργειες μετά τη λήξη της τουριστικής Περιόδου

- Εκδοση χρεωστικών σημειωμάτων προς το τμήμα οικονομικών υπηρεσιών (μεγάλα γραφεία) ή λογιστήριο (μεσαία γραφεία) ή εξωτερικό λογιστή (μικρά)
- Τακτοποίηση πληρωμών σύμφωνα με τους όρους του συμβολαίου
- Έλεγχος των ερωτηματολογίων και εξαγωγή συμπερασμάτων για τις υπηρεσίες του γραφείου, τους προμηθευτές κτλ



## 2. Εξασφάλιση Διαμονής (Φιλοξενίας)



# Τύποι Συνεργασίας με τα Τουριστικά Καταλύματα

- Συμφωνία κατ' αίτηση (On Request)
- Συμφωνία Δεσμευσης (Commitment)
- Συμφωνία Εγγυημένη (Guarantee)
- Συμφωνία υπό Προειδοποίηση (Allotment)



# Συμφωνία On Request

Το τουριστικό γραφείο ζητά την παροχή υπηρεσιών από το ξενοδοχείο χωρίς να υπάρχει μεταξύ τους συμβόλαιο και άρα δεσμευμένα δωμάτια για λογαριασμό του τουριστικού γραφείου

Το γραφείο παίρνει προμήθεια 8-10% επί των επισήμων τιμών (official ή rack rates)

Ακόμα κι αν κάνει μόνο την κράτηση το γραφείο και πληρώσει την τιμή του δωματίου, πάλι εισπράττει προμήθεια



# Συμφωνία On Request

- Είναι πολύ απλή συμφωνία
- Δεν έχει κανένα είδους ρίσκο διότι αν και εφόσον υπάρχουν δωμάτια μόνο τότε το γραφείο πληρώνει
- Οι τιμές των δωματίων είναι πολύ υψηλές και υπάρχει ο κίνδυνος να μην υπάρχει δωμάτιο



# Συμφωνία Commitment

- Γίνεται συμβόλαιο και δεσμεύεται συγκεκριμένος αριθμός δωματίων
- Ορίζεται ενιαία τιμή δωματίου για τη συγκεκριμένη σαιζόν
- Καθορίζονται οι υποχρεώσεις του ξενοδοχείου στη διάρκεια της ίδιας περιόδου



# Συμφωνία Commitment

- Το τουριστικό γραφείο πληρώνει στο ξενοδοχείο ένα ποσό ανεξάρτητα από τις διανυκτερεύσεις που θα γίνουν τελικά
- Ο ξενοδόχος υποχρεούται να κρατήσει τα δωμάτια που έχουν συμφωνηθεί μέχρι την τελευταία στιγμή
- Καθορίζονται οι υποχρεώσεις του ξενοδοχείου στη διάρκεια της ίδιας περιόδου



# Συμφωνία Commitment

## Πλεονεκτήματα

- Χαμηλές τιμές δωματίων
- Εγγύηση διαθεσιμότητας δωματίων

## Μειονεκτήματα

- Πληρώνουμε μεγάλο ποσό στον ξενοδόχο
- Πιθανότητα να έχουμε ζημία

- Δίνουμε στον κάθε πελάτη την τιμή που θέλουμε αφού πληρόνουμε φτηνά το δωμάτιο

Κ. Τσαγκαράκης



# Συμφωνία Guarantee

- Υπογράφεται συμβόλαιο μεταξύ τουριστικού γραφείου και ξενοδοχείου για συγκεκριμένο αριθμό δωματίων, χρονική περίοδο και τιμή ανά διανυκτέρευση,
- Πληρώνουμε εγγύηση στο ξενοδοχείο (όχι όλο το ποσό)
- Η χρέωση μας είναι ανά διανυκτέρευση ή ποσοστό των δωματίων, όχι όλη τη σαιζόν



# Συμφωνία Guarantee

## Πλεονεκτήματα

- Πληρώνουμε μόνο την εγγύηση για συγκεκριμένο ποσοστό ή αριθμό δωματίων, όχι όλα τα δωμάτια
- Εύκολη αποζημίωση σε περίπτωση παράβασης της συμφωνίας (αν πχ: στείλουμε πελάτη και δεν υπάρχει δωμάτιο

## Μειονεκτήματα

- Υπάρχει περίπτωση να μην έχουμε καθόλου πελάτες και άρα να μην έχουμε κέρδος



# Συμφωνία Allotment

- Υπογράφεται συμβόλαιο μεταξύ τουριστικού γραφείου και ξενοδοχείου για συγκεκριμένο αριθμό δωματίων που θα διαμείνουν πελάτες χωρίς να μείνει άδειο το δωμάτιο στο διάστημα μεταξύ της αναχώρησης ενός πελάτη και άφιξης του επόμενου (back-to-back)
- Πληρώνουμε ειδική τιμή στο ξενοδοχείο ανά διανυκτέρευση



# Συμφωνία Allotment

- Το συμβόλαιο περιλαμβάνει τους όρους:
  - Τα ονόματα των συμβαλλομένων (ξενοδόχου και τουριστικού πράκτορα)
  - Το χρονικό διάστημα ισχύς του συμβολαίου
  - Ανώτατο και κατώτατο αριθμό διανυκτερευσεων
  - Αριθμός, είδος και τύπος παραχωρούμενων δωματίων
  - Όρους διαροφής (πχ: Half Board= (πρωϊνό και βραδυνό, Full Board= HB + μεσημεριανό, Bed & Breakfast κτλ)



# Συμφωνία Allotment

- Τιμές ενοικίασης των δωματίων ανά σαιζόν,
- Εκπτώσεις στα παιδιά ή τρίτο ενήλικο σε δίκλινο δωμάτιο (δηλ. δύο κρεβάτια + ράντζο)
- Release period: πόσο χρόνο πριν την από την ημερομηνία άφιξης του πελάτη στο ξενοδοχείο μπορούμε να ακυρώσουμε την κράτηση με ακυρωτικά τέλη 50% της κράτησης:
  - low season Απρίλιος και Οκτώβριος: 7 μέρες,
  - middle season: Μαΐος και Σεπτέμβριος: 14 μ,
  - high season: Ιούνιος-Αύγουστος: 21 μ.,



# Συμφωνία Allotment

- Release Period (2):
  - 1-2 μέρες πριν την άφιξη: 100%
  - 3-5 μέρες πριν : 50%
  - 6< μέρες πριν : 30%
- Ποσοστό πληρωμής σε περίπτωση ακύρωσης της κράτησης την low, middle και high season
- Ανώτατο αριθμό διανυκτερεύσεων και άρα ανώτατο και κατώτατο ποσό συμφωνίας
- Ο ξενοδόχος δικαιούται να ζητήσει ως εγγύηση προκαταβολή 25% του κατώτατου ποσού του συμβολαίου. Αν παραβεί το συμβόλαιο το ποσό επιστρέφεται
- Αν στο τέλος της σαιζόν δεν καλυφθεί το κατώτατο ποσό ο ξενοδόχος κρατάει την προκαταβολή συν όσο χρειάζεται μέχρι να φτάσει την κατώτατη τιμή



# Συμφωνία Allotment

- Αποστολή voucher: Καθορίζεται το χρονικό διάστημα αποστολής του πριν την άφιξη του πελάτη, συνήθως 7 μέρες.
- Μπορούμε να ζητήσουμε μία κράτηση εκτός των όρων του συμβολαίου που κανονίζεται εκείνη την στιγμή (out of allotment)



# Συμφωνία Allotment

## Πλεονεκτήματα

- Φτηνές τιμές συνήθως
  - Δεν υπάρχει δέσμευση προς το ξενοδοχείο εκτός από ένα πολύ μικρό αριθμό διανυκτερεύσεων
  - Μικρή εγγύηση

## Μειονεκτήματα

- Οι ξενοδόχοι δίνουν ζητούν και δέχονται παραπάνω κρατήσεις από τα δωμάτια του ξενοδοχείου=> δυσαρεστημένοι πελάτες (πελάτες σε κοντινά φτηνότερα ξενοδοχεία κ.α.)



# Συμφωνία Κρατήσεων

Οι τιμές των δωματίων καθορίζονται από:

- Το είδος της συνεργασίας,
- Αριθμό δωματίων που ζητάται,
- Την εποχή που αφορά το συμβόλαιο,
- Τις παροχές της κράτησης (HB, BB κα)
- Τις ημέρες κράτησης (τιμή για Σαββατοκύριακα, Αργίες, κτλ)

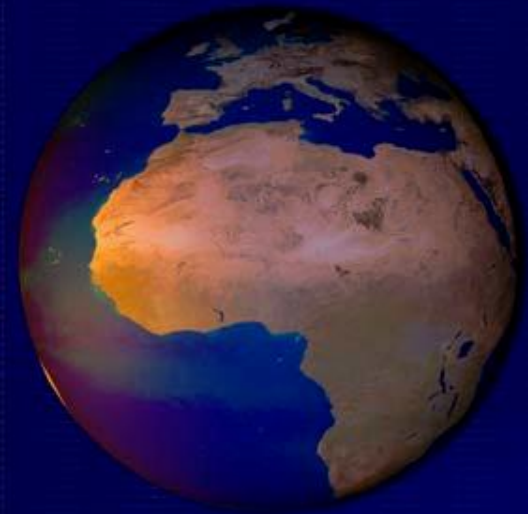


Τμήμα: Στέλεχος Διοίκησης και Οργάνωσης στον Τομέα του  
Τουρισμού (ΣΔΟΤ)

Έξάμηνο: Α

# ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Κ. Τσαγκαράκης

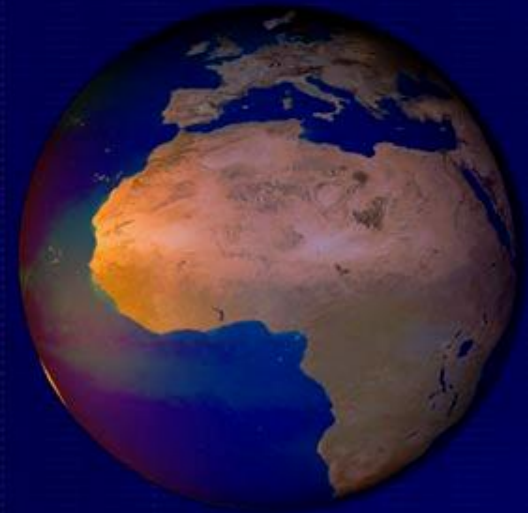




# 1. Booking Request (Φόρμα κράτησης δωματίου)

# Booking Request: τι ρωτάμε τον πελάτη (1/3);

- Συμπληρώνουμε την Φόρμα Κράτησης Δωματίου (Booking Request) και την στέλνουμε με φαξ στο ξενοδοχείο
- Booking Request: μία φόρμα που συμπληρώνουμε κάποια στοιχεία που ζητάμε από τον πελάτη
- Έλεγχος του Ονοματος , διεύθυνσης, αριθμού τηλεφώνου και άλλων στοιχείων του ξενοδοχείου,



# Booking Request: τι ρωτάμε τον πελάτη (2/3);

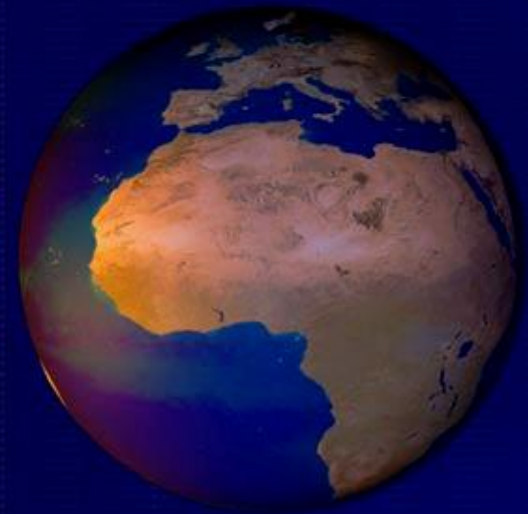
## Έλεγχος της τιμής:

- Άνά άτομο (per person ή pax) ή ανά δωμάτιο (per room);
- Περιλαμβάνει φόρους (δημοτικοί φόροι και ΦΠΑ) και σέρβις,
- Επιπλέον χρεώσεις; (πχ. για δωμάτια με θέα στη θάλασσα (sea-view), στο βουνό (mountain-view), στην πισίνα (pool view) κτλ,

## Όροι διατροφής:

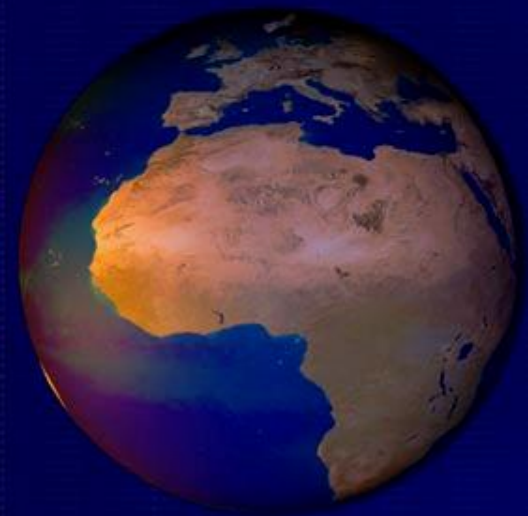
- μόνο πρωϊνό (Bed and Breakfast (BB)),
- πρωϊνό και βραδυνό (Half Board, (HB)),
- Πλήρης διατροφή (Full Board (FB)),

Κ. Τσαγκαράκης



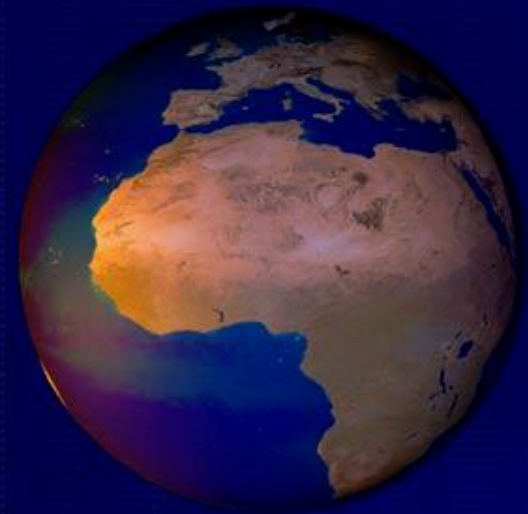
# Booking Request: τι ρωτάμε τον πελάτη (3/3);

- Ημερομηνίες κράτησης και αριθμός νυκτών στο ξενοδοχείο (SOS! Ξενοδοχειακή μέρα: 12.00 το μεσημέρι – 12.00 το μεσημέρι της επόμενης μέρας!)  
π.χ:
  - In: 02/06, Out: 09/06, 7 νύκτες
  - In: 25/08, Out: 8/09, 14 νύκτες.
- Ερώτηση για τον τρόπο πληρωμής:
  - Μετρητά ή πιστωτική κάρτα,
  - Ποσοστό Προκαταβολής (30%)



# Booking Request: τι ΔΕΝ ρωτάμε τον πελάτη;

- Η Booking Request έχει και στοιχεία που αφορούν ΜΟΝΟ το ξενοδοχείο με το οποίο θα συνεργαστούμε:
  - Πότε πληρώνεται η προμήθεια από το ξενοδοχείο και πώς (επιταγή, μετρητά,...);
  - Πολιτική ακύρωσης (πόση είναι η release period; Πόσο % της χρέωσης θα πληρώσουμε;)
  - Έκδοση Voucher και αποστολή σε μας.



# Booking Request: Special Requests

## Special Requests

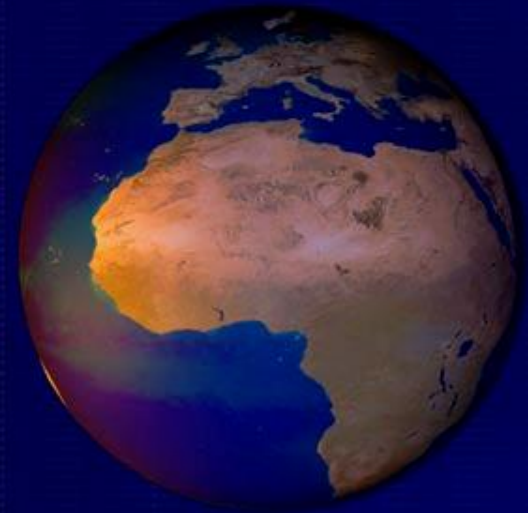
The hotel will be notified of your requests, but your selections may not be available at check-in.

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Non-smoking Room | <input type="checkbox"/> High Floor            |
| <input type="checkbox"/> King Bed                    | <input type="checkbox"/> Low Floor             |
| <input type="checkbox"/> Away From Elevators         | <input type="checkbox"/> Hypoallergenic Room   |
| <input type="checkbox"/> Away From Ice Machine       | <input type="checkbox"/> Wheelchair Accessible |
| <input type="checkbox"/> Smoking Room                |  |

Smoking Room

Away From Ice Machine

Wheelchair Accessible



# Booking Request: Sheraton Hotels



## Hotel Accommodation Sheet

TO BE RETURNED TO THE HOTEL BY: 18 March 2004

**EDRITC-NCI 3<sup>rd</sup> International Meeting on Cancer Molecular Markers**  
18 – 20 April 2004

Sheraton Brussels Hotel & Towers  
Attn: Reservations Department  
5, Place Rogier  
B-1219 Brussels, Belgium  
Tel.: +32 2 22401111  
Fax.: +32 2 22-0456

### Reservation made:

- Single room at 150,00 EUR  
 Double room at 175,00 EUR

Smoking /  Non-Smoking

*Above rates include 20% service, 6% VAT, and 10% city tax as well as the buffet breakfast.*

Arrival Day .....	Time .....	Departure .....	Time .....
Name .....		Company .....	
Street# .....		Fax Number .....	
City/Postal Code .....		Credit Card Type : <input type="checkbox"/> Visa <input type="checkbox"/> Amex	
Country .....		<input type="checkbox"/> Eurocard/Mastercard <input type="checkbox"/> Diners	
SIN# Number .....		Credit Card Number .....	
E-mail .....		Expiry Date .....	
Signature .....			

### IMPORTANT NOTES

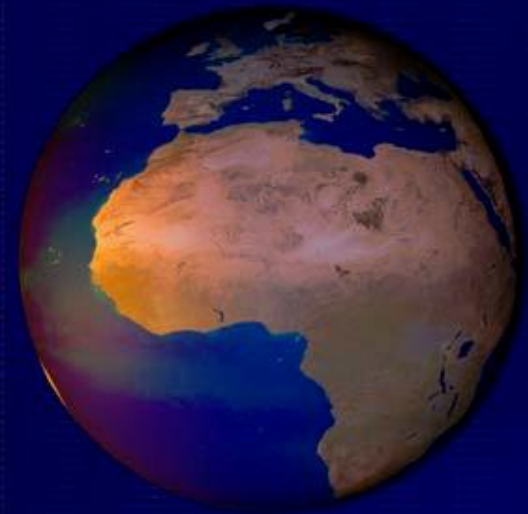
1. Booking deadline for the special conference rates: 18 March 2004. After this date the hotel no longer guarantees the availability of rooms at the associated conference rate.
2. All above hotel rates include tax and service charges and are therefore subject to change without prior notice.
3. Please provide your full credit card number and its expiry date to secure your booking for late arrival (after 18.00 hrs).
4. All hotel payments should be made directly to the hotel upon check-out.
5. In case of early arrival before 15.00 hrs, the room must be reserved the previous night to ensure that the room is available upon arrival.
6. The official check-out time is 13.00 hrs. In case of late departure 50% of the room rate will be charged.
7. Cancellations must be made in writing within 3 (three) days before the scheduled arrival date. If not received, the hotel is entitled to charge 1 (one) night's accommodation fee.
8. The special rate is only valid when reservation is made by use of this form.

Place Rogier 5, B-1219 Brussels, Belgium

Phone: +32 2 224 01111 Fax: +32 2 224 0456 E-Mail: [www.sheraton.com/brussels](mailto:www.sheraton.com/brussels)

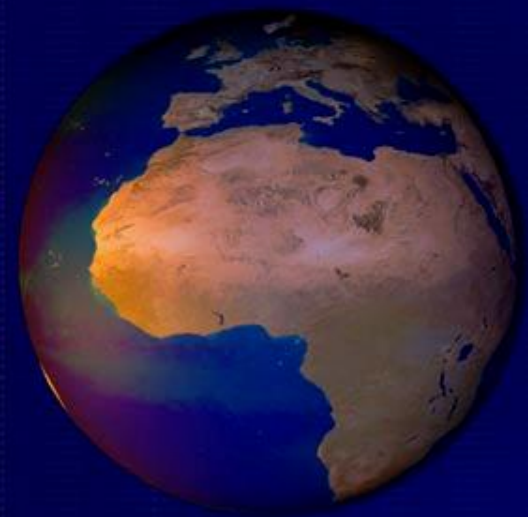


## 2. Πολιτική Τιμών - Προμήθειες



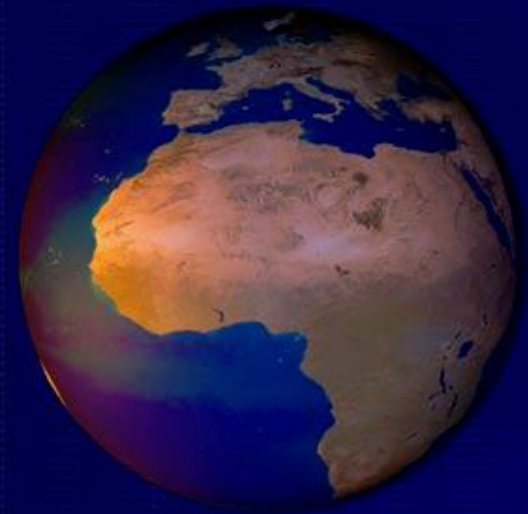
# Από που εισπράττει προμήθεια ένα τουριστικό γραφείο; (1/2)

- Πώληση έτοιμων πακέτων των tour operators,
- Υπηρεσίες σε εισερχόμενους πελάτες κατά την άφιξή τους στον τόπο τουριστικού προορισμού (handling),
- Αντιπροσώπηση άλλων γραφείων του εξωτερικού ή αεροπορικών εταιρειών (τουριστικά γραφεία αντιπροσώπησης)
- Βοηθητικές υπηρεσίες (έκδοση διαβατηρίων, βίζα, ταξιδιωτική ασφάλιση κτλ)



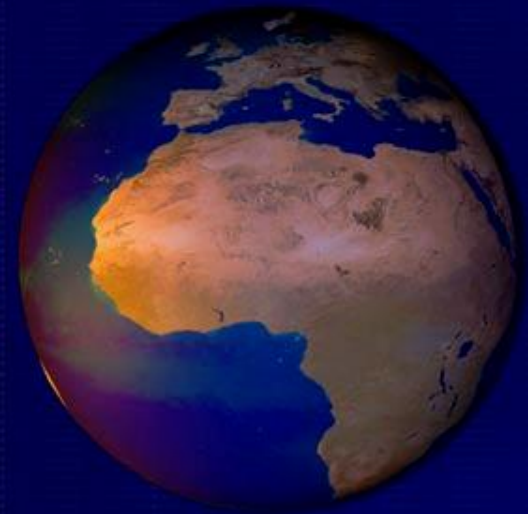
# Από που εισπράτει προμήθεια ένα τουριστικό γραφείο; (2/2)

- Υπερπρομήθεια (overcommission): αν το γραφείο αντιπροσώπευσης ξεπεράσει κάποιο αριθμό πωλήσεων (πχ. 100 αεροπορικά εισιτήρια το μήνα) δικαιούται να αυξήσει την προμήθειά του.



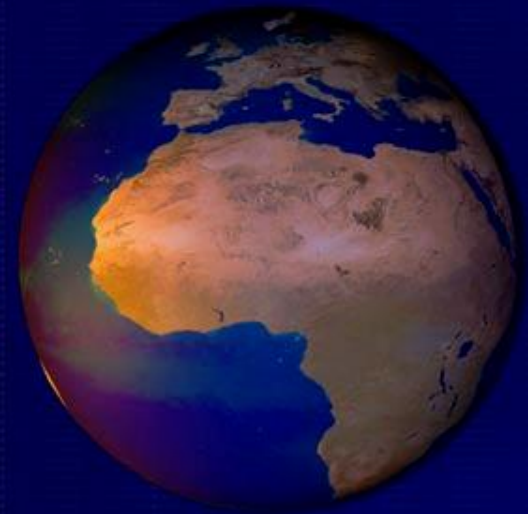
# Ορολογία σχετικά με την πώληση τουριστικών υπηρεσιών του τουριστικού γραφείου (1/2)

- Επίσημες τιμές (official rate): η τιμή την οποία πληρώνει ένας πελάτης ενός ξενοδοχείου, αεροπορικής εταιρείας, rent a car κτλ αν κάνει απευθείας κράτηση, όχι μέσω τουριστικού γραφείου. Στα ξενοδοχεία λέγεται και τιμή πόρτας γιατί υπάρχει στην πόρτα κάθε ξενοδοχείου,
- Καθαρές Τιμές (net rate): τιμή που δίνει το ξενοδοχείο στο τουριστικό γραφείο. Σε αυτήν θα προστεθεί η προμήθεια, πχ: τιμή πελάτη = net rate (€35 / νύχτα) + προμήθεια (10%) = € 38,5 / νύχτα

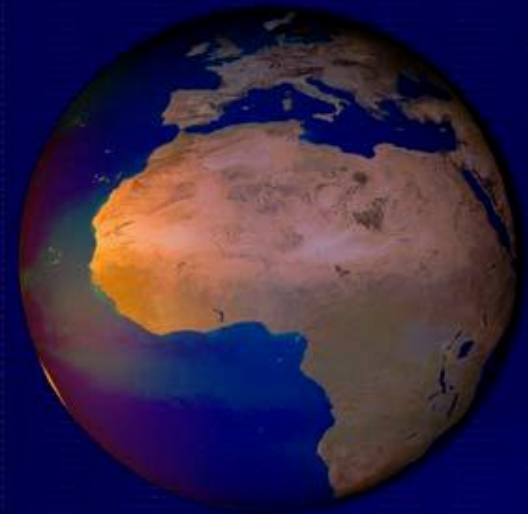


# Ορολογία σχετικά με την πώληση τουριστικών υπηρεσιών του τουριστικού γραφείου (2/2)

- Mark up: ποσοστό προμήθειας. Έξοδα τουριστικού γραφείου για την υπηρεσία που θα πουλάει στον πελάτη και το κέρδος του γραφείου, πχ:  $\text{mark up} = \text{κόστος υπαλλήλου που θα εξυπηρετήσει τον πελάτη (πχ. 5\%)} + \text{κέρδος γραφείου (πχ. 7\%)} = 12\%$
- Τιμή πώλησης (selling rate): τελική τιμή = καθαρή τιμή + mark up
- **SOS!** Τιμή πώλησης = official rate !!

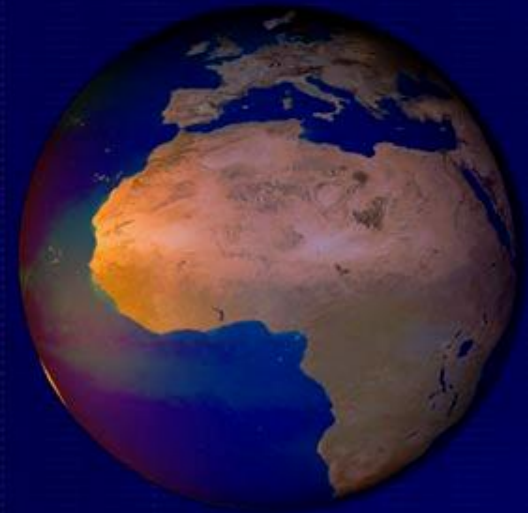


### 3. Εντολή Κράτησης (Voucher)



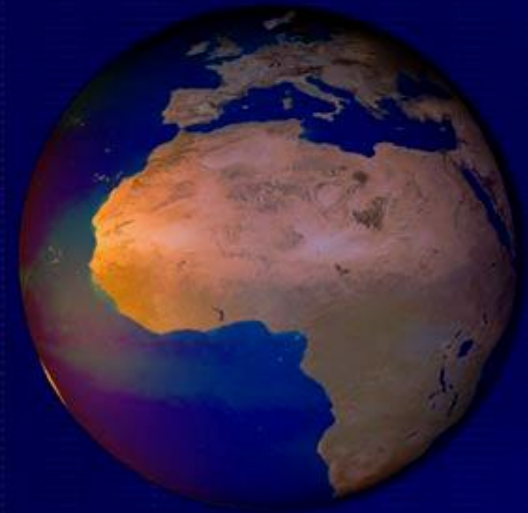
# Εντολή Κράτησης (Voucher)

- Voucher: Έγγραφο που γράφει τις υπηρεσίες που έχει πληρώσει ο πελάτης και την τιμή των υπηρεσιών αυτών που θα πληρώσει το τουριστικό γραφείο στο ξενοδοχείο.
- Στοιχεία voucher: στοιχεία πρακτορείου, αύξων αριθμός του voucher, στοιχεία ξενοδοχείου, ονοματεπώνυμο πελάτη στον οποίο απευθύνεται το voucher, ημερομηνίες άφιξης και αναχώρισης, υπογραφή και σφραγίδα του γραφείου



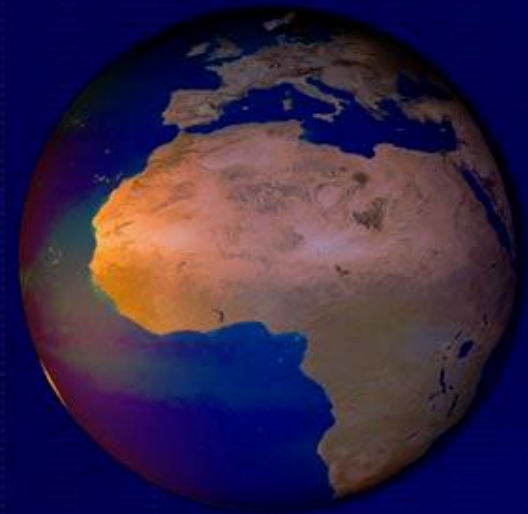
# Είδη Voucher

- Κράτησης (reservation)
  - Απλό (το πιο συνηθισμένο)
  - Πλήρες (full credit): λεπτομερής καταγραφή όλων των υπηρεσιών που έχει πληρώσει ο πελάτης, πχ: τηλέφωνα, δωρεάν ποτά, κτλ
- Αλλαγής (Amendment)
- Ακύρωσης (Cancellation)



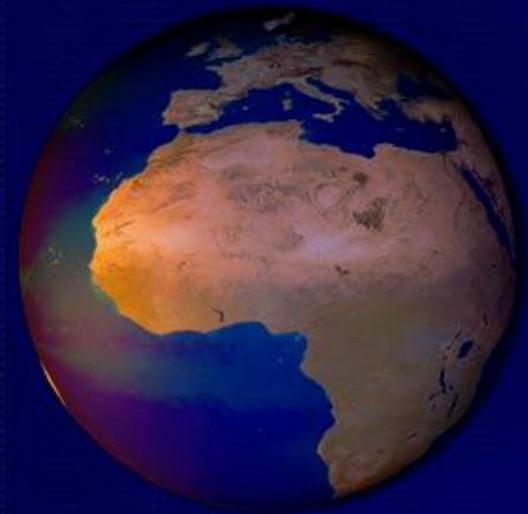
# Voucher

- Εκδίδεται σε 3 αντίγραφα:
  - Δύο για τον Πελάτη: θα δώσει το ένα στο ξενοδοχείο για να το υπογράψουν και θα το επιστρέψουν στο πρακτορείο (αν το πρακτορείο το ζητήσει. Το δεύτερο το κρατάει ο πελάτης. Χρησιμεύει μόνο σε περίπτωση που το πελάτης πάρει άλλες υπηρεσίες από αυτές για τις οποίες πλήρωσε)
  - Το τρίτο πηγαίνει στο λογιστήριο του γραφείου.
- Το voucher κρατείται με τη μορφή ηλεκτρονικού αντιγράφου.



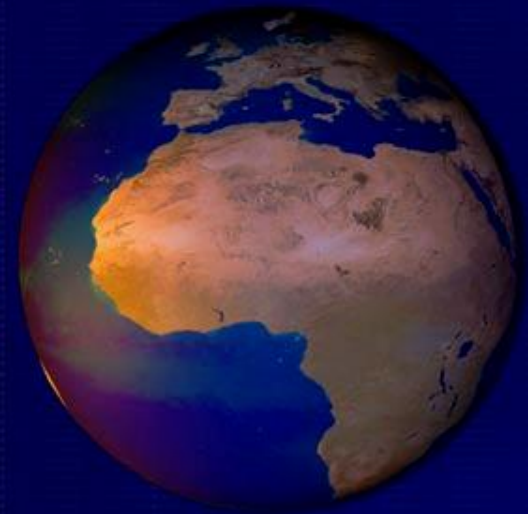
# Πώς εκδίδεται και πληρώνεται το Voucher (1/2);

- Ο πελάτης πληρώνει στο ταξιδιωτικό γραφείο, συνήθως τον υπάλληλο του γραφείου ή τον ταξιδιωτικό πράκτορα δηλαδή τον ιδιοκτήτη,
- Ο ταξιδιωτικός πράκτορας εκδίδει το voucher και το δίνει στον πελάτη (δύο αντίγραφα),
- Ο πελάτης όταν φτάσει στο ξενοδοχείο δίνει το voucher στην υποδοχή (reception)



# Πώς εκδίδεται και πληρώνεται το Voucher (2/2);

- Μετά την αναχώρηση του πελάτη το ξενοδοχείο στέλνει στον πράκτορα το αντίγραφο του voucher που κράτησε ώστε να επιβεβαιωθεί αν ο πελάτης πήρε τις υπηρεσίες που πλήρωσε,
- Στο τέλος της σαιζόν (ή όποτε έχει συμφωνηθεί μεταξύ ξενοδόχου και πράκτορα) πληρώνεται το τουριστικό γραφείο για όλα τα vouchers.



# Voucher



*Passion to India*

A Complete Travel Shop

Date: 02<sup>nd</sup> March 2010

SERVICE VOUCHER: US/SIT - 007

To  
The Manager  
Chrissie Inn  
Periyar - 685 536  
Phone: + 91 94476 01304

Kindly provide the following service against of this exchange voucher...

Name of the client: **Mr. Chris Chopp**

Date of check in: **12<sup>th</sup> March 2010**

Date of check out: **14<sup>th</sup> March 2010**

Accommodation: **01 deluxe double room for 02 nights**

Meal Plan: Breakfast

Payment: sent in advance; collect all the extras directly



Authorised Signatory

\*\*\*\*\*

#1180/23, Srinivasa Mansion, 4<sup>th</sup> Main, 5<sup>th</sup> Cross, L. N. Colony, Yeswanthpur, Bangalore - 560022

Phone: + 91 80 6533 2347 Fax: + 91 80 4092 6747 Mobile: + 91 99805 12347, + 91 98444 12347

Web: [www.passiontoindia.com](http://www.passiontoindia.com) Mail: [enquiry@passiontoindia.com](mailto:enquiry@passiontoindia.com)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

Κ. Τσαγκάρης

# Voucher



VIETNAM TRAVEL PROMOTION GROUP  
**TUAN LINH TRAVEL CO., LTD.**

## HOTEL VOUCHER

(Issued date: 24<sup>th</sup> Oct 2009)

Customers' code : 311209  
Client's Representative : CAMILLA BERNOVALL Ms.  
Nationality : SWEDISH  
No of participants : 02  
Booking Service : Hotel booking at THOUSAND STAR RESORT  
Duration : 31<sup>st</sup> Dec 2009 -> 3<sup>rd</sup> Jan 2010  
Confirmed date : 24<sup>th</sup> Oct 2009

## BOOKING DETAIL

### THOUSAND STAR RESORT

*Add: Duong Dong, Phuquoc Island, Kiengiang, Vietnam*

*Tel: 84-77 3848203 Fax: 84-77 3848556*

*Room Type: GARDEN VIEW SPECIAL III (Double)*

*Number of room: 01*

*Check in: 31<sup>st</sup> Dec 2009*

*Check out: 3<sup>rd</sup> Jan 2010*

*Note: Included breakfast*

*Payment methods: Payment to the Hotels mentioned above will be settled by Tuan Linh Travel Co., Ltd.*

*Note\*: Please show this voucher to the receptionist when you check-in the hotels.*

Acknowledged by

**TUAN LINH TRAVEL**  
OPERATING DEPARTMENT

**Thu Hien Ms. Tour Operator (0903.485859)**

### Tuan Linh Travel's contact:

Hanoi (head office) Tel: (84 - 4) 9877543 Fax: (84 - 4) 36362661 Emergency: 0904966994  
Hochiminh city  
HoiAn  
Sapa

# Complimentary Voucher

*From M K LAND HOLDINGS BERHAD*

*This voucher entitles the holder for*

**Complimentary**

*Stay at standard room*

*For 2 days/1 night*

*At either one of the following Resorts under M K Land Hotels & Resort*

*Langkawi Lagoon Resort*

*Kuala Melaka Inn, Langkawi*

# Discount Voucher



No: .....

## DISCOUNT VOUCHER

Guest's name: .....

Room number: .. 2.5.8... - Number of guests: .... 2. Pax .....

Details of discount:

10% Discount on F&B service

Valid until: .. 21/2... - 24/2 .....

*Please keep this voucher for use during your stay and show our staffs befor using service for distcount.*

Issued by

Issued by

Τμήμα: Στέλεχος Διοίκησης και Οργάνωσης στον Τομέα του  
Τουρισμού (ΣΔΟΤ)

Έξάμηνο: Α

# ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Κ. Τσαγκαράκης

# TRANSFER

Κ. Τσαγκαράκης

# Μεταφορά και Μετακίνηση Πελατών

- Από τον τόπο διαμονής (τόπος προέλευσης) στον τόπο διαμονής προς τον (τόπο προορισμού),
- Από το ξενοδοχείο προς τα μέρη που επισκέπτονται οι πελάτες,

# Μεταφορά και Μετακίνηση Πελατών

- Εναέρια Μεταφορά: περιλαμβάνει όλα τα εναέρια μέσα μεταφοράς: αεροπλάνο, κτλ
- Χερσαία ή επίγεια μεταφορά: επίγεια μέσα (τραίνο, αυτοκίνητο κτλ).
- Θαλάσσια μεταφορά: περιλαμβάνει το ταξίδι με κρουαζιερόπλοια, επιβατηγά (όχι επιβατικά) πλοία, κτλ

# Παράγοντες Μεταφοράς και Μετακίνησης Πελατών

- Απαιτούμενος χρόνος μετάβασης στον προορισμό, με συνδυασμό μέσων ή με το ίδιο μόνο,
- Προσφερόμενη άνεση και πολυτέλεια,
- Υπηρεσίες εδάφους (κυρίως για ακτοπλοϊκά και αεροπορικά μέσα),
- Διαθεσιμότητα και συχνότητα μετακίνησης με κάθε μέσο

# Παράγοντες Μεταφοράς και Μετακίνησης Πελατών

- Για την διαπίστωση του επιπέδου των υπηρεσιών κάθε μέσου στελέχη από τουριστικά γραφεία επισκέπτονται τα μέρη τα οποία θα αποτελέσουν σταθμούς στο τουριστικό πακέτο με τα μέσα που θα ταξιδέψουν οι πελάτες.

# Εναέριες Τουριστικές Μετακινήσεις

- Εταιρείες τακτικών αερογραμμών (scheduled airlines), π.χ: Ολυμπιακή, Aegean, British Airways, κα.
- Εταιρείες ναυλομένων πτήσεων (charter airlines): Air Berlin, Alpi Eagles κα
- Εταιρείες χαμηλού κόστους (low-cost airlines): Ryanair, Easy Jet κα

# Εναέριες Τουριστικές Μετακινήσεις: Είδη εταιρειών

- Εταιρείες τακτικών αερογραμμών:
  - Έχουν προγραμματισμένες πτήσεις που δεν αλλάζουν εκτός αν παρουσιαστεί απόλυτη ανάγκη,
  - Κάποιες είναι κρατικές εταιρείες («εθνικοί αερομεταφορείς»)
  - Οι κρατικές προστατεύονται από το κράτος γιατί θεωρούνται αντιπρόσωποι του κράτους προς το εξωτερικό,
  - Οι κρατικές εταιρείες έχουν τεράστιες ζημιές στον προϋπολογισμό τους

Κ. Τσαγκαράκης



# Εναέριες Τουριστικές Μετακινήσεις: Είδη εταιρειών

- Εταιρείες τακτικών αερογραμμών:
  - Έχουν πολλές διαφορετικές κατηγορίες θέσεων οι οποίες διαχωρίζονται βάσει πολυτέλειας και ανέσεων
  - Απασχολούν μεγάλο αριθμό προσωπικού



# Εναέριες Τουριστικές Μετακινήσεις: Είδη εταιρειών

- Εταιρείες ναυλωμένων πτήσεων:
  - Μη τακτικές πτήσεις
  - Πετούν σε συγκεκριμένες περιόδους ανά συγκεκριμένο προορισμό (πχ. μόνο καλοκαίρι για Μύκονο, μόνο χειμώνα για Λωζάννη),
  - Οι τιμές των εισιτηρίων μπορούν να αλλάξουν ανάλογα με την ζήτηση (μεγάλη ζήτηση = υψηλή τιμή εισιτηρίων, μικρή ζήτηση = χαμηλή τιμή)

# Εναέριες Τουριστικές Μετακινήσεις: Είδη εταιρειών

- Εταιρείες ναυλωμένων πτήσεων:
  - Το δρομολόγιο γίνεται μόνο αν υπάρχει μεγάλος αριθμός επιβατών στην πτήση, αλλιώς ακυρώνεται,
  - Επιστροφή των ναύλων γίνεται σε κάποιες περιπτώσεις αν ευθύνεται η εταιρεία και όχι ο πελάτης.
  - εκδρομές χαμηλότερου κόστους, μεγαλύτερης ελαστικότητας χρόνου και με προνομιακές προτάσεις, ιδιαίτερα σε μέρη όπου δεν υπήρχε πρόσβαση παλαιότερα.



# Εναέριες Τουριστικές Μετακινήσεις: Είδη εταιρειών

- Οι εταιρείες χαμηλού κόστους:
  - Δεν χρησιμοποιούν GDS ή δεν κλείνουν εισιτήρια από ταξιδιωτικό πρακτορείο,
  - Οι κρατήσεις γίνονται απευθείας από τον πελάτη τηλεφωνικώς, e-mail ή κυρίως από το site της εταιρείας,
  - Όλες οι θέσεις έχουν τις ίδιες (ελάχιστες) ανέσεις ,
  - Χρησιμοποιούν απομακρυσμένα αεροδρόμια και χρεώνουν τα πάντα επιπλέον.

Κ. Τσαγκαράκης



# Low Cost Carriers – LCC

Εξέλιξη πτήσεων εταιρειών χαμηλού κόστους



2001



2005



# Διαφορές Low Cost και Scheduled Εταιρειών

## How come cheap airlines are so cheap?

Fastest growing segment of air travel are low fare airlines (LFAs), sometimes called low cost companies (LCC). LFAs now constitute 35% of scheduled intra-EU point to point traffic – and the cheap flights revolution in Europe only started in 1990 by Ryanair. In the USA it was the Southwest Airlines that has led the attack against high flights prices since 1971.

### Low cost airline

So how cheap are the cheap flights? Average fare (€)

Ryanair	Easyjet	Aer Lingus	Southwest
44	65*	94	106,60*

- Higher seat density – 737-300: 148 seats, single class cabin
- Fast turnarounds (up to 25 min.) – higher utilization of the plane
- Direct flights – point to point, no transfers, short routes
- Smaller airports – cheaper; simple ground facilities
- Tickets sold directly, mostly by Internet (easyjet–95%)
- No Frills – no additional costs
- Standardised fleet (only one aircraft type) – cheaper maintenance, training.
- High variable-proportion of salary (up to 26%), better HR utilisation

### Regular airline

Lufthansa	Air France	British Airways
235	267	324

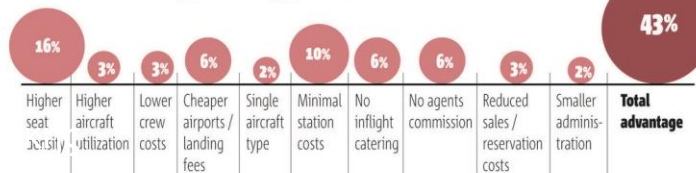
- 128 seats in a regular one (\*) 2007
- Turnaround slowed down by use of major airports with large amount of traffic (approx. 45 min.)
- Transfers, long hauls
- Bigger airports – more expensive.
- Many tickets sold by travel agencies, incurring extra charges.
- Entertainment programme, quick check in, lounges, paper tickets, business class, catering.
- Various aircraft
- High basic salaries (variable proportion up to 11%), trade union affiliation

### The case of extreme productivity

Passengers per employee:



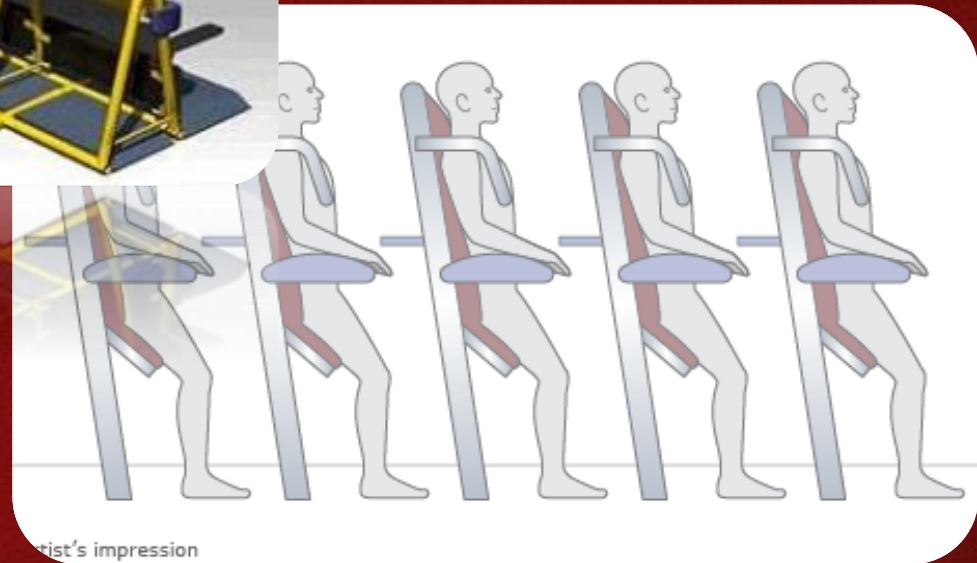
### Where do all those savings, on an average, come from?



Data based on information provided by ELFAA Presentation "Variations in Airport Charges", Ian Skeels – Secretary General, Aviation Industry Group – 2nd Annual Managing Airline Operating Costs Conference, Dublin 7 December 2005.

www.SWgraphics.com

# Διαφορές Low Cost και Scheduled Εταιρειών



Κ. Τσαγκαράκης

# Παράγοντες Διαφοροποίησης Αεροπορικού Εισιτηρίου

- Τύπος του αεροσκάφους: διαμόρφωση εσωτερικών χώρων (μεγάλο-μικρό κάθισμα, διάδρομος, τουαλέτες κτλ) και θόρυβος στην καμπίνα,
- Πρόγραμμα πτήσης: Συχνότητα πτήσεων, τήρηση ωραρίου, πόλεις που καλύπτονται, απευθείας πτήση (express) ή όχι,
- Τιμή του εισιτηρίου: ανάλογα με την θέση του πελάτη. Βασικές θέσεις: πρώτη θέση, επιχειρηματική και οικονομική.

# Παράγοντες Διαφοροποίησης Αεροπορικού Εισιτηρίου

- Εξυπηρέτηση στο αεροδρόμιο:  
Εξυπηρέτηση την ώρα της πώλησης του εισιτηρίου (αν δεν έχει ήδη από το πρακτορείο), εξυπηρέτηση πελάτη στο έδαφος, στην πτήση και μετά την πτήση (παραλαβή αποσκευών κτλ).

# Παράγοντες Ικανοποίησης του Πελάτη

- Υπάρχουν κάποιες βασικές κατηγορίες πελατών:
  - «Επιχειρηματικοί» πελάτες: ταξιδεύουν μόνο για εργασιακούς λόγους, είναι επιχειρηματίες, εργαζόμενοι, στελέχη επιχειρήσεων, κτλ
  - Ταξιδιώτες αναψυχής: Οικογενειάρχες, φοιτητές κτλ.

# Παράγοντες Ικανοποίησης του Πελάτη

- «Επιχειρηματικός» πελάτης:
  - επιθυμούν συχνές πτήσεις,
  - ακριβή τήρηση ωραρίου,
  - δυνατότητα ξεχωριστού check in (παράδοση αποσκευών και έλεγχος εισιτηρίου) χωρίς να περιμένει στην ουρά,

# Παράγοντες Ικανοποίησης του Πελάτη

- Γρήγορη παραλαβή αποσκευών: προτεραιότητα στην παραλαβή, δυνατότητα πολλών αποσκευών.
- Αδιαφορία για την τιμή: συνήθως το εισιτήριο καλύπτεται εξ ολοκλήρου από την εταιρεία ή επιθυμεί ακριβό εισιτήριο για λόγους γοήτρου.



# Παράγοντες Ικανοποίησης του Πελάτη

- Πελάτες – ταξιδιώτης αναψυχής:
  - Χαμηλές τιμές λόγω μικρού εισοδήματος ή λόγω ταξιδιού με την οικογένεια,
  - Ασφάλεια πτήσης: σημαντικό τόσο για τους επιχειρηματικούς όσο και τους επιβατες αναψυχής



# Παράγοντες Επιλογής Αεροπορικής Εταιρείας

- Άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση: θα πρέπει να υπάρχει συγκεκριμένος χρόνος τηλεφωνικής αναμονής,
- Κράτηση μέσω CRS,
- Εξυπηρέτηση ειδικών αιτημάτων του πελάτη: ειδικό φαγητό (χορτοφάγος, kosher γευμα, διατροφή πτωχή σε νατρίο ή χαμηλών λιπαρών κτλ)

# Εξυπηρέτηση πριν την πτήση

- Η διαδικασία εξυπηρέτησης είναι:
  - Έλεγχος (τσεκάρισμα) του εισιτηρίου (check in),
  - Εξυπηρέτηση αποσκευών,
  - Διευκόλυνση Πελατών,
  - Δυνατότητα καθοδήγησης και επιβίβασης

Κ. Τσαγκαράκης

# Εξυπηρέτηση πριν την πτήση

- Άνετο σαλόνι επιβίβασης,
- Πληροφορίες Επιβατών

# Εξυπηρέτηση κατά την πτήση

- Τοποθέτηση πελάτη στο κάθισμα,
- Τροφοδοσία (γεύμα κτλ)
- Μέριμνα για την οικογένεια (κάθισμα μωρού κα)
- Ταξιδιωτικές πληροφορίες
- Συμπεριφορά προσωπικού

# Εξυπηρέτηση μετά την πτήση

- Μετακίνηση επό το ένα εροδρόμιο στο άλλο με μέσα της εταιρείας (αν υπάρξει ανάγκη),
- Άμεση και αποτελεσματική αντιμετόπιση περιπτώσεων χαμένων ή κατεστραμμένων αποσκευών,
- Ικανοποιητικός χειρισμος επιστροφής αχρησιμοποίητων εισιτηρίων (μόνο σε τακτικές πτήσεις).

Ευχαριστώ πολύ για την προσοχή  
σας!



Τμήμα: Στέλεχος Διοίκησης και Οργάνωσης στον Τομέα του  
Τουρισμού (ΣΔΟΤ)

Έξάμηνο: Α

# ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Κ. Τσαγκαράκης



# Κρουαζιέρα (Cruise)

# Κρουαζιέρα (Cruise)

- Θαλάσσια περιήγηση με μεγάλα πολυτελή πλοία (κρουαζιερόπλοια) που περιλαμβάνει στάσεις σε προκαθορισμένα λιμάνια.
- Τα κρουαζιερόπλοια είναι πάντα υπερπολυτελή και διαθέτουν όλων των ειδών τις δραστηριότητες και ανέσεις
- Τουρίστες κρουαζιέρας: συνήθως ηλικιωμένοι ή έστω μεσήλικες.

# Διαφορά Κρουαζιέρας από τις Υπόλοιπες Μορφές Τουρισμού

- Σε όλες τις μορφές τουρισμού ο τουρίστας ή εκδρομέας ταξιδεύει από τον τόπο προέλευσης στον τόπο προορισμού για να φτάσει κάπου. Στην κρουαζιέρα ο πελάτης δεν φτάνει κάπου, δεν υπάρχει τόπος προορισμού, σκοπός της κρουαζιέρας είναι το ίδιο το ταξίδι.

# Είδη Κρουαζιέρων (1/3)

- **Μικρής διάρκειας:** 1-4 ημέρες, μικρό κόστος, απευθύνονται σε πελάτες μικρού εισοδήματος.
- **Οικογενειακές:** 7-14 ημέρες, πραγματοποιούνται με σχετικά μικρά κρουαζιερόπλοια.
- **Πολύ μεγάλης χρονικής διάρκειας (world cruises):** από τρεις βδομάδες μέχρι τρεις μήνες, απευθύνονται σε πελάτες που διαθέτουν χρόνο αλλά και οικονομική άνεση.

# Είδη Κρουαζιέρων (2/3)

- Συνδυασμός δραστηριοτήτων:
  - **Cruise and Stay**: Συνδυασμό κρουαζιέρας και διαμονής σε κάποιο παραθαλάσσιο ξενοδοχείο (resort)
  - **Fly and Cruise**: Αποτελούν συνδυασμό πακέτου διακοπών στη στεριά με μία κρουαζιέρα, δίνοντας έτσι την δυνατότητα στον ταξιδιώτη να απολαύσει διακοπές με πολλές εμπειρίες

# Είδη Κρουαζιέρων (3/3)

- **Επαγγελματικού Τουρισμού:** κατά την διάρκεια της κρουαζιέρας γίνονται συνέδρια, ημερίδες επιμόρφωσης, σεμινάρια κτλ. διαφόρων εταιρειών, ως επιβράβευση των εργαζομένων.

# Δραστηριότητες Τουρίστα στην Κρουαζιέρα

- Μικρές Περιηγήσεις (Short Excursions): οι πελάτες αποβιβάζονται από το πλοίο, παίρνουν μέρος σε ξενάγηση και μετά έχουν ελεύθερο χρόνο,
- Θεραπείες Διαφόρων Μορφών: λουτροθεραπεία, κινησιοθεραπεία, γενικά θεραπείες για ηλικιωμένους,
- Μορφές διασκέδασης: Κινηματογράφος, Καζίνο, Χορός, Πλειστηριασμοί Έργων Τέχνης, κτλ

# Γεωγραφικές Περιοχές

Οι περιοχές με την μεγαλύτερη επιβατική κίνηση κρουαζιέρας είναι:

- Καραϊβική,
- Μεσόγειος,
- Αλάσκα,
- Βαλτική και Σκανδιναβία,
- Άπω Ανατολή

# Καριβική



©2009 Google - ©2009 Δεδομένα χάρτη LeadDog Consulting, Google, INEGI, Europa Technologies -

Κ. Τσαγκαράκης



# Καραϊβική: Κυριότερες πόλεις-σταθμοί κρουαζιέρας

1. Μαϊάμι
2. Σεντ τόμας  
(Αμερικάνικες παρθένες νήσοι)
3. Τορτόλα (βρετανικές παρθένες νήσοι)
4. Νασσάου  
(Μπαχάμες)



# Καραϊβική: Κυριότερες πόλεις-σταθμοί κρουαζιέρας

1. Φορτ Λόντερντεϊλ
2. Γραντ Τερκ (Μπαχάμες)
3. Σαν Χουάν (Πουέρτο Ρίκο)
4. Σεντ Τόμας (Αμερικανικές παρθένες νήσοι)
5. Χαφ Μουν Κέϊ (Μπαχάμες)



# Μεσόγειος



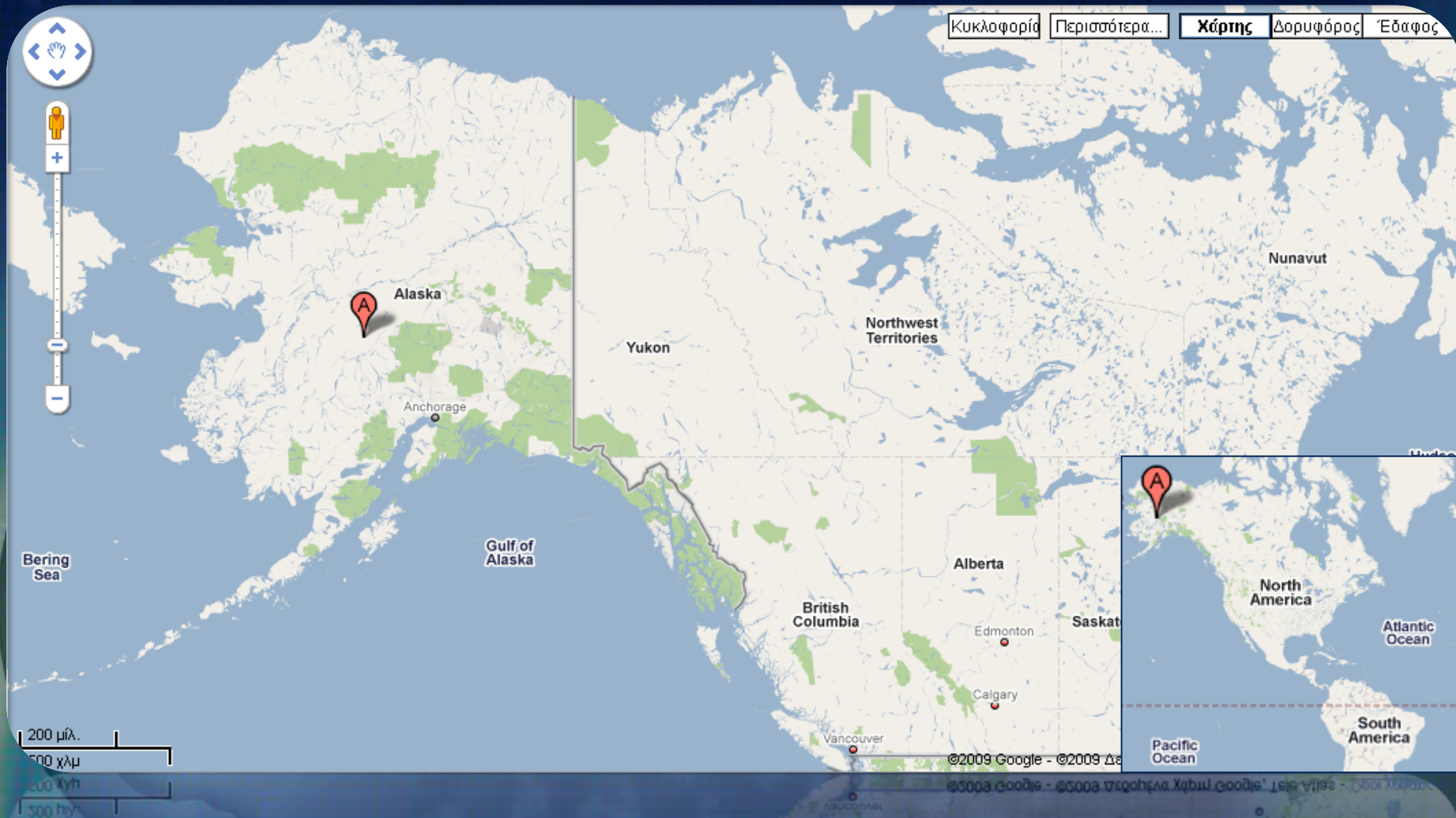


# Μεσόγειος: Κυριότερες πόλεις-σταθμοί κρουαζιέρας

1. Βαρκελώνη,
2. Μασσαλία,
3. Γένοβα,
4. Παλέρμο,
5. Ηγουμενίτσα,
6. Πάτρα,
7. Πειραιάς,
8. Σαντορίνη,
9. Ρόδος,
10. Αλεξάνδρεια,
11. Σμύρνη

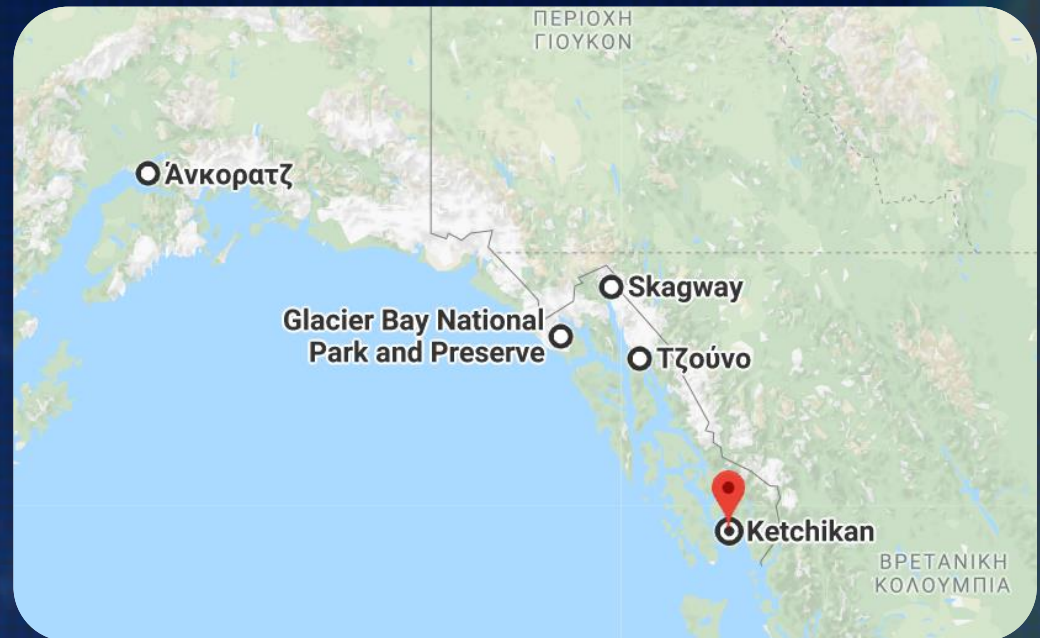


# Αλάσκα

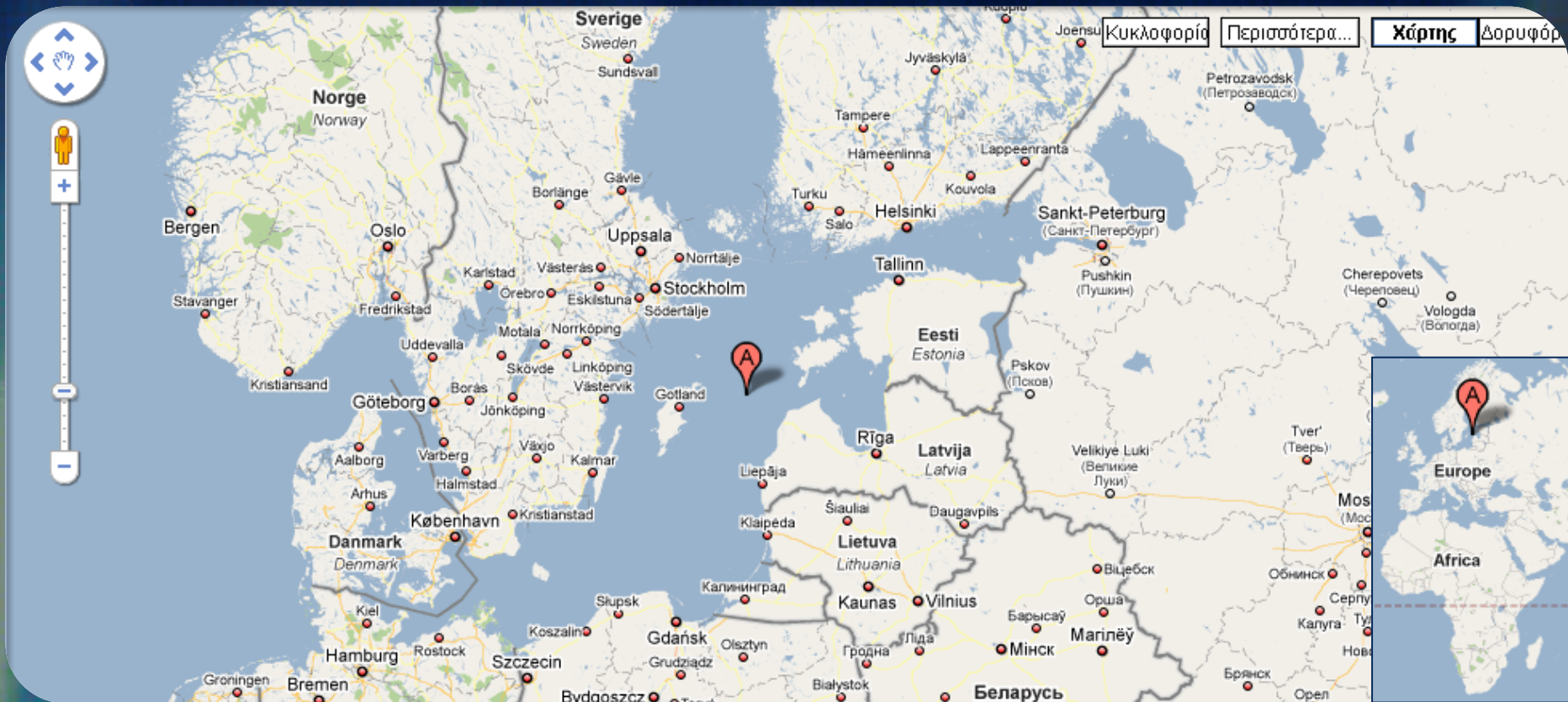


# Αλάσκα: Κυριότερες πόλεις-σταθμοί κρουαζιέρας

- Ανκοράτζ
- Γκλέσιερ Μπέϊ (εθνικό πάρκο)
- Σκάγκουεϊ,
- Τζούνο
- Κέτσικαν



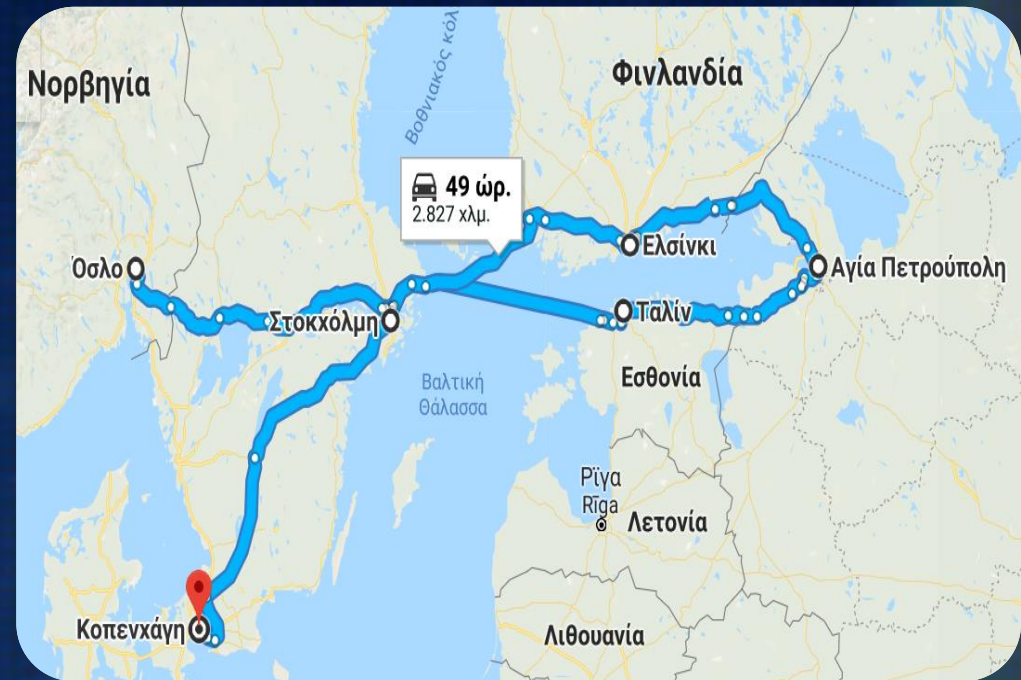
# Βαλτική και Σκανδιναβία



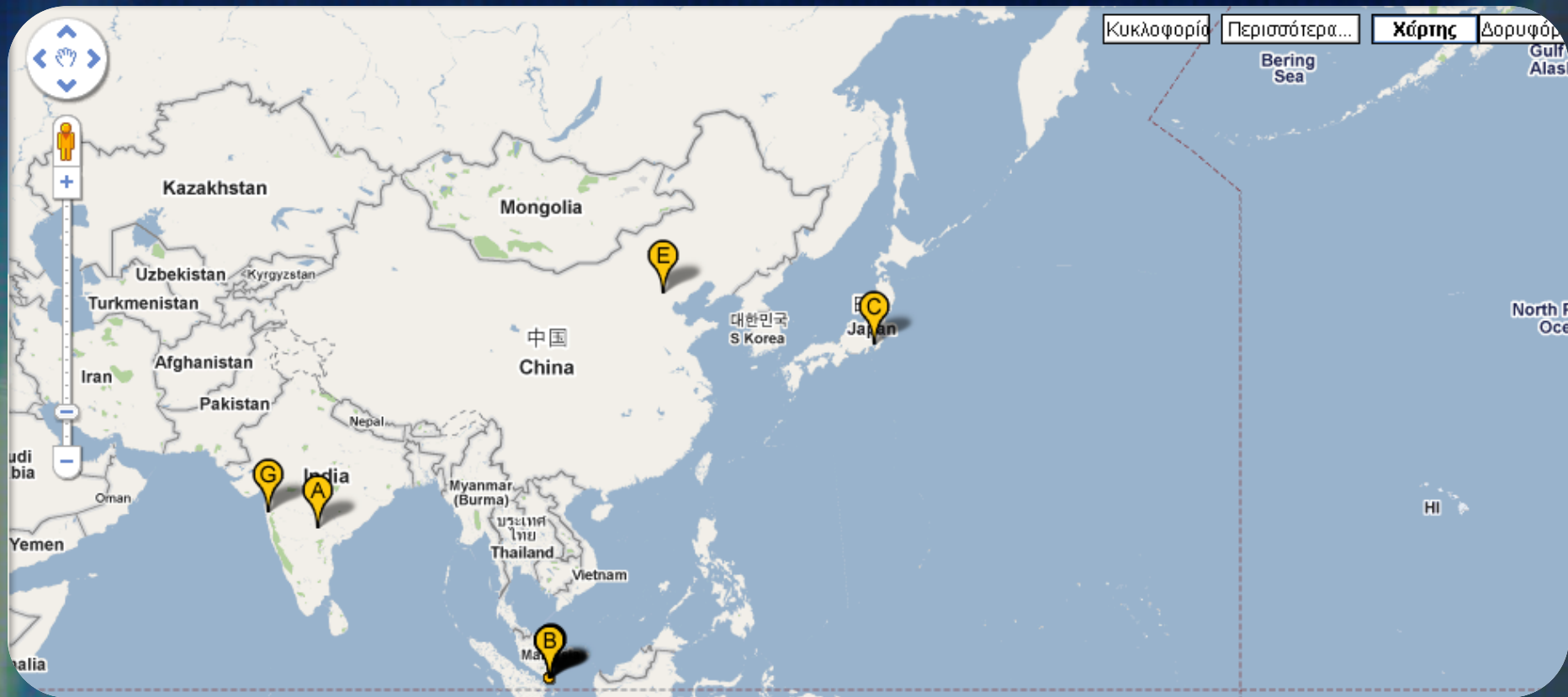
Κ. Τσαγκαράκης

# Βαλτική και Σκανδιναβία: Κυριότερες πόλεις-σταθμοί κρουαζιέρας

- Όσλο (Νορβηγία)
- Τάλλιν (Εσθονία)
- Αγία Πετρούπολη (Ρωσία)
- Ελσίνκι (Φινλανδία)
- Στοκχόλμη (Σουηδία)
- Κοπεγχάγη (Δανία)



# Άπω Ανατολή



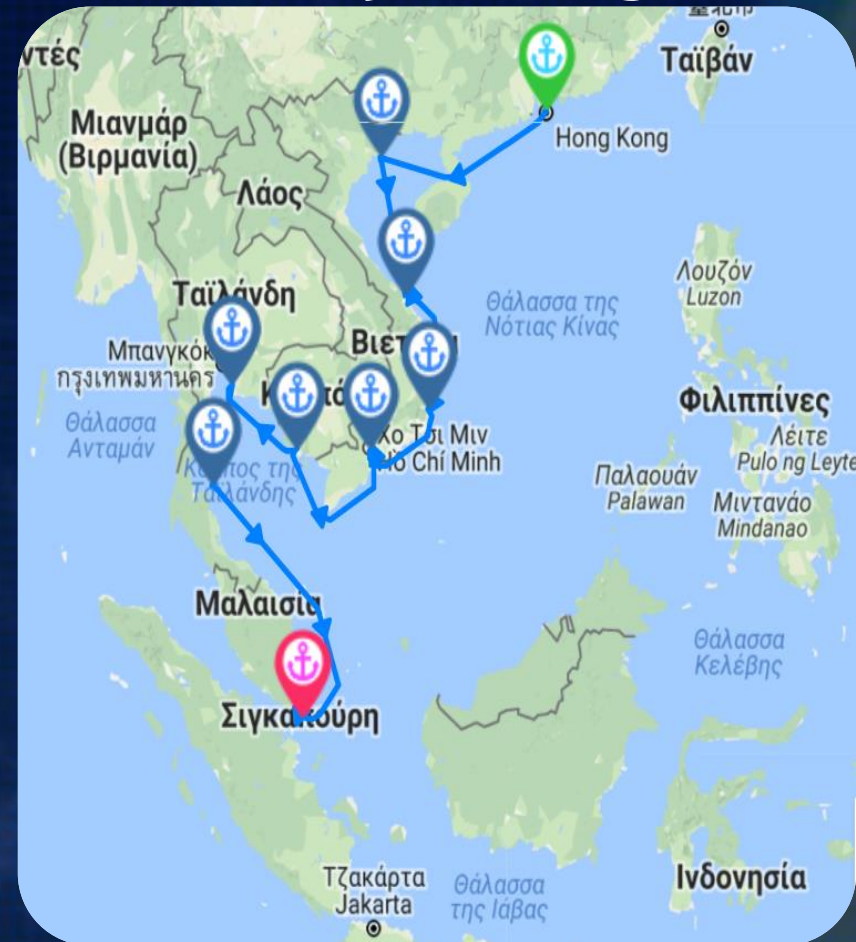
# Άπω Ανατολή: Κυριότερες πόλεις-σταθμοί κρουαζιέρας

- Πουκέ (Ταϊλάνδη),
- Πενάνγκ (Μαλαισία),
- Πορτ Κλάνγκ (Μαλαισία),
- Σιγκαπούρη,
- Κομόντο (Ινδονησία),
- Μπενόα-Μπαλί (Ινδονησία),



# Άπω Ανατολή: Κυριότερες πόλεις-σταθμοί κρουαζιέρας

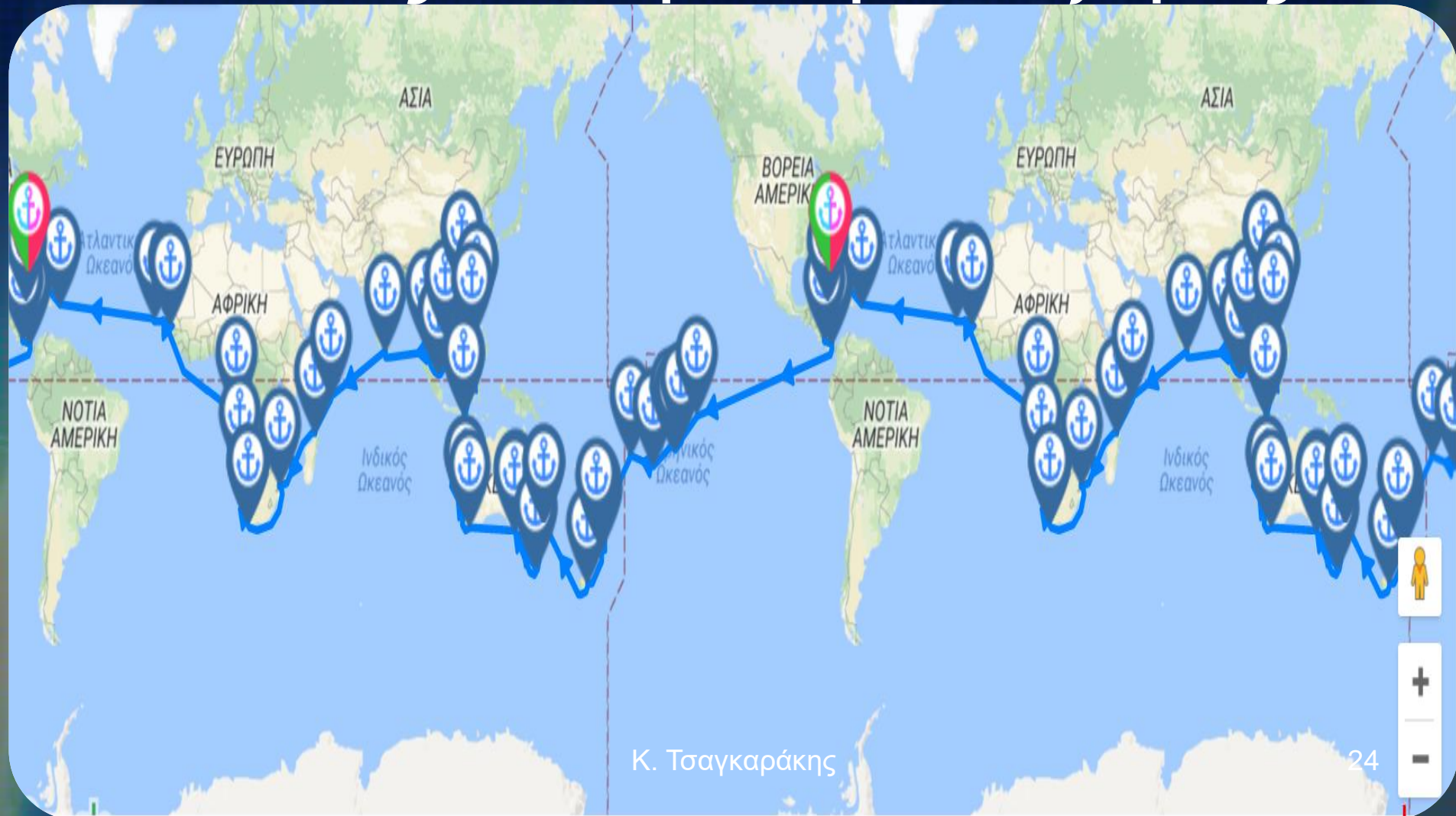
- Χονγκ-Κονγκ (Κίνα)
- Κόλπος Χαλόγκ (Βιετνάμ)
- Ντα Νανγκ (Βιετνάμ)
- Να Τρανγκ (Βιετνάμ)
- Φου Μι – Χο Τσι Μιν (Βιετνάμ),
- Σιχάνουκβιλ (Καμποτζη)
- Λαέμ Τσαμπάνγκ, Ταϊλάνδη
- Κο Σαμούι, Ταϊλάνδη
- Σιγκαπούρη, Σιγκαπούρης



# Long Haul Cruises: Κυριότερες πόλεις-σταθμοί κρουαζιέρας

<u>Φορτ Λοντερντέιλ , Η.Π.Α.</u>	<u>Ραροτόνγκα, Νησιά Κουκ</u>	<u>Πενσάου, Αυστραλία</u>	<u>Πουκέτ, Ταϊλάνδη</u>	<u>Πράϊια, Πράσινο Ακρωτήριο</u>
<u>Τζώρτζ Τάουν, Κέιμαν Νήσοι</u>	<u>Αλόφι, Νιούε</u>	<u>Αδελαΐδα, Αυστραλία</u>	<u>Κολόμπο, Σρι Λάνκα</u>	<u>Σαν Χουάν, Πουέρτο Ρίκο</u>
<u>Πουέρτο Λιμόν, Κόστα Ρίκα</u>	<u>Όκλαντ, Νέα Ζηλανδία</u>	<u>Άλμπανι, Αυστραλία</u>	<u>Βικτώρια Μαε, Σεϋχέλλες</u>	<u>Φορτ Λοντερντέιλ , Η.Π.Α.</u>
<u>Διάπλους Καναλιού Παναμά, Παναμάς</u>	<u>Ταουράνγκα, Νέα Ζηλανδία</u>	<u>Φρίμαντλ (Περθ), Αυστραλία</u>	<u>Χελ Βιλ, Μαδαγασκάρη</u>	<u>Κέϊπ Τάουν, Νότια Αφρική</u>
<u>Φουέρτε Αμαντόρ, Παναμάς</u>	<u>Νάπτιερ, Νέα Ζηλανδία</u>	<u>Μπενόα (Μπαλί), Ινδονησία</u>	<u>Μαπούτο, Μοζαμβίκη</u>	
<u>Νούκου Χίβα, Γαλλική Πολυνησία</u>	<u>Πορτ Τσάλμερς - Ντούντιν , Νέα Ζηλανδία</u>	<u>Πουέρτο Πρισέσα, Φιλιππίνες</u>	<u>Κέϊπ Τάουν, Νότια Αφρική</u>	
<u>Ρανγκιρόα, Γαλλική Πολυνησία</u>	<u>Σίδνεϋ, Αυστραλία</u>	<u>Μανίλα, Φιλιππίνες</u>	<u>Γουάλβις Μπέϊ, Ναμίμπια</u>	
<u>Παπεέτε (Ταϊτή), Γαλλική Πολυνησία</u>	<u>Σίδνεϋ, Αυστραλία</u>	<u>Χονγκ Κονγκ, Κίνα</u>	<u>Λουάντα, Ανγκόλα</u>	
<u>Μοορέα, Γαλλική Πολυνησία</u>	<u>Χόμπαρτ, Αυστραλία</u>	<u>Χο Τσι Μιν (Phu My), Βιετνάμ</u>	<u>Μπαντζούλ , Γκάμπια</u>	
<u>Μπόρα Μπόρα, Γαλλική Πολυνησία</u>	<u>Πόρτ Άρθουρ, Τασμανία, Αυστραλία</u>	<u>Κ. Τσαγκαράκης Σιγκαπούρη, Σιγκαπούρη</u>	<u>Ντακάρ, Σενεγάλη</u>	

# Long Haul Cruise: Κυριότερες πόλεις-σταθμοί κρουαζιέρας



# Κρουαζιέρες

- Τα τουριστικά γραφεία ΔΕΝ διοργανώνουν κρουαζιέρες, πωλούν τα πακέτα που ετοιμάζουν οι ναυτιλιακές εταιρείες στις οποίες ανήκουν τα κρουαζιερόπλοια.
- Προσφέρουν στους τουριστικούς πράκτορες ή και στους υπαλλήλους τουριστικών γραφείων ταξίδια γνωριμίας
- Τα τουριστικά γραφεία κερδίζουν ποσοστά από την πώληση,

# Τουρισμός Κρουαζιέρας στην Ελλάδα

- Η υποδομή στον ελληνικό χώρο είναι ανεπαρκής. Ανάγκη νέων χώρων ελλιμενισμού και εξυπηρέτησης σκαφών και αναβάθμιση υπαρχόντων,
- Θαλάσσιος τουρισμός: πολύ συναλλαγματοφόρος και ανταγωνιστικός
- Ανταγωνισμός από τις γειτονικές χώρες και ειδικά την Τουρκία.
- Υψηλή ζήτηση ελλιμενισμού, χαμηλή προσφορά.

# Τουρισμός Κρουαζιέρας στην Ελλάδα

Τα σημεία- περιοχές στην Ελλάδα που συγκεντρώνουν τον κύριο όγκο των περιηγούμενων με κρουαζιερόπλοια είναι:

- ο Πειραιάς,
- τα Νησιά των Κυκλάδων (Μύκονος- Σαντορίνη),
- τα Δωδεκάνησα (Ρόδος),
- η Κρήτη και
- τα Ιόνια Νησιά (Κέρκυρα).

# Τουρισμός «Flotilla» στην Ελλάδα

- Άλλη σημαντική μορφή θαλάσσιου τουρισμού είναι η Flotilla (μτφ: στολίσκος) Holidays: διακοπές με χρήση μικρών ομάδων ιστιοπλοϊκών ή motor ships τα οποία κυβερνώνται από skipper.
- Απευθύνονται κυρίως σε τουρίστες που επιθυμούν να κάνουν χωρίς να έχουν άριστη γνώση του αντικειμένου,
- Υπογράφεται ναυλοσύμφωνο: έγγραφο στο οποίο προβλέπονται τα εξής: είδος σκάφους, ύψος αμοιβής, ασφάλεια σκάφους και επιβατών, διάρκεια ναύκλησης, λοιποί κανονισμοί.

# Σημασία Θαλασσίου Τουρισμού στην Ελλάδα

- Αναμφίβολα ο θαλάσσιος τουρισμός αποτελεί μια από τις δυναμικότερες μορφές του σύγχρονου τουρισμού,
- Η Ελλάδα έχει τις φυσικές προϋποθέσεις και σήμερα, με τη βοήθεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έχει τις οικονομικές δυνατότητες για την ανάπτυξη της υποδομής του θαλάσσιου τουρισμού
- Στόχος ανάπτυξης τουρισμού κρουαζιέρας - θαλασσίου τουρισμού είναι η προσέλκυση τουριστών υψηλής εισοδηματικής στάθμης.

# Μετακινήσεις με Τουριστικά Λεωφορεία



# Μετακινήσεις με Τουριστικά Λεωφορεία

- Ένα Τουριστικό Γραφείο μπορεί να έχει ιδιόκτητο στόλο λεωφορείων (πχ. Amphitriton) είτε να νοικιάζει.
- Τα Αστικά και Υπεραστικά Λεωφορεία απαγορεύεται να εκτελούν δρομολόγια Τουριστικής φύσης

# Μετακινήσεις με Τουριστικά Λεωφορεία

- Εκδρομές:
  - Οργανωμένες Οδικές Εκδρομές,
  - Περιηγήσεις μικρής ή μεγάλης διάρκειας (half-day, full-day, by night κα)
  - Μετακίνηση Πελατών από και προς το αεροδρόμιο, λιμάνι κτλ (transfer)

# Οδικές Εκδρομές

- Μετακίνηση μαθητών, ηλικιωμένων, ατόμων μέλη ενός συλλόγου,
- Περιλαμβάνει αρχηγό εκδρομής ή και ξεναγό, ο οποίος ονομάζεται tour leader.
- Συχνές στάσεις
- Περιήγηση σε μνημεία και αξιοθέατα.

# Οδικές Εκδρομές: tour leader

- Το αντικείμενο εργασίας του Τουριστικού Συνοδού (Tour Leader), ανάγεται στην συνοδεία οργανωμένων ομάδων τουριστών σε προορισμούς κυρίως του εξωτερικού.
- Επίσης, προσλαμβάνονται από Incoming τουριστικά γραφεία στους τόπους προορισμού. Τομείς δραστηριοτήτων:
  - συνοδεία του group
  - δραστηριότητες ως εκπρόσωπος του ταξιδιωτικού γραφείου.

# Οδικές Εκδρομές: tour leader

- Βασικές γνώσεις :
  - Ξένες Γλώσσες.
  - Καλή γνώση της χώρας προορισμού.
  - Καλή γνώση των δυνατοτήτων του προϊόντος
  - Επίπεδο μόρφωσης και τρόποι καλής συμπεριφοράς.
  - Η επαφή και η γνώση της αναπτυσσόμενης τεχνολογίας στο χώρο της παροχής τουριστικής υπηρεσίας
  - Ενημέρωση διαρκώς για την τρέχουσα επικαιρότητα του προορισμού

# Transfer (Μεταφορές)

- Υποδοχή και παραλαβή (handling) των αφιχθέντων πελατών, έλεγχος για μη αφιχθέντες (no-show), μεταφορά στο ξενοδοχείο και τακτοποίηση της Υποδοχής (reception)
- Το τουριστικό γραφείο που αναλαμβάνει την μεταφορά των πελατών λέγεται handling agent.

# Διαφορά Transfer και Sightseeing

- **Transfer:** μεταφορά των τουριστών από το σημείο άφιξής τους στον τουριστικό τους προορισμό (αεροδρόμιο, λιμάνι, σιδηροδρομικό σταθμό) προς το ξενοδοχείο
- **Sightseeing:** περιηγήσεις των τουριστών, συνήθως στις πόλεις με λεωφορεία ή πεζοί, με συνοδεία tour leader ώστε να δουν τα αξιοθέατα.

# Διαφορά Transfer και Sightseeing

## Sightseeing



## Transfer



# Αποζημίωση πελάτη από τον handling agent κατά το transfer

Οι τουρίστες αποζημιώνονται από το handling agent, σε περίπτωση απώλειας αποσκευών, με βάση της περιγραφής του απολεσθέντος αντικειμένου (αποσκευής) μέχρι ενός ορίου πληρωμής που θεωρείται σαν ανώτερο πλαφόν και ανάλογα με την κάθε περίπτωση.

# Ειδικά Τουριστικά Λεωφορεία

Είναι τα τουριστικά λεωφορεία που θέτονται σε κυκλοφορία από ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ή κοινοπραξίες ξενοδόχων ή συνεταιρισμούς ξενοδόχων και δικαιούνται να μεταφέρουν αποκλειστικά επιβάτες, που διαμένουν στα ξενοδοχεία τους και από τα ξενοδοχεία τους στο κέντρο της πόλης, σε σιδηροδρομικούς σταθμούς, λιμάνια, αεροδρόμια αρχαιολογικού ή τουριστικούς τόπους και αντίστροφα.

# Ειδικά Τουριστικά Λεωφορεία

Τα λεωφορεία αυτά πρέπει να είναι καινούρια, σε άριστη κατάσταση και πολυτελή στην εσωτερική και εξωτερική εμφάνιση. Στις πλάγιες πλευρές τους πρέπει να αναγράφεται ο τίτλος της επιχείρησης στην οποία ανήκουν. Μπορούν να κυκλοφορούν σε όλη την επικράτεια για την μεταφορά αποκλειστικά και μόνο προσώπων που έχουν άμεση σχέση με το έργο που επιτελείται από ξενοδόχους.

# Ειδικά Τουριστικά Λεωφορεία

Η άδεια κυκλοφορίας τουριστικών λεωφορείων ιδιωτικής χρήσης για την μεταφορά προσώπων χωρίς καταβολή κομίστρου, χορηγείται στο όνομα ξενοδόχων, επιχειρήσεων εκμετάλλευσης ιαματικών πηγών και επιχειρήσεων καζίνο. Η συμβολή του τουριστικού λεωφορείου είναι μεγάλη για την ανάπτυξη του τουρισμού.

# Είδη λεωφορείων

**Van 8 – 9 Θέσεων**



**Mini-Bus: 17 – 23  
Θέσεων**



# Είδη λεωφορείων

**Midi-Bus: 38 – 40  
Θέσεων**



**Bus: 50 – 53 Θέσεων**



# Είδη λεωφορείων

**Bus: 57-62 Θέσεων**



# Είδη λεωφορείων

**Double decker Bus: 63-75 Θέσεων**



Κ. Τσαγκαράκης

Ευχαριστώ για την προσοχή σας!



2<sup>ο</sup> ΙΕΚ Πειραιά

Ειδικότητα: “Υπάλληλος Τουριστικού  
Γραφείου”

# ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Κ. Τσαγκαράκης



# Το ακτοπλοϊκό εισιτήριο

- Το ακτοπλοϊκό εισιτήριο αποτελείται από τέσσερα μέρη:
  - Για τον Εκδότη (issuing office-agency coupon)
  - Για τον έλεγχο (control ή check-in coupon)
  - Για το λιμεναρχείο (port authority coupon)
  - Για τον επιβάτη ή/και το όχημα (passenger – vehicle coupon)

# Περιεχόμενα Ακτοπλοϊκού Εισιτηρίου

- Επωνυμία ναυτιλιακής εταιρείας,
- Ημερομηνία και ώρα ταξιδιού,
- Όνομα πλοίου,
- Λιμάνι Απόπλου και Προορισμού,
- Συνολικός Ναύλος,
- Ονοματεπώνυμο επιβάτη,
- Κατηγορία αυτοκινήτου,
- Θέση επιβάτη,
- Στοιχεία Επιβάτη,
- Αριθμός και ημερομηνία έκδοσης



# Στοιχεία έκδοσης ακτοπλοϊκού εισιτηρίου

- Το όνομα του επιβάτη,
- Αριθμός ατόμων που ταξιδεύουν,
- Ηλικίες παιδιών,
- Προορισμός και ημερομηνία ταξιδιού,
- Θέση ταξιδιού και είδος καμπίνας (δίκλινη ή τετράκλινη)
- Αν υπάρχει αυτοκίνητο (τύπος, μήκος και αριθμός κυκλοφορίας του)



# Στοιχεία έκδοσης ακτοπλοϊκού εισιτηρίου

1. Επωνυμία ναυτιλιακής εταιρείας,
2. Ημερομηνία και ώρα ταξιδιού,
3. Όνομα πλοίου,
4. Λιμάνι Απόπλου και Προορισμού,
5. Συνολικός Ναύλος,
6. Ονοματεπώνυμο επιβάτη,
7. Κατηγορία αυτοκινήτου,
8. Θέση επιβάτη,
9. Στοιχεία Επιβάτη,
10. Αριθμός και ημερομηνία έκδοσης

**1** HELLENIC SEAWAYS ΕΙΣΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΒΑΤΗ  
ΑΣΤΙΓΓΟΣ 6 - ΠΛ. ΚΑΡΑΪΣΚΑΚΗ ΠΕΙΡΑΙΑΣ Ζ 79304490  
ΑΦΜ.094133195 ΔΟΥ ΠΛΟΙΩΝ

**2** ΗΜ/ΝΙΑ-ΩΡΑ 07/04/2015 11:30  
**3** DATE-TIME  
**4** ΠΛΟΙΟ ARIADNE  
**5** VESSEL  
**6** ΑΠΟ-ΠΡΟΣ MITILINI - KAVALA  
FROM-TO  
ΚΑΤ. ΘΕΣΗ/ΟΧΗΜΑ: CORFU 833U E ANΔ  
ΕΥΝΟΛΙΚΟΣ ΝΑΥΛΟΣ: (EUR 38,00)  
ΑΚΕΡΑΙΟ

Ναύλος εταιρείας/Net fare: 31.88  
Δικαιώμ. τρίτων/Taxes: 6.12  
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ : AGATHAGGELIDIS M.  
ΗΜ/ΝΙΑ: 05/04/2015 15:05 ΑΥΤΩΝ ΑΡΙΘΜΟΣ : 0079

ΑΘΕΩΡΗΤΑ ΒΑΣΕΙ ΤΗΣ ΑΠ. ΚΡΑΤΗΣΗΣ Α/Α ΑΡΙΘΡΟΥ Κ. ΠΡΑΚ. ΧΡΗΣΤΗΣ  
ΑΥΟ. Π.Ο.Α. 1083/02.6.2008 131159656 1845 9285 ΤΗΣ  
ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΣΤ. ΕΠΙΚ/ΝΙΑΣ/CONT.DETAILS: NAY/YES

2022279324492

**2** HELLENIC SEAWAYS ΕΙΣΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΒΑΤΗ  
ΑΣΤΙΓΓΟΣ 6 - ΠΛ. ΚΑΡΑΪΣΚΑΚΗ ΠΕΙΡΑΙΑΣ Ζ 79304490  
ΑΦΜ.094133195 ΔΟΥ ΠΛΟΙΩΝ

Ημ. Αναγ. 07/04/2015 11:30 Ονομα/μο : AGATHAGGELIDIS M.  
Πλοίο ARIADNE Θέση: CORFU 833U ΑΚΕΡΑΙΟ  
(Από-Προς) MITILINI - KAVALA Ναύλος: (EUR 38,00)

ΑΘΕΩΡΗΤΑ ΒΑΣΕΙ ΤΗΣ ΑΠ. ΚΡΑΤΗΣΗΣ Α/Α ΑΡΙΘΡΟΥ Κ. ΠΡΑΚ. ΧΡΗΣΤΗΣ  
ΑΥΟ. Π.Ο.Α. 1083/02.6.2008 131159656 0079 /1845 9285 ΤΗΣ  
ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΣΤ. ΕΠΙΚ/ΝΙΑΣ/CONT.DETAILS: NAY/YES

ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔ. 05/04/2015

2022279324492

**2** HELLENIC SEAWAYS ΕΙΣΙΤΗΡΙΟ ΕΠΙΒΑΤΗ  
ΑΣΤΙΓΓΟΣ 6 - ΠΛ. ΚΑΡΑΪΣΚΑΚΗ ΠΕΙΡΑΙΑΣ Ζ 79304490  
ΑΦΜ.094133195 ΔΟΥ ΠΛΟΙΩΝ

Ημ. Αναγ. 07/04/2015 11:30 Ονομα/μο : AGATHAGGELIDIS M.  
Πλοίο ARIADNE Θέση: CORFU 833U ΑΚΕΡΑΙΟ  
(Από-Προς) MITILINI - KAVALA Ναύλος: (EUR 38,00)

ΑΘΕΩΡΗΤΑ ΒΑΣΕΙ ΤΗΣ ΑΠ. ΚΡΑΤΗΣΗΣ Α/Α ΑΡΙΘΡΟΥ Κ. ΠΡΑΚ. ΧΡΗΣΤΗΣ  
ΑΥΟ. Π.Ο.Α. 1083/02.6.2008 131159656 0079 /1845 9285 ΤΗΣ  
ΗΜ/ΝΙΑ ΕΚΔ. 05/04/2015

2022279324492

# Στοιχεία έκδοσης ακτοπλοϊκού εισιτηρίου



1. Επωνυμία ναυτιλιακής εταιρείας, 2. Ημερομηνία και ώρα ταξιδιού, 3. Όνομα πλοίου, 4. Λιμάνι Απόπλου και Προορισμού, 5. Συνολικός Ναύλος, 6. Ονοματεπώνυμο επιβάτη, 7. Κατηγορία αυτοκινήτου, 8. Θέση επιβάτη, 9. Στοιχεία Επιβάτη, 10. Αριθμός και ημερομηνία έκδοσης

# Κατηγορίες θέσεων

Τετράκλινη εσωτερική  
καμπίνα (χωρίς παράθυρο)



Τετράκλινη εξωτερική  
καμπίνα (με  
παράθυρο)



# Κατηγορίες θέσεων

Δίκλινη εξωτερική καμπίνα  
(χωρίς παράθυρο) (double)



Δίκλινη εξωτερική  
καμπίνα (με  
παράθυρο) (twin)



# Κατηγορίες θέσεων

Δίκλινη εσωτερική καμπίνα  
(χωρίς παράθυρο) (double)



Τετράκλινη εσωτερική  
καμπίνα (με  
παράθυρο)  
(double+twin)



# Κατηγορίες θέσεων

Δίκλινη εξωτερική καμπίνα (πολυτελείας)



# Κατηγορίες θέσεων

## Αεροπορικές θέσεις



## Αεροπορικές θέσεις πολυτελείας



# Κατηγορίες θέσεων

## Θέσεις καταστρώματος



©www.ellinikiaktoploia

www.ellinikiaktoploia

## Θέσεις καταστρώματος



©www.ellinikiaktoploia

www.ellinikiaktoploia

# Κατηγορίες θέσεων

## Καμπίνα ΑΜΕΑ



Τμήμα: Στέλεχος Διοίκησης και Οργάνωσης στον Τομέα του  
Τουρισμού (ΣΔΟΤ)

Έξάμηνο: Α

# ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Κ. Τσαγκαράκης

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί

- Είναι απαραίτητοι διότι ο ταξιδιωτικός πράκτορας μπορεί να ξέρει ακριβώς που θα βρει την εκάστοτε απαραίτητη ταξιδιωτική πληροφορία.
- Είναι έντυπα που εκδίδονται σε τακτά χρονικά διαστήματα και είναι ιδιαίτερα χρήσιμοι γιατί παρέχουν όλες τις ταξιδιωτικές πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την διεκπεραίωση των εργασιών ενός ταξιδιωτικού γραφείου.

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί

- **OAG**: Official Airline Guide
- **TIM**: Travel Information Manual
- **PAT**: Passenger Air Tariff
- **WTG**: World Travel Guide
- **GTP**: Greek Travel Pages
- **ABC**: (δεν είναι ακρωνύμιο όπως τα ονόματα των άλλων τουριστικών οδηγών)  
Τουριστικός οδηγός ξενοδοχείων.

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: ΟΑΓ

- Πληροφορίες δρομολογίων αεροσκαφών,
- Κωδικούς αεροσκαφών, αεροπορικών εταιρειών, αεροδρομίων και πόλεων,

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: ΟΑΓ

**Minimum Connecting Time:** ελάχιστος απαιτούμενος χρόνος μετεπιβίβασης μεταξύ δύο πτήσεων, τον οποίο χρειάζονται through-checked επιβάτες (δηλ. επιβάτες που έχουν περάσει τον έλεγχο ασφαλείας του αεροδρομίου) και αποσκευές transit να διαμετακομισθούν στην επόμενη προγραμματισμένη πτήση. Διαφέρει από αεροδρόμιο σε αεροδρόμιο και ανάλογα με το είδος της πτήσης (εσωτερικού, εξωτερικού). Προβλέπεται κυρίως για να προλάβει ο επιβάτης την παραλαβή των αποσκευών του.

SERVICES  
At the Airport

- ▶ Economy Class
- ▶ Business Class
- ▶ Check-In
- ▶ Lounges
- ▶ Safety & Security
- ▶ Minimum Connecting times
- ▶ Parking at ATH Airport
- ▶ To and from the Airport

- Related topics:
- Online Services
  - Mobile Services
  - Reservation & Ticket
  - On Board
  - Baggage Info
  - Special Services

Athens Airport Minimum Connecting Times for flights:

- 1 Domestic to Domestic: 00:45h
- 1 Domestic to International: 00:45h
- 1 Domestic to the USA: 01:05h
- 1 International to Domestic: 00:55h
- 1 International to International: 00:45h
- 1 International to the USA: 01:05h
- 1 Any connection to El Al Airlines: 01:20h
- 1 Stretcher cases: 02:00h



**MINIMUM CONNECTING  
TIME ΟΛΥΜΠΙΑΚΗΣ  
ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ** ΚΑΤΑΓΚΑΡΑΚΗΣ

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: ΟΑG

Official Airline Guide:  
Έντυπη έκδοση

Official Airline Guide:  
online έκδοση







# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: ΟΑΓ

- Διαφορές ωρών από χώρα σε χώρα, σύμφωνα με την ώρα Greenwich (International Time Calculator)

# Τρέχουσα ώρα ανά τον κόσμο

## Current local times around the world (Main list)

Currently sorted by city name. Change: [Sort by Country](#) | [Sort by Time Zone](#)

Set your preferred time and date formats - e.g. 12 hour am/pm or 24 hour

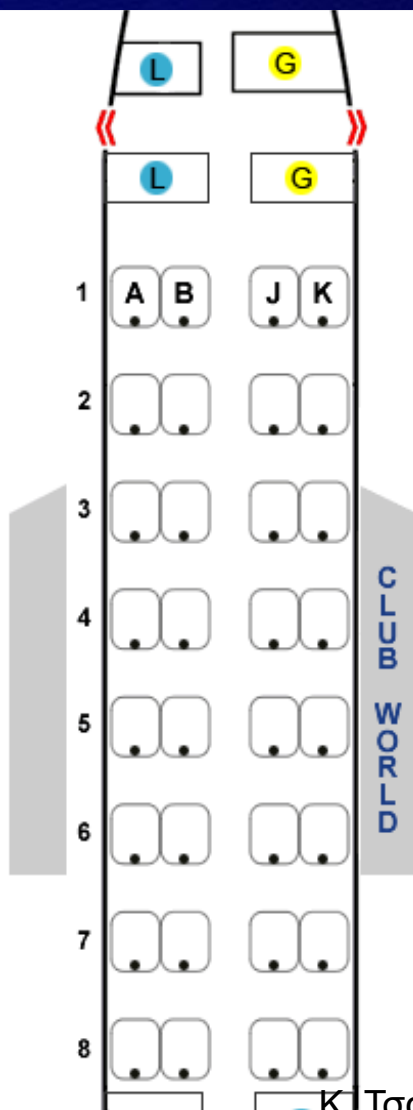
<a href="#">Addis Ababa</a>	Δευ 8:05 μμ	<a href="#">Guatemala</a>	Δευ 11:05 πμ	<a href="#">Nassau</a>	Δευ 12:05 μμ
<a href="#">Adelaide</a> *	Τρί 3:35 πμ	<a href="#">Halifax</a>	Δευ 1:05 μμ	<a href="#">New Delhi</a>	Δευ 10:35 μμ
<a href="#">Aden</a>	Δευ 8:05 μμ	<a href="#">Hanoi</a>	Τρί 12:05 πμ	<a href="#">New Orleans</a>	Δευ 11:05 πμ
<a href="#">Algiers</a>	Δευ 6:05 μμ	<a href="#">Harare</a>	Δευ 7:05 μμ	<a href="#">New York</a>	Δευ 12:05 μμ
<a href="#">Almaty</a>	Δευ 11:05 μμ	<a href="#">Havana</a>	Δευ 12:05 μμ	<a href="#">Oslo</a>	Δευ 6:05 μμ
<a href="#">Amman</a>	Δευ 7:05 μμ	<a href="#">Helsinki</a>	Δευ 7:05 μμ	<a href="#">Ottawa</a>	Δευ 12:05 μμ
<a href="#">Amsterdam</a>	Δευ 6:05 μμ	<a href="#">Hong Kong</a>	Τρί 1:05 πμ	<a href="#">Paris</a>	Δευ 6:05 μμ
<a href="#">Anadyr</a>	Τρί 5:05 πμ	<a href="#">Honolulu</a>	Δευ 7:05 πμ	<a href="#">Perth</a>	Τρί 1:05 πμ
<a href="#">Anchorage</a>	Δευ 8:05 πμ	<a href="#">Houston</a>	Δευ 11:05 πμ	<a href="#">Philadelphia</a>	Δευ 12:05 μμ
<a href="#">Ankara</a>	Δευ 7:05 μμ	<a href="#">Indianapolis</a>	Δευ 12:05 μμ	<a href="#">Phoenix</a>	Δευ 10:05 πμ
<a href="#">Antananarivo</a>	Δευ 8:05 μμ	<a href="#">Islamabad</a>	Δευ 10:05 μμ	<a href="#">Prague</a>	Δευ 6:05 μμ
<a href="#">Asuncion</a> *	Δευ 2:05 μμ	<a href="#">Istanbul</a>	Δευ 7:05 μμ	<a href="#">Reykjavik</a>	Δευ 5:05 μμ
<a href="#">Athens</a>	Δευ 7:05 μμ	<a href="#">Jakarta</a>	Τρί 12:05 πμ	<a href="#">Rio de Janeiro</a> *	Δευ 3:05 μμ
<a href="#">Atlanta</a>	Δευ 12:05 μμ	<a href="#">Jerusalem</a>	Δευ 7:05 μμ	<a href="#">Riyadh</a>	Δευ 8:05 μμ
<a href="#">Auckland</a> *	Τρί 6:05 πμ	<a href="#">Johannesburg</a>	Δευ 7:05 μμ	<a href="#">Rome</a>	Δευ 6:05 μμ
<a href="#">Baghdad</a>	Δευ 8:05 μμ	<a href="#">Kabul</a>	Δευ 9:35 μμ	<a href="#">San Francisco</a>	Δευ 9:05 πμ
<a href="#">Bangkok</a>	Τρί 12:05 πμ	<a href="#">Kamchatka</a>	Τρί 5:05 πμ	<a href="#">San Juan</a>	Δευ 1:05 μμ
<a href="#">Barcelona</a>	Δευ 6:05 μμ	<a href="#">Karachi</a>	Δευ 10:05 μμ	<a href="#">San Salvador</a>	Δευ 11:05 πμ
<a href="#">Beijing</a>	Τρί 1:05 πμ	<a href="#">Kathmandu</a>	Δευ 10:50 μμ	<a href="#">Santiago</a> *	Δευ 2:05 μμ
<a href="#">Beirut</a>	Δευ 7:05 μμ	<a href="#">Khartoum</a>	Δευ 8:05 μμ	<a href="#">Santo Domingo</a>	Δευ 1:05 μμ

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: ΟΑΓ

- Διευθύνσεις Αεροπορικών Εταιρειών σε όλες τις πόλεις του κόσμου,
- Πλάνο καθισμάτων του αεροσκάφους.

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: ΟΑG: Πλάνο καθισμάτων του αεροσκάφους.

All Nippon Airways (ANA)
American Airlines
Asiana
Austrian Airlines
bmi
bmibaby
<b>British Airways</b>
General Information
<b>Airbus A318 (318)</b>
Airbus A319-100 Domestic (319)
Airbus A319-100 European (319)
Airbus A320-200 Domestic (320)
Airbus A320-200 European (320)
Airbus A321-200 Domestic (321)
Airbus A321-200 European (321)
Avro RJ100 Avroliner (AR1)
Boeing 737-400 (734)
Boeing 737-500 (735)
Boeing 747-400 52-Bus. (744)
Boeing 747-400 70-Bus. (744)
Boeing 757-200 (752)
Boeing 767-300 Vers. 1 (763)
Boeing 767-300 Vers. 2 (763)



### Seatmap Key

- Green square: Good Seat
- Yellow square: Some Drawbacks
- Red square: Poor Seat
- White square: Standard Seat
- Grey square: Blocked Seat
- FA icon: Crew Seat
- Black dot: Power Port
- Double red chevrons: Emergency Exit
- V icon: Overhead TV
- G icon: Galley
- L icon: Lavatory
- C icon: Closet

### Find Cheap Flights!

**NEW!**

Flights | Hotel | Vacation | Car Rental

From: Athens, Greece - Eleftheri To:

Depart: Jan 25 Return: Feb 1 Travelers: 1

More options »  
One-way, multi-city, etc.

Find cheap flights at TripAdvisor.

### British Airways Flights

Save up to 65% on London Flights. Book Now & Get \$10 Extra Off.

[www.CheapOair.com/flights](http://www.CheapOair.com/flights)

Κ. Τσαγκαράκης

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: TIM

Οδηγός που εκδίδεται από την IATA και περιέχει πληροφορίες για τις νομότυπες διαδικασίες που απαιτούνται πριν την αναχώρηση του πελάτη και αφορούν:

- Διαβατήρια,
- Άδειες εισόδου σε μία χώρα,
- Πιστοποιητικά υγείας και κάρτες εμβολιασμού,
- Φόρους αεροδρομίων,
- Τελωνειακές συναλλαγματικές διαδικασίες

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: TIM



Κ. Τσαγκάρης

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: TIM: σελίδα οδηγού που αφορά στην Αυστραλία

Γενικές πληροφορίες  
Διαβατηρίων και  
υποκατηγορίες αυτών (πχ  
διαβατήρια στρατιωτικών,  
υπαλλήλων πληρώματος  
αεροσκάφους κ.α .

Κ. Τσούκας

**Additional Information:** 1. Perfume: no restrictions;

2. If the total value of the goods per passenger exceeds AWG 400.-, declaration should be made on customs forms and cleared at the freight department;

3. The importation of leather articles from Haiti is not advisable.

**Export:** Free export of any quantity of tobacco products and alcoholic beverages.

**Crew Members:** 1. 100 cigarettes or 13 cigars or 150 grams tobacco;

2. 1 litre wine and 1,5 litres beer.

**Pets:** Cats, dogs, parrots and parakeets must be accompanied by a Veterinarian Good Health Certificate issued at point of origin not earlier than 2 weeks prior to arrival.

Dogs and cats need a Rabies Inoculation Certificate. The rabies vaccination should be given at least 30 days prior to arrival, but no longer than 1 year.

Dogs and cats younger than 4 months, are exempted of the rabies vaccination provided age and veterinarian statement is inserted on the Veterinarian Good Health Certificate that the pet is too young to be vaccinated.

**Prohibited** (also in transit):

1. dogs, cats and parrots from South America; 2. monkeys from South America and the Dominican Rep.

**Baggage Clearance:** Baggage is cleared at the airport of Aruba, provided it is labeled accordingly.

**Exempt:**

a. baggage of transit passengers with a destination outside Aruba, provided it is labelled to that destination.

**6. Currency: Import:** Local currency (Aruban Florin-AWG) and foreign currencies: no restrictions. However, amounts exceeding AWG 20,000.- (USD 11,000.- or equivalent) must be declared.

**Export:** Local currency (Aruban Florin-AWG) and foreign currencies: no restrictions. However, amounts exceeding AWG 20,000.- (USD 11,000.- or equivalent) must be declared.

## Australia (AU)

**Geographical Information:** Capital - Canberra (CBR).

**1. Passport:** Passport required.

**Passport Exemptions:**

1. Holders of a Document of Identity or a Certificate of Identity issued by the Australian authorities.

2. Holders of a "Document for Travel to Australia" (DFTTA) issued by the Australian government (valid for a single journey).

3. Holders of a "Laissez-Passer", issued by the United Nations; provided travelling on duty.

4. Holders of a Travel document ("Titre de Voyage") issued to refugees, according to the Geneva Convention of 1951.

5. Holders of a Certificate of Identity issued to persons, provided it holds proof of permission to re-enter the country of residence.

6. Holders of travel documents issued to refugees or stateless persons, provided containing a photo of the bearer and a proof of permission to re-enter the country of issue or to enter a third country.

7. Holders of a "Kinderausweis" issued to German minors (photo of bearer not required).

**Document Validity:** Passport and/or passport replacing documents must be valid on arrival.

**Crew Members: 1. Operational Crew** (entering as a crew member and departing as crew or a passenger) must hold:

- a valid passport; and

- an Airline Identity Card; and

- be registered with a Crew Travel Authority (CTA), which can be issued online at [www.immi.gov.au](http://www.immi.gov.au) (exempt for holders of Australian or New Zealand passports); and

- be listed on the General Declaration; and

- for freight crew only, if not issued with a CTA, be listed on the General Declaration Form signed on behalf of the air carrier.

**2. Positioning Crew** (entering as a passenger and departing as a member of the crew) must hold:

- a valid passport; and

- a Crew Travel Authority (CTA); and

- a letter from the employer certifying that the person is an aircrew member, setting out the purpose of travel and the arrangements for the person to leave Australia.

**3. Aircraft Safety Inspectors**, who are treated in the same manner as crew when engaged on inspection duties, must present a valid passport and either a valid government identity document showing that the person is employed by a foreign government, or an ICAO Safety Inspector Certificate.

**Military:** Passport not required for holders of Military Identity Documents issued to members of the Armed Forces of Antigua and Barbuda, Australia, Bahamas, Barbados, Belize, Brunei Darussalam, Canada, Fiji, Grenada, Jamaica, Malaysia, Mauritius, New Zealand, Papua New Guinea, Singapore, Solomon Isl., St. Kitts and Nevis, St. Lucia, St. Vincent and the Grenadines, Thailand, Tonga, Tuvalu, United Kingdom and USA, provided travelling on duty and holding a Movement Order.

**Additional Information:**

1. Australia will accept other travel documents issued by a recognized authority, provided containing a photo of the bearer and evidence of being able to re-enter the country of issue or enter a third country. As most visitors require a visa to enter Australia, the applicant will be advised accordingly if their travel document is accepted at the time of visa application.

2. Passengers travelling on domestic sectors of international flights within Australia must hold passports, or passport replacing documents accepted in lieu of passports by the Australian authorities.

**2. Visa:** Visa required.

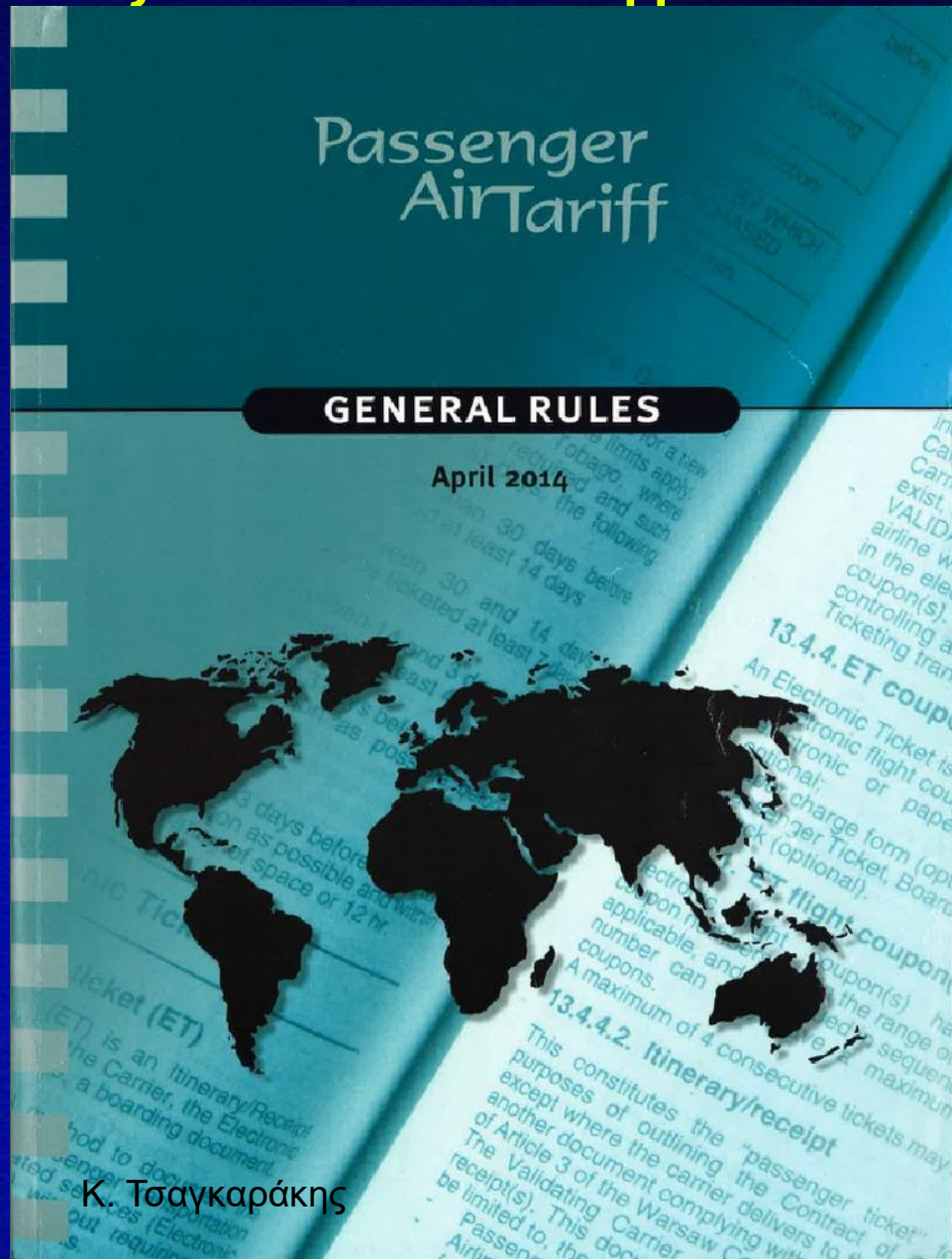
**Visa Exemptions:**

1. Nationals of Australia.

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: ΡΑΤ

- Εκδίδεται από την ΙΑΤΑ και περιέχει όλες τις πληροφορίες και τους κανόνες που αφορούν τους ναύλους για την έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: ΡΑΤ



Κ. Τσαγκαράκης

**JEDDAH (JED)**

NUC	CARR CODE	RULE	GI MPM & ROUTING	FARE TYPE	LOCAL CURRENCY	NUC	CARR CODE	RULE	GI MPM & ROUTING	FARE TYPE	LOCAL CURRENCY	NUC	CARR CODE	RULE	GI MPM & ROUTING	FARE TYPE	LOCAL CURRENCY	NUC	CARR CODE	RULE	GI MPM & ROUTING	
1430.00		Y277	EH	<b>To MAHE ISLAND (SEZ)</b>				EH	6164	F	4170	4170.00	Y146	EH	H2		1471	1471.00	AC	P0606	PA	
986.00		Y277	EH	Y	3224	3224.00	Y010A	EH	F	7944	7944.00	Y146	EH	J		2012	2012.00	AC	P0600	PA		
1877.00		Y277	EH	Y	5861	5861.00	Y010A	EH	F	2288	2288.00	Y149	EH	F		3170	3170.00	AC	P0600	PA		
1031.00		Y277	EH	C	3711	3711.00	Y010A	EH	YEPX3M	2652	2652.00	Y153	EH	V		2076	2076.00	AC	P0662	PA		
1964.00		Y277	EH	C	6745	6745.00	Y010A	EH	YEE6M	2652	2652.00	Y153	EH	F		1143	1143.00	AC	P0662	PA		
			EH	3769	F	4517	4517.00	Y010A	EH	<b>To RIO D JANEIRO (RIO)</b>				SA	12969	V		2276	2276.00	AC	P0662	PA
904.00		Y277	EH	F	8211	8211.00	Y010A	EH	Y				SA	14970	V		1251	1251.00	AC	P0662	PA	
1722.00		Y277	EH	YEE4M	3661	3661.00	Y015	EH	Y				PA	16903	V		1211	1211.00	GA	P0100	PA	
1059.00		Y277	EH	<b>To MELBOURNE (MEL)</b>				EH	3993	Y	3667	3667.00	X0978	SA	C		1334	1334.00	GA	P0100	PA	
2018.00		Y277	EH	Y	1022	1022.00	Y277	EH	Y	6667	6667.00	X0978	SA	F		1892	1892.00	GA	P0100	PA		
1254.00		Y277	EH	Y	1947	1947.00	Y277	EH	Y	4308	4308.00	X0978	AT	Y		1695	1695.00	GA	P0850	PA		
2392.00		Y277	EH	C	1199	1199.00	Y277	EH	Y	7832	7832.00	X0978	AT	Y		1864	1864.00	GA	P0850	PA		
941.00		Y285	EH	C	2284	2284.00	Y277	EH	Y	3103	3103.00	X1102	PA	Y		1973	1973.00	GA	P0852	PA		
(GUA)			AT	F	1465	1465.00	Y277	EH	C	4939	4939.00	X0978	SA	Y		2103	2103.00	GA	P0852	PA		
			PA	F	2791	2791.00	Y277	EH	C	8980	8980.00	X0978	SA	Y		1257	1257.00	PR	P0352	PA		
4774.00		X0954	AT	YLEE60	825	825.00	E816	EH	C	5205	5205.00	X0978	AT	F		1592	1592.00	PR	P0352	PA		
8679.00		X0954	AT	YLEE60	966	966.00	E816	EH	C	9465	9465.00	X0978	AT	F		2510	2510.00	PR	P0352	PA		
2231.00		X1102	PA	YLEE1Y	991	991.00	E758	EH	F	4475	4475.00	X1151	PA	J		1766	1766.00	PR	P0129	PA		
6074.00		X0954	AT	YLEEOW	565	565.00	E815	EH	F	6882	6882.00	X0978	SA AT	F		1940	1940.00	PR	P0129	PA		
1043.00		X0954	AT	YHEE1Y	1258	1258.00	E758	EH	F	12512	12512.00	X0978	SA AT	Y		1428	1428.00	SQ	P0100	PA		
3048.00		X1151	PA	YHEEOW	628	628.00	E815	EH	F	7191	7191.00	X1151	PA	Y		1861	1861.00	SQ	P0100	PA		
7586.00		X0954	AT	<b>To MEXICO CITY (MEX)</b>				AT	15758	Y	3746	3746.00	X0980	SA	F		2932	2932.00	SQ	P0100	PA	
3792.00		X0954	AT	Y	5276	5276.00	X0870	AT	Y	4326	4326.00	X0983	AT	F		1887	1887.00	SQ	P0129	PA		
5067.00		X1151	PA	Y	8793	8793.00	X0870	AT	Y	3933	3933.00	X1108	PA	F		2077	2077.00	SQ	P0129	PA		
3958.00		X1108	PA	Y	1767	1767.00	X1143	PA	Y	3952	3952.00	X0980	SA	F		2093	2093.00	SQ	P0121	PA		
3537.00		X1108	PA	Y	6518	6518.00	X0870	AT	Y	4543	4543.00	X0983	AT	Y		2231	2231.00	SQ	P0121	PA		
5220.00		X0953	AT	C	10863	10863.00	X0870	AT	Y	4150	4150.00	X1108	PA	Y		1246	1246.00	SQ	P0803	PA		
5350.00		X0953	AT	C	2407	2407.00	X1146	PA	F	3942	3942.00	X0981	SA	Y		<b>To VIENNA (VIE)</b>						
5479.00		X0953	AT	F	8732	8732.00	X0870	AT	F	4554	4554.00	X0982	AT	Y		2141	2141.00	Y146	EH	8317		
			EH	2332	F	14552	14552.00	X0870	AT	Y	4161	4161.00	X0981	SA	Y		4078	4078.00	Y146	EH	11172	
714.00		Y275	EH	F	3543	3543.00	X1146	PA	Y	4781	4781.00	X0982	AT	Y		3527	3527.00	Y146	TS	16413		
1355.00		Y275	EH	Y	2407	2407.00	X1122	PA	Y	<b>To ROME (ROM)</b>				EH	8154	Y		6718	6718.00	Y146	TS	
821.00		Y275	EH	Y	1368	1368.00	X1122	PA	Y	2074	2074.00	Y146	EH	Y		4075	4075.00	Y146	AP			
1559.00		Y275	EH	Y	2602	2602.00	X1122	PA	Y	3951	3951.00	Y146	EH	Y		7761	7761.00	Y146	AP			
873.00		Y275	EH	Y	1473	1473.00	X1122	PA	Y	3527	3527.00	Y146	TS	Y		2358	2358.00	Y146	EH			
1659.00		Y275	EH	Y	4444	4444.00	X0878	AT	Y	6718	6718.00	Y146	TS	Y		4490	4490.00	Y146	EH			
(GN)			EH	1483	Y	4508	4508.00	X0878	AT	Y	4044	4044.00	Y146	AP	C		4055	4055.00	Y146	TS		
386.00		Y275	EH	Y	4643	4643.00	X0878	AT	Y	7702	7702.00	Y146	AP	C		7723	7723.00	Y146	TS			
732.00		Y275	EH	Y	4717	4717.00	X0878	AT	Y	2281	2281.00	Y146	EH	C		4482	4482.00	Y146	AP			
423.00		Y275	EH	Y	4839	4839.00	X0878	AT	Y	4346	4346.00	Y146	EH	C		8536	8536.00	Y146	AP			
803.00		Y275	EH	Y	4914	4914.00	X0878	AT	Y	4055	4055.00	Y146	TS	C		3475	3475.00	Y146	EH			
502.00		Y275	EH	<b>To MILAN (MIL)</b>				EH	8463	C	7723	7723.00	Y146	TS	C		6620	6620.00	Y146	EH		
953.00		Y275	EH	Y	2074	2074.00	Y146	EH	C	4447	4447.00	Y146	AP	F		5456	5456.00	Y146	TS			
616.00		Y366	EH	Y	3951	3951.00	Y146	EH	C	8468	8468.00	Y146	AP	F		10393	10393.00	Y146	TS			
			EH	2434	Y	3527	3527.00	Y146	TS	3365	3365.00	Y146	EH	F		6355	6355.00	Y146	AP			
661.00		Y275	EH	Y	6718	6718.00	Y146	TS	F	6410	6410.00	Y146	EH	F		12105	12105.00	Y146	AP			
1260.00		Y275	EH	Y	4044	4044.00	Y146	AP	F	5456	5456.00	Y146	TS	F		1906	1906.00	Y149	EH			
848.00		Y275	EH	Y	7702	7702.00	Y146	AP	F	10393	10393.00	Y146	TS	F		2212	2212.00	Y153	EH			
1616.00		Y275	EH	Y	2281	2281.00	Y146	EH	F	6183	6183.00	Y146	AP	F		<b>To VILNIUS (VNO)</b>						
955.00		Y275	EH	Y	4346	4346.00	Y146	EH	F	11776	11776.00	Y146	AP	F		2141	2141.00	Y146	EH			
1818.00		Y275	EH	Y	4055	4055.00	Y146	TS	F	1846	1846.00	Y149	EH	F		4078	4078.00	Y146	EH			
971.00		Y366	EH	Y	4914	4914.00	X0878	AT	F	1949	1949.00	Y153	EH	F		2358	2358.00	Y146	EH			
			EH	7779	C	4346	4346.00	Y146	EH	Y	<b>To SAN FRANCISCO (SFO)</b>				PA	10490	4490	4490.00	Y146	EH		
1874.00		Y146	EH	C	7723	7723.00	Y146	TS	Y	1376	1376.00	X1143	PA	T		4475	4475.00	Y146	EH			

K. Jayakumar

RES (EXCEPT ITS)

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: WTG

Το WTG είναι οδηγός που περιέχει πληροφορίες για όλες τις χώρες του κόσμου και αφορούν:

- Γενικές πληροφορίες,
- Επίσημες αργίες,
- Duty free,
- Πληροφορίες ξενοδοχείων,
- Εκδρομές και περιηγήσεις,
- Δραστηριότητες και σπορ,
- Μουσεία, μνημεία και αξιοθέατα,
- Κοινωνικό και οικονομικό προφίλ της χώρας,
- χάρτες

Κ. Τσαγκαράκης

# Ταξιδιωτικοί Οδηγοί: GTP

Από το G.T.P πληροφορούμαστε για παροχές ξενοδοχείων και καταλυμάτων γενικότερα, αναχωρήσεις και αφίξεις αεροπλάνων, πλοίων ή άλλων μεταφορικών μέσων και γενικές πληροφορίες που αφορούν τουριστικές υπηρεσίες και διευθύνσεις τουριστικών πρακτορείων, ναυτιλιακών και αεροπορικών εταιριών που αφορούν τον Ελλαδικό χώρο.

# Greek Travel Pages

Το Greek Travel Pages είναι ένα μηνιαίος κατάλογος όλων των ξενοδοχείων και γραφείων ενοικίασης αυτοκινήτων της Ελλάδας,

προγράμματα :

Ακτοπλοϊκών εταιρειών,

Γραφείων ενοικίασης γιωτ (yacht)

διευθύνσεις ταξιδιωτικών γραφείων κ.α.

# Greek Travel Pages

Από το G.T.P πληροφορούμαστε για παροχές ξενοδοχείων και καταλυμάτων γενικότερα, αναχωρήσεις και αφίξεις αεροπλάνων, πλοίων ή άλλων μεταφορικών μέσων και γενικές πληροφορίες που αφορούν τουριστικές υπηρεσίες και διευθύνσεις τουριστικών πρακτορείων, ναυτιλιακών και αεροπορικών εταιριών που αφορούν τον Ελλαδικό χώρο.

# Greek Travel Pages

Διευθύνσεις αεροπορικών και ακτοπλοϊκών εταιρειών και γραφείων ενοικίασης pullman

Διευθύνσεις πρεσβειών και προξενείων ξένων χωρών στην Ελλάδα

Διευθύνσεις εταιρειών διοργανώσεων συνεδρίων

Διευθύνσεις τοπικών υπηρεσιών του ΕΟΤ

# Greek Travel Pages

Τα ξενοδοχεία γράφονται

ανά γεωγραφικό διαμέρισμα της Ελλάδας

αλφαβητικά,

αρχίζοντας από το πιο πολυτελές και

καταλήγοντας στο πιο φτηνό

# Greek Travel Pages

Συνήθως τα πολυτελή ξενοδοχεία έχουν καταχωρήσεις με εικόνες και κείμενο ενώ τα φτηνότερα έχουν μόνο το τηλέφωνο.

# Greek Travel Pages: Εξώφυλλο



OCT 2004

GREECE'S MONTHLY TRAVEL - TOURISM GUIDE  
OCTOBER 2004 - 39th YEAR - COPY PRICE EURO 18,50

Our Business Class respects your space...



Hellas Jet is a full-fills scheduled airline which ensures high standards of service in both economy & Business Class.



Scheduled flights twice daily from Brussels, Paris, London (Heathrow & Gatwick) & twice weekly from Manchester.  
For further information, flight bookings and special offers, please call +30 210 62 44 244, or contact your travel agent.



www.hellas.jet.com

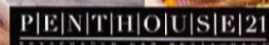
www.gtp.gr

gtp

GREEK  
TRAVEL  
PAGES

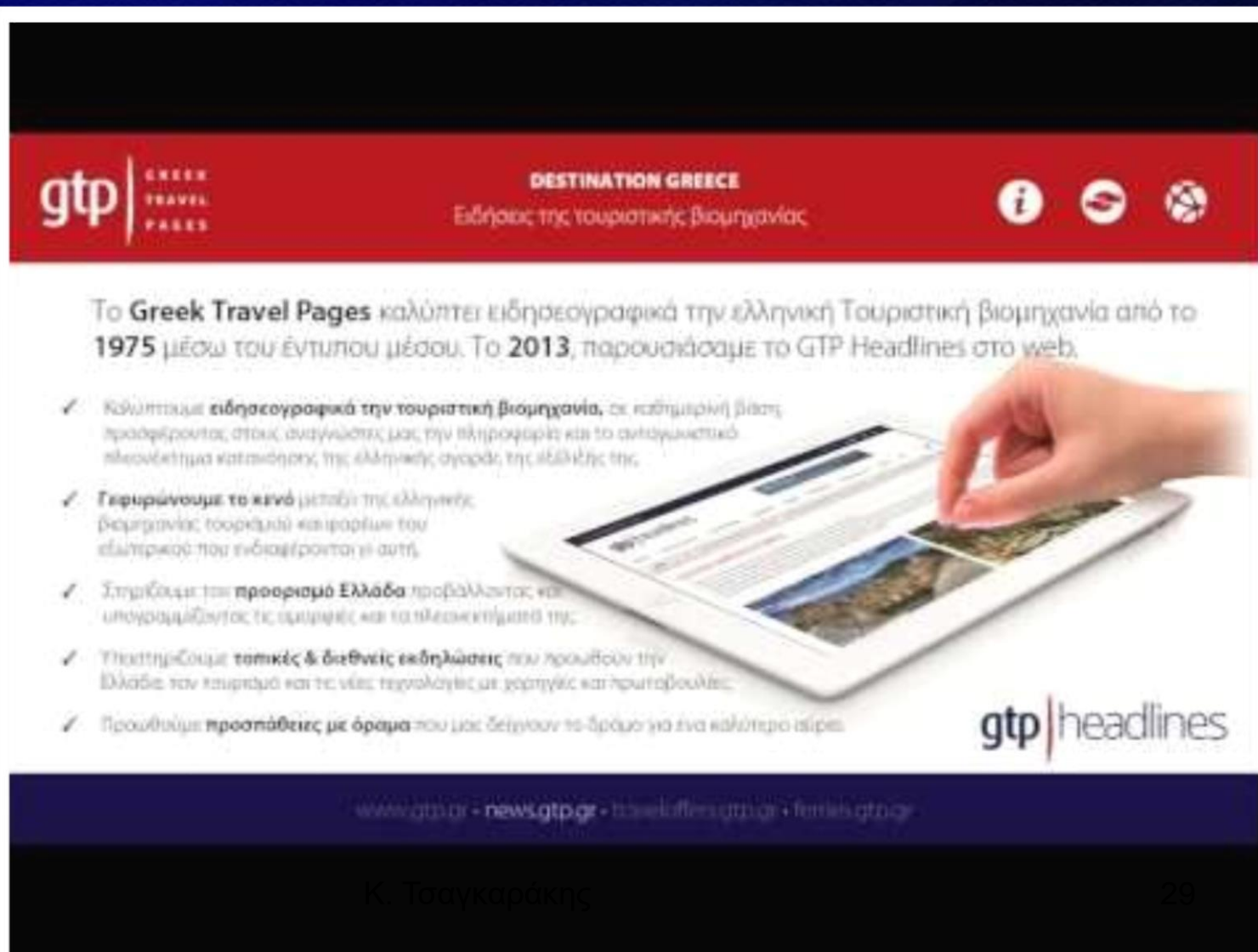
SEP-OCT 2014  
39th YEAR - COPY PRICE 22,00 EU

www.gtp.gr



# Greek Travel Pages: τα περιεχόμενά του περιληπτικά

Κλικάρετε στον σύνδεσμο στα δεξιά για να δείτε το σχετικό βίντεο από το YouTube



The image shows a screenshot of the Greek Travel Pages website. At the top, there is a red header with the 'gtp | GREEK TRAVEL PAGES' logo on the left and 'DESTINATION GREECE' in the center. Below this, it says 'Ειδήσεις της τουριστικής βιομηχανίας'. On the right side of the header, there are three circular icons: an information icon, a speech bubble icon, and a globe icon.

The main content area features a white background with a hand interacting with a tablet displaying a news article. The text on the page reads:

Το **Greek Travel Pages** καλύπτει ειδησεογραφικά την ελληνική Τουριστική βιομηχανία από το **1975** μέσω του έντυπου μέσου. Το **2013**, παρουσιάσαμε το **GTP Headlines** στο web.

- ✓ Κωλύτικαμ ειδησεογραφικά την τουριστική βιομηχανία, σε καθημερινή βάση προσφέροντας στους αναγνώστες μας την πληροφορία και το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κατάρτησης της ελληνικής αγοράς της ιδιότητάς της.
- ✓ Γεφυρώνουμε το κενό μεταξύ της ελληνικής βιομηχανίας τουρισμού και παρτίμης του ελίτ που ενδιαφέρονται γι αυτή.
- ✓ Στήριζαμ τον προορισμό Ελλάδα προβάλλοντας και υπογραμμίζοντας τις ομορφίες και τα θέρετρα κτήματά της.
- ✓ Υπεκτείνουμε ταπικές & διεθνείς εκδηλώσεις που προκρίβουν την Ελλάδα τον κερτίμω και τις νέες τεχνολογίες με χορηγίες και πρωταθουλίες.
- ✓ Προκρίβουμε προσπάθειες με όραμα που μας δείχνουν το δρόμο για ένα καλύτερο αύριον.

At the bottom right of the main content area, there is a logo for 'gtp | headlines'. Below the main content, there is a dark blue footer with the text: 'www.gtp.gr • news.gtp.gr • travel@news.gtp.gr • fairs@gtp.gr'. At the very bottom, there is a dark blue bar with the text 'Κ. Τσαγκαράκης' on the left and '29' on the right.

# Τουριστικός Οδηγός: ABC

Το A.B.C. είναι κατάλογος τιμών και πληροφοριών για ξενοδοχεία και καταλύματα διεθνώς. Περιλαμβάνει διευθύνσεις, τιμές και γενικές πληροφορίες για κρατήσεις ξενοδοχειακών καταλυμάτων

# Ταξιδιωτικά Έγγραφα

# Ταξιδιωτικά Έγγραφα

- Διαβατήριο (για χώρες εκτός συνθήκης του Schengen),
- Βίζα: Άδεια Εισόδου (για χώρες εκτός συνθήκης του Schengen),
- Κάρτα υγείας και εμβολιασμού



# Τύποι Διαβατηρίων

- Ομαδικό ή οικογενειακό διαβατήριο: εκδίδονται για ολόκληρη την οικογένεια,

# Τύποι Διαβατηρίων

Διαβατήρια  
διπλωματικών και  
προξενικών  
υπαλλήλων:  
διπλωμάτες,  
πρόξενοι και  
εκπρόσωποι  
κυβερνήσεων,



# Τύποι Διαβατηρίων

- Διεθνή διαβατήρια Ερυθρού Σταυρού: εκδίδονται από τον ερυθρό σταυρό

# Βίζα

- Συνήθως σφραγίδα ή αυτοκόλλητο στο διαβατήριο που χορηγείται από την επίσημη αρμόδια δημόσια αρχή της χώρας υποδοχής. Υπάρχουν οι εξής τύποι:
  - Βίζα επισκεπτών: διακοπές μικρής διάρκειας,
  - Βίζα διερχομένων (transit visa): για ταξιδιώτες που επιθυμούν να ταξιδέψουν μέσω αεροδρομίου χώρας η οποία ζητάει βίζα.

# Βίζα

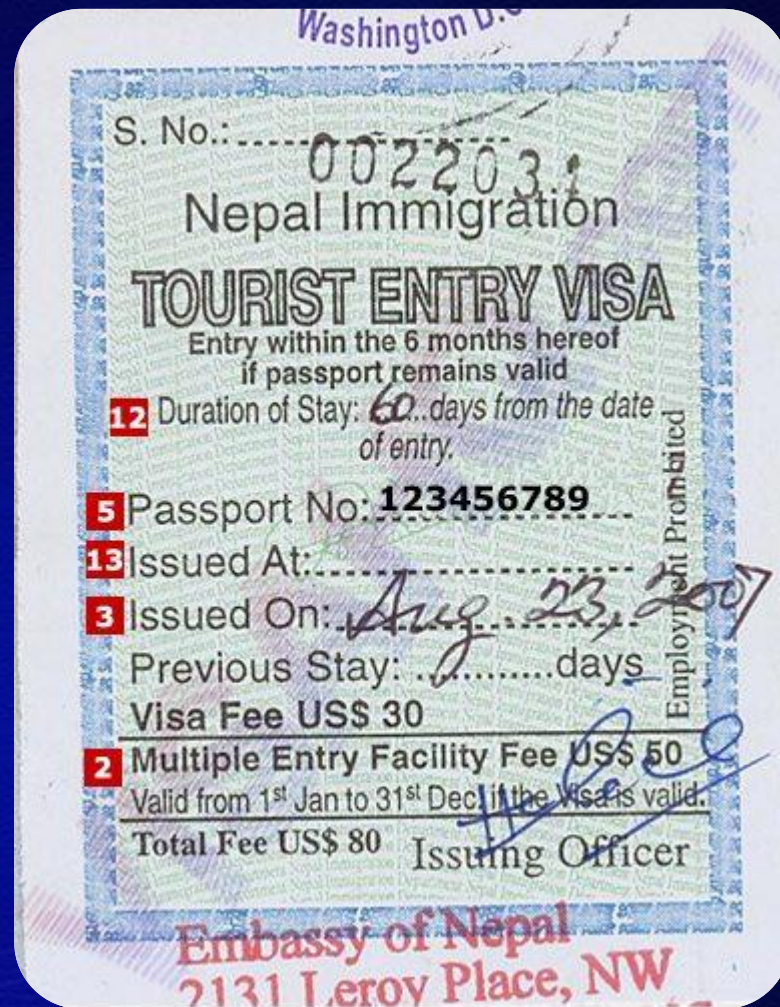
Βίζα

ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ:

διακοπές

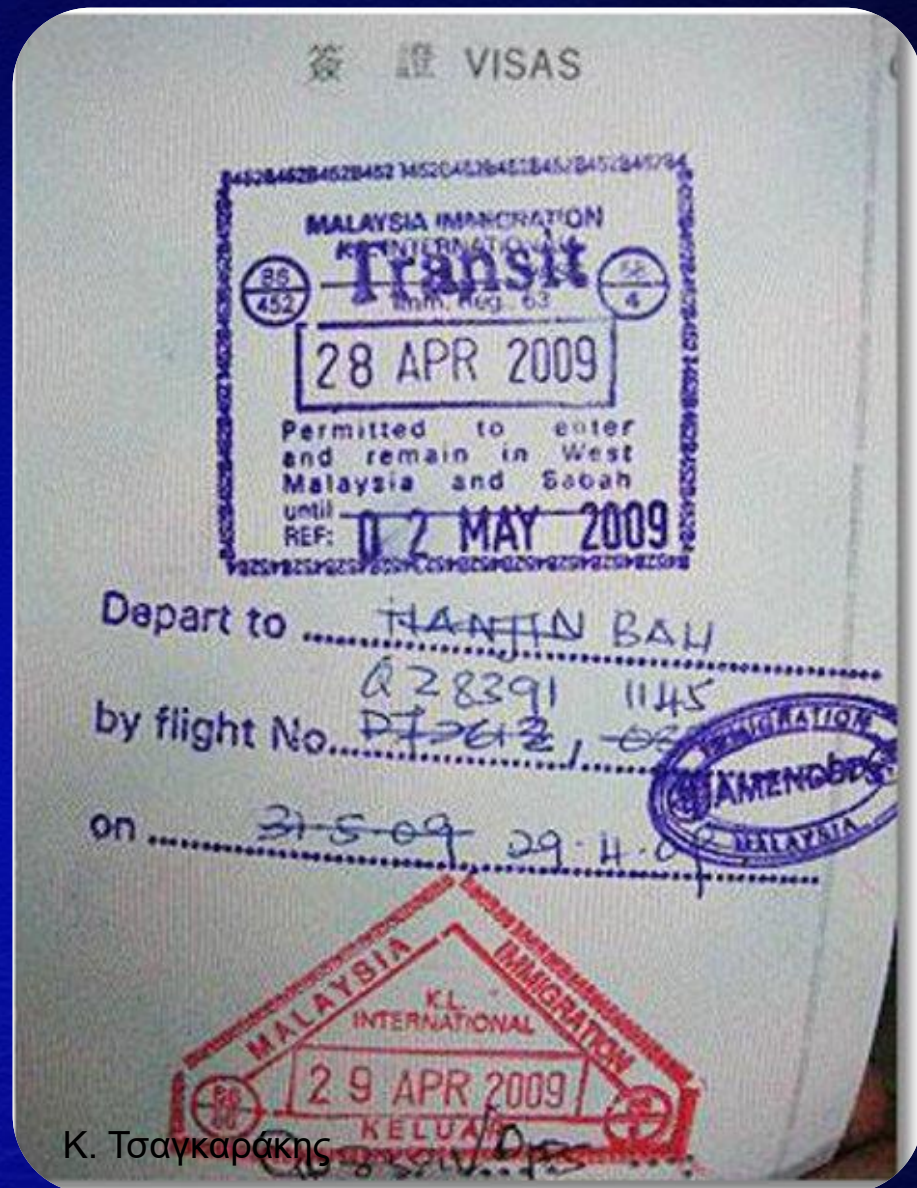
μικρής

διάρκειας,



## Βίζα

Βίζα διερχομένων (transit visa): για ταξιδιώτες που επιθυμούν να ταξιδέψουν μέσω αεροδρομίου χώρας η οποία ζητάει βίζα.



# Κάρτα εμβολιασμού

Εκδίδεται από τον παγκόσμιο οργανισμό υγείας και ο ταξιδιωτικός πράκτορας ενημερώνεται για την λίστα αυτή για τις χώρες με μολυσματικές ασθένειες και ποια εμβόλια χρειάζονται.

16

## INFORMATION FOR PHYSICIANS

1. The dates for vaccination on each certificate are to be recorded in the following sequence: day, month, year – the month in letters. Example: January 1, 2001 is written 1 January 2001.
2. If vaccination is contraindicated on medical grounds, the physician should provide the traveller with a written opinion, which health authorities should take into account.
3. Vaccination certificate requirements of countries are published by WHO in *International travel and health*. Information on designated yellow fever vaccinating centres is available from local or national health offices.
4. The physician should always consider that his/her patient may have a travel-associated illness.

## RENSEIGNEMENTS DESTINÉS AUX MÉDECINS

1. La date de la vaccination doit être portée sur les certificats dans l'ordre suivant: jour, mois, année – le mois étant indiqué en toutes lettres. Exemple: 1<sup>er</sup> janvier 2001.
2. Si la vaccination est contre-indiquée pour raison médicale, le médecin doit fournir par écrit au voyageur un avis circonstancié, dont l'autorité sanitaire aux frontières doit tenir compte.
3. Les exigences des pays en matière de vaccination sont publiées par l'OMS dans la brochure *Voyages internationaux et santé*. Les renseignements sur les centres habilités à pratiquer la vaccination contre la fièvre jaune sont disponibles auprès des autorités sanitaires locales ou nationales.
4. Le médecin doit toujours tenir compte du fait que son patient peut être atteint d'une maladie liée à un voyage.



World Health Organization

## International Certificate of Vaccination or Prophylaxis

*International Health Regulations (2005)*



Organisation mondiale de la Santé

## Certificat international de vaccination ou de prophylaxie

*Règlement sanitaire international (2005)*

Issued to / Délivré à

Passport number or  
travel document number  
Numéro du passeport ou  
du document de voyage



# Διοργανωτές τουρισμού (tour operator)

# Διοργανωτές τουρισμού (tour operator)

Γραφεία που «αγοράζουν» υπηρεσίες χονδρικά από τους προμηθευτές κάνοντας προκρατήσεις σε αεροπορικά εισιτήρια, ξενοδοχεία, υπηρεσίες μετακίνησης κτλ. Συνδυαστικά παρουσιάζει τουριστικά πακέτα. Τα τουριστικά γραφεία «πουλάνε» τα πακέτα αυτά με προσαύξηση χωρίς να έχουν δικαίωμα αλλαγής ή (συνήθως) οι tour operators διαθέτουν τουριστικά γραφεία αποκλειστικά για τα δικά τους πακέτα.

# Διοργανωτές τουρισμού (tour operator): Κατηγορίες

- Mass Market Tour Operators,
- Specialists
- Inbound - incoming,
- Outbound - outgoing,
- Domestic,

# Mass Market Tour Operator

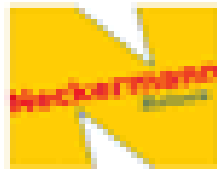
- Οργανώνουν τουριστικά Πακέτα για όσους κάνουν οργανωμένες διακοπές σε δημοφιλείς προορισμούς. Αυτά συνήθως είναι:
  - Πακέτα καλοκαιρινών διακοπών,
  - Πακέτα χειμερινών διακοπών,
  - Διακοπές σκι,
  - Εξωτικά ταξίδια,
  - Ολιγοήμερες εκδρομές

# Mass Market Tour Operator: διαχωρισμός πακέτων

Τα τουριστικά πακέτα ως προς τη θεματική ενότητα του τουριστικού ενδιαφέροντος, είναι:

1. Πακέτα για ξεναγήσεις με κίνητρο τον τουρισμό γενικότερα
2. Πακέτα για ξεναγήσεις με κίνητρο το αρχαιολογικό ενδιαφέρον
3. Πακέτα για ξεναγήσεις με κίνητρο φυσικά ενδιαφέροντα
4. Πακέτα για ξεναγήσεις με κίνητρο πολιτιστικά ενδιαφέροντα
5. Πακέτα με σκοπό συνεδριάσεις και εμπορικές εκθέσεις
6. Incentive travel

# Mass Market Tour Operator



# Specialist Tour Operators

- Ειδικεύονται σε μία σειρά πακέτων και συγκεκριμένων δραστηριοτήτων και αγορών:
  - Ειδικοί προορισμοί (Disneyland)
  - Συγκεκριμένες Ηλικίες (πελάτες τρίτης ηλικίας, οικογένειες με μικρά παιδιά κτλ),
  - Ειδικές μορφές μεταφορικών μέσων (πούλμαν),
  - Πακέτα ειδικών ενδιαφερόντων (golf)

# Specialist Tour Operators

UK Park Holidays – The British Holiday Booking Centre

**Butlin's**

**cottages4you**  
By Wyndham Vacation Rentals

**Blakes**  
Rediscover the simple pleasures of life

**Haven**  
Britain's Favourite Seaside Holiday

**Hoburne**  
Holiday Parks

**Hoseasons**  
By Wyndham Vacation Rentals

**john fowler**  
HOLIDAY PARKS  
We make holiday magic

**Parkdean**  
24 Award Winning UK Holiday Parks

**PARK HOLIDAYS**  
CELEBRATING 25 YEARS

**Park Resorts**  
Creating Amazing Memories

**superbreak**

**new PONTINS**  
Born February 2011

**Warner Leisure Hotels**  
Life begins at Warner

**Ring 08448 24 84 85**  
Open 7 days a Week  
ABTA **W4021** ATOL **5279**

**LYONS**  
Holiday Parks

# Domestic Tour Operator

- Απευθύνονται στην εγχώρια τουριστική αγορά και πωλούν τα πακέτα τους στη χώρα όπου κατοικούν μόνιμα οι τουρίστες. Συνήθως είναι μικρότερες επιχειρήσεις. Πχ. Εδρεύει η επιχείρηση στην Αθήνα και εξυπηρετεί τουρίστες που θα ταξιδέψουν σε διάφορα μέρη στην Ελλάδα.

# Domestic Tour Operator



# Outgoing Tour Operators

- Εξυπηρετούν εγχώριους τουρίστες που ταξιδεύουν σε κάποια χώρα του εξωτερικού. Πχ. Εδρεύουν στην Αθήνα και συνθέτει τουριστικό πακέτο για Παρίσι που απευθύνεται στους Έλληνες.

# Incoming Tour Operators

- Εξυπηρετούν ξένους τουρίστες στη χώρα προορισμού του πακέτου. Συχνά συνθέτουν και οι ίδιοι πακέτα τα οποία πωλούν σε διάφορες χώρες και κυρίως σε αυτές από τις οποίες δέχονται μεγάλο αριθμό τουριστών. Πχ: Εδρεύει η επιχείρηση στην Αθήνα συνθέτει ένα πακέτο για την Ελλάδα και απευθύνεται σε Άγγλους τουρίστες που επιθυμούν να επισκεφτούν τους αρχαιολογικούς χώρους.

# Τοπικός αντιπρόσωπος του tour operator.

Ο τοπικός αντιπρόσωπος είναι υποχρεωμένος να σέβεται και να εξυπηρετεί τον τουρίστα- πελάτη του tour operator στην περιοχή του. Στα καθήκοντα αυτά περιλαμβάνονται και οι πλήρεις παροχές των προσφερόμενων υπηρεσιών διαμέσου του αντιπρόσωπου και ο συντονισμός για τη σωστή τήρηση του προγράμματος που συμφωνήθηκε.

Τμήμα: Στέλεχος Διοίκησης και Οργάνωσης στον Τομέα του  
Τουρισμού (ΣΔΟΤ)

Έξάμηνο: Ά

# ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Κ. Τσαγκαράκης



# Τουριστικά Πακέτα: Είδη, Κατηγορίες και Χαρακτηριστικά



# Τουριστικά Πακέτα

- Τουριστικό Πακέτο (Inclusive Tours): ταξίδι οργανωμένο στο σύνολό του. Παρέχεται στον πελάτη συνδυασμό δύο τουλάχιστον υπηρεσιών, μεταφοράς και καταλύματος (ξενοδοχείο) αλλά και άλλες βοηθητικές υπηρεσίες όπως transfers, ξεναγήσεις και άλλα.



# Τουριστικά Πακέτα: Υποχρεώσεις Πρακτορείου

- Η οργάνωση ενός ταξιδιού βασίζεται αποκλειστικά στον τουριστικό οργανισμό που το αναλαμβάνει. Υποχρέωση του Tour Operator είναι η ασφαλής μετάβαση και παραμονή των τουριστών στους χώρους που αναφέρονται αναλυτικά στο πρόγραμμα της εκδρομής καθώς και η πλήρης αποδοχή των όρων του ταξιδιού τόσο από μεριάς του tour operator όσο και από τους τουρίστες- εκδρομείς.



# Είδη Τουριστικών Πακέτων

- Ανεξάρτητων ή μεμονωμένων ταξιδιωτών (Individuals Inclusive Tours-IIT),
- Ομάδων Ταξιδιωτών (Group Inclusive Tours-GIT):
  - Τουριστικά πακέτα ομάδων ταξιδιωτών που χρησιμοποιούν πτήσεις τακτικών αερογραμμών (**scheduled flight inclusive tours-SIT**),
  - Τουριστικά πακέτα ομάδων ταξιδιωτών που χρησιμοποιούν ειδικά ναυλωμένες πτήσεις (**charter flight inclusive tours-SIT**)



# Είδη Τουριστικών Πακέτων

- Τόσο τα ΙΤ όσο και τα GIT χωρίζονται σε:
  - Έτοιμα Πακέτα (ready-made): σχεδιάζονται από το τουριστικό γραφείο και απευθύνονται προς όλους τους πελάτες. Ο πελάτης δεν έχει δικαίωμα να ζητήσει αλλαγή κάποιου μέρους του πακέτου.
  - Επί παραγγελία (Tailor made): σχεδιάζονται μαζί με τον πελάτη (ο οποίος μπορεί να είναι είτε μεμονωμένο άτομο είτε ομάδα), κοστολογείται και αν θεωρήσει πως το πακέτο είναι ακριβό αλλάζει η σχεδίαση.



# Είδη Τουριστικών Πακέτων

- **Επί Παραγγελία Πακέτα (Tailor-made):** Για δημοφιλείς προορισμούς υπάρχει ένας «βασικός σκελετός» με κάποια δεδομένα (όπως π.χ. αεροπορικό εισιτήριο με επιστροφή, ξενοδοχείο με πρωινό, ασφάλεια ταξιδιού και μεταφορά από το αεροδρόμιο προς το ξενοδοχείο και αντίστροφα) πάνω στον οποίο οργανώνουν το ταξίδι κατά τα επιθυμίες του πελάτη.



# Έγγραφα φακέλου Individual ή group Individuals Inclusive Tours-IIT και Group Inclusive Tours-GIT

Η οργάνωση του φακέλου κράτησης διαμορφώνεται από την αναφορά των παρακάτω στοιχείων: Είδος της υπηρεσίας, τα ονόματα των ατόμων, το κοστολόγιο της υπηρεσίας, η τιμή πώλησης, η αλληλογραφία με προμηθευτές, οι τρόποι και διαδικασίες πληρωμών, το αρχείο παραστατικών που εκδίδουμε. Ο τρόπος αυτός της οργάνωσης είναι αναγκαίος για να είναι εύκολη η πρόσβαση και ανάλωση των πληροφοριών σε κάθε στέλεχος του γραφείου, ακόμη και για μελλοντική χρήση.

Κ. Τσαγκαράκης



# Έγγραφα φακέλου Individual ή group Individuals Inclusive Tours-IIT και Group Inclusive Tours-GIT

Η οργάνωση του φακέλου κράτησης διαμορφώνεται από την αναφορά των παρακάτω στοιχείων: Είδος της υπηρεσίας, τα ονόματα των ατόμων, το κοστολόγιο της υπηρεσίας, η τιμή πώλησης, η αλληλογραφία με προμηθευτές, οι τρόποι και διαδικασίες πληρωμών, το αρχείο παραστατικών που εκδίδουμε. Ο τρόπος αυτός της οργάνωσης είναι αναγκαίος για να είναι εύκολη η πρόσβαση και ανάλωση των πληροφοριών σε κάθε στέλεχος του γραφείου, ακόμη και για μελλοντική χρήση.



# Είδη Τουριστικών Πακέτων: Fly & Drive (1/2)

- Απευθύνεται στους ταξιδιώτες που προτιμούν να συνδυάσουν την αεροπορική με την οδική μεταφορά. Περιλαμβάνει αεροπορική μετακίνηση από τον τόπο προέλευσης προς τον τόπο προορισμού, μετά χρήση οδικού μέσου (συνήθως ενοικιασμένου αυτοκινήτου) και μετά επιστροφή με αεροπορικό μέσο. Το αυτοκίνητο συνήθως παραδίδεται στο ξενοδοχείο και ο πελάτης μεταφέρεται με πούλμαν του γραφείου.



# Είδη Τουριστικών Πακέτων: Fly & Drive (1/2)



## FLY DRIVE SPECIALS

### How it works

- 1 Fly for FREE from Sydney, Melbourne, Adelaide or Brisbane to Cairns.
- 2 Take a couple of days to relax and explore the area.
- 3 When you're ready, pick up your campervan or car and begin your adventure back to Sydney.

SAVE \$400 or more!!!

Fly for FREE to CAIRNS

When you book a campervan from Cairns to Sydney for 18 days or more!



**FREECALL 1800 289 222**

**Fly and Drive with AirAsia**

Rent-a-car from **RM 68\*** PER DAY

Extra options: Additional Driver, GPS, Baby Seat

Powered by Cartraveller

Booking Period: 26 May - 30 Jun 2014 | Rental Period: 26 May - 31 Jul 2014  
\*Prices vary from country to country. Terms & conditions apply.

**BOOK NOW**

# Είδη Τουριστικών Πακέτων: Fly & Drive (2/2)

- Ο πελάτης οδηγεί με σκοπό να φτάσει κάθε μέρα τον επόμενο σταθμό του ταξιδιού όπου και θα διανυκτερεύσει. Η διαδρομή περνάει μέσα από αξιοθέατα.
- Συνήθως περιλαμβάνονται: διαμονή σε ξενοδοχεία (BB), ενοικίαση αυτοκινήτου, 24ωρη οδική βοήθεια, φόροι.
- Παράδειγμα fly & drive: Αθήνα-Δελφοί-Ζαγοροχώρια-Γήλιο-Αθήνα



# Είδη Τουριστικών Πακέτων: Fly & Cruise

- Οι πελάτες φτάνουν στο λιμάνι από το οποίο θα ξεκινήσουν την κρουαζιέρα αεροπορικώς. Στη συνέχεια, μετά το τέλος της κρουαζιέρας, θα επιστρέψουν πάλι αεροπορικώς στον τόπο διαμονής τους. Συνήθως γίνονται την θερινή περίοδο.
- Αντί κρουαζιέρα υπάρχει δυνατότητα ταξιδιού με ιστιοπλοϊκό ή άλλο σκάφος. Περιλαμβάνεται το πλήρωμα και τα γεύματα μέσα στο σκάφος.



# Είδη Τουριστικών Πακέτων: Fly & Cruise



MEDITERRANEAN  
FLY & CRUISE PACKAGES

FLY + CRUISE + HOTEL + TRANSFERS

PACKAGES START FROM...  
**\$2,311<sup>PP</sup>**  
INCLUDES ALL TAXES & FEES

The advertisement features a man in a suit looking out at the sea with an airplane flying in the sky above. The text is overlaid on the left side of the image.



STARD CRUISES  
The Ultimate Cruise Experience Aboard

SuperStar  
**Virgo**

There's no better way to fly & cruise.....than with  
**Singapore Airlines & SuperStar Virgo**  
Package from **₹42,000/-\*** onwards per person

The advertisement shows a Singapore Airlines plane flying over the SuperStar Virgo cruise ship. There are also circular inset images showing people enjoying the cruise experience.

# Είδη Τουριστικών Πακέτων: Fly & Rail

- Ο πελάτης μπορεί να φτάσει στο τόπο προορισμού αεροπορικώς και μετά να συνεχίσει με τραίνο πηγαίνοντας από και προς μέρη που θέλει. Στο τέλος της εκδρομής επιστρέφει στην πόλη από την οποία θα αναχωρήσει αεροπορικώς και αναχωρεί για την πατρίδα του. Συνήθως γίνονται στην Ευρώπη λόγω πολλών και συχνών δρομολογίων και σιδηροδρομικής σύνδεσης των πόλεων.



# Είδη Τουριστικών Πακέτων: Fly & Rail



## Fly & Rail Offer

Sales Period :  
Now - 31 March 2018

Travel Period :  
Now - 31 March 2018

[thaiairways.com](http://thaiairways.com)

\*Terms & conditions apply



# Χαρακτηριστικά Τουριστικών Πακέτων

- Περιλαμβάνουν μεταφορά, κατάλυμα και άλλες υπηρεσίες,
- Παρουσιάζονται σε ειδικά έντυπα προβολής και προώθησης,
- Πωλούνται σε ενιαία τιμή που καλύπτει όλα όσα περιλαμβάνουν,
- Η ασφάλιση είναι υποχρεωτική,
- Το ταξίδι προπληρώνεται στο σύνολό του πριν την αναχώρηση του πελάτη.
- Στα GIT περιλαμβάνεται και αρχηγός-συνοδός ενώ στα IIT μόνο αν ζητηθεί (και πληρώνεται επιπλέον)



# Συστατικά ενός Πακέτου

- Μεταφορά (transportation): γίνεται με αεροπλάνο, πλοίο, τραίνο, πουλμαν κτλ,
- Κατάλυμα (accommodation): συνήθως πρόκειται για ξενοδοχείο αλλά μπορεί να είναι και ξενώνας, σαλέ, βίλα κτλ. Η επιλογή του καταλύματος γίνεται με βάση τις ανάγκες του πελάτη,
- Μεταφορά (transfer) από και προς το αεροδρόμιο, ξεναγήσεις, εκδρομές, ενοικίαση αυτοκινήτου,
- Ασφάλεια ταξιδιού (insurance): ασφάλεια αστικής ευθύνης των ταξιδιωτών σε περίπτωση ατυχήματος.



# Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management, TQM)



# Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management, TQM)

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management, TQM) είναι μια φιλοσοφία διοίκησης η οποία πρεσβεύει ότι η ποιότητα είναι ευθύνη όλων των εμπλεκόμενων μελών και όλων των λειτουργιών μέσα στον οργανισμό. Υποστηρίζει ότι η επίτευξη του ελέγχου ποιότητας είναι αυτοσκοπός και αναμένεται από οποιονδήποτε να συμβάλλει στην συνολική βελτίωση της ποιότητας.



# Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management, TQM)

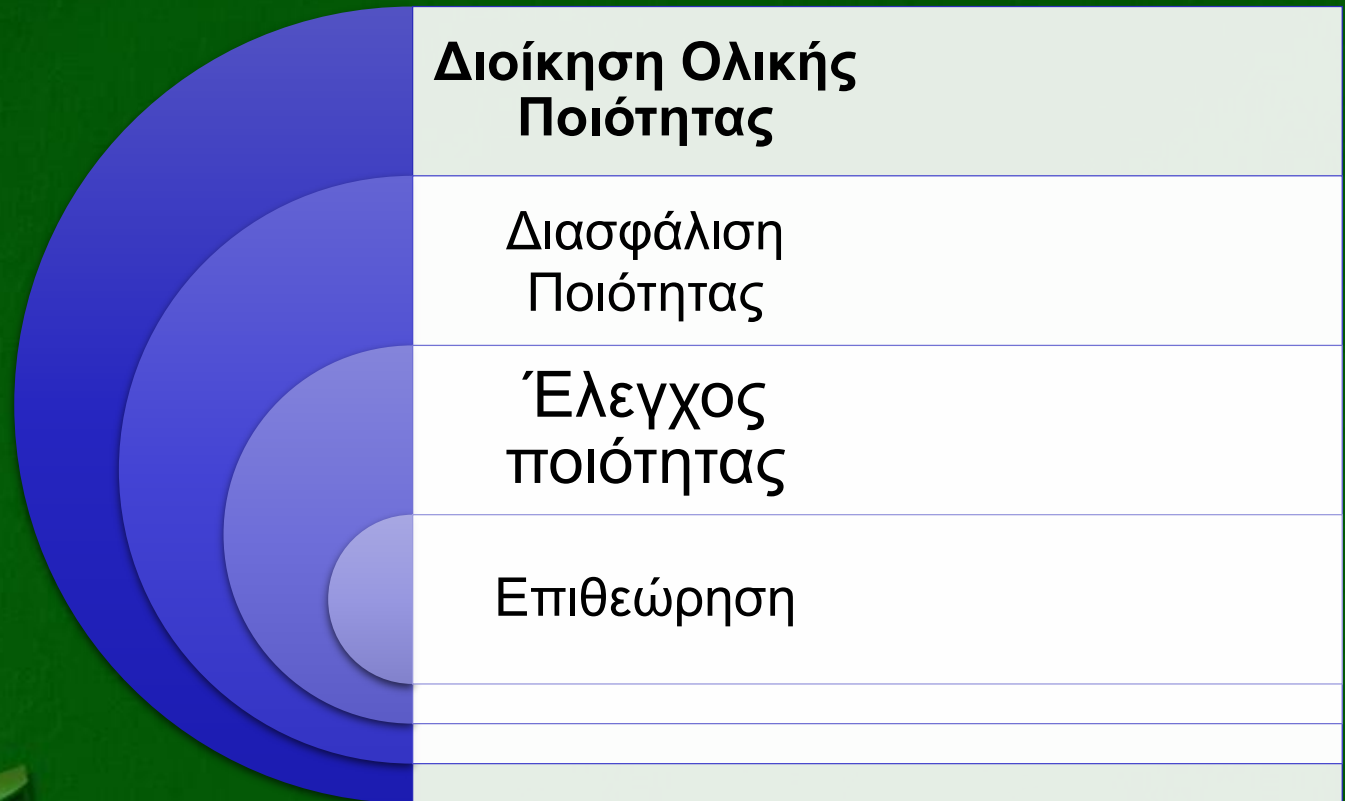
Η Δ.Ο.Π. είναι ένα σύγχρονο «μοντέλο διοίκησης», που η επιτυχία του εξαρτάται από την αποτελεσματικότερη επίτευξη του άριστου συνδυασμού όλων των συντελεστών της παραγωγής που συμμετέχουν σε μια επιχείρηση.

Συνιστώσες Δ.Ο.Π.: (συμπεριλαμβανομένου πάντα της επικοινωνίας και της κουλτούρας):

- ένα τεκμηριωμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας,
- τεχνικές και εργαλεία διαχείρισης ποιότητας
- ομαδική εργασία και άτομα.



# Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management, TQM)



# Έλεγχος Ποιότητας Τουριστικού Πακέτου Σύμφωνα με τις Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Η επίδραση των αρχών της ολικής ποιότητας φαίνεται ιδιαίτερα στις παρακάτω περιπτώσεις:

1. Διασφάλιση άνετης και ασφαλούς μετακίνησης των επιβατών με τη συντομότερη δυνατή καθυστέρηση λόγω της συνεργασίας των αεροπορικών εταιριών σε πτήσεις μεταβίβασης (transit)
2. Η αξιοπιστία των κρατήσεων σε ξενοδοχεία και άλλα καταλύματα με ταχύτητα στο check-in και πιστότητα στην προσδοκώμενη παροχή υπηρεσιών στους εκδρομείς



# Έλεγχος Ποιότητας Τουριστικού Πακέτου Σύμφωνα με τις Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

3. Η εξασφάλιση ταχύτατων και ασφαλέστερων αλλά και άνετων μεταφορικών μέσων
4. Η κατάρτιση όλων των εναγόμενων σε τουριστικές υπηρεσίες, όπως: σύγχρονα και οργανωμένα τουριστικά γραφεία, υπαλλήλους και στελέχη ταξιδιωτικών και τουριστικών οργανισμών, κλπ.



# Έλεγχος Ποιότητας Τουριστικού Πακέτου

- Σήμερα πια, όλες οι επιχειρήσεις προσπαθούν να πωλούν προϊόντα όσο το δυνατόν ποιοτικά ανώτερα και σε λογική τιμή. Οι επιχειρήσεις των οποίων τα προϊόντα δεν είναι ποιοτικά αποτυγχάνουν ακόμα κι αν προσφέρουν φτηνότερα προϊόντα από τους ανταγωνιστές.



# Έλεγχος Ποιότητας Τουριστικού Πακέτου: Ποιότητα

- Τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που ικανοποιούν πλήρως ή και ξεπερνούν τις προσδοκίες του πελάτη (π.χ.: δεν γίνεται να ταξιδέψει την πρώτη φορά με καλή και την επόμενη με κακή αεροπορική εταιρεία),
- Τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που ικανοποιούν κάποια συγκεκριμένα πρότυπα (π.χ.: δεν γίνεται να ταξιδέψουν οι πελάτες με πούλμαν που δεν έχει περάσει ΚΤΕΟ ή αερ. Εταιρεία που δεν έχει πιστοποιητικό ασφάλειας),



# Έλεγχος Ποιότητας Τουριστικού Πακέτου: Ποιότητα

- Το σύνολο των ιδιοτήτων και στοιχείων του μάρκετινγκ μέσω των οποίων ένα προϊόν ή υπηρεσία συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του πελάτη ( δηλ. να ανταποκρίνεται το προϊόν σε αυτό που διαφημίζουμε),
- Ο βαθμός στον οποίο ένα συγκεκριμένο προϊόν ή υπηρεσία συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές της σχεδίασής του/της (να καλύπτει την ανάγκη για την οποία φτιάχτηκε, πχ. Αν το πακέτο Χ είναι για εξερεύνηση της Ηπείρου, να καλύπτει όντως μεγάλο μέρος της Ηπείρου)



# Τι Ελέγχεται κατά τον Έλεγχο Ποιότητας;

- Μεταφορικά μέσα:
  - Τύποι και χωρητικότητα αεροσκαφών, πλοίων τρένων λεωφορείων κτλ.
  - Τρόπος ναύλωσης αεροσκάφους (charter ή scheduled),
  - Διαθεσιμότητα καμπινών/βαγονιών και δυναμικότητα κλινών/κουκετών στο πλοίο και στο τρένο αντίστοιχα,
  - Παρεχόμενες υπηρεσίες (γεύματα εν ώρα ταξιδιού κτλ)



# Τι Ελέγχεται κατά τον Έλεγχο Ποιότητας;

- Μέσα Διαμονής και Εστίασης:
  - Η κατάσταση των δωματίων σε σχέση με την κατηγορία του ξενοδοχείου,
  - Ο αριθμός και η διάρθρωση των δωματίων (μονόκλινα, δίκλινα κτλ)
  - Οι προσφερόμενες παροχές του ξενοδοχείου (τηλεόραση κλιματισμός, πισίνες, γήπεδα, χώροι εστίασης κτλ),
  - Χώροι εστίασης σε σχέση με τον αριθμό των τραπεζιών, την άνεση και την λειτουργικότητα του χώρου,
  - Ο αριθμός των χώρων εστίασης (ταβέρνες, εστιατόρια κλπ)



# Τι Ελέγχεται κατά τον Έλεγχο Ποιότητας;

- Βοηθητικές Υπηρεσίες:
  - Αριθμός, επίπεδο γνώσεων και επαγγελματισμός ξεναγών,
  - Αριθμός και βαθμός καταλληλότητας συνοδών-αρχηγών,
  - Καταλληλότητα οχημάτων μεταφοράς πελατών (transfer),
  - Αριθμός οχημάτων και των διαθέσιμων θέσεων που έχουν κλειστεί από το πρακτορείο,
  - Αριθμός οδηγών και καταλληλότητα των οχημάτων



# Τι Ελέγχεται κατά τον Έλεγχο Ποιότητας;

- Ο βαθμός αξιοπιστίας των προμηθευτών των προαναφερθέντων υπηρεσιών,
- Η τήρηση του επιπέδου παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών του πακέτου,
- Η εξασφάλιση της ασφάλειας των ατόμων που θα μετακινηθούν.



# Τι Ελέγχεται κατά τον Έλεγχο Ποιότητας;

- Η ελκυστικότητα του προορισμού και της σύνθεσης του πακέτου,
- Το επίπεδο παροχής υπηρεσιών του συγκεκριμένου πακέτου,
- Η τιμή πώλησης του πακέτου,
- Οι ειδικές προσφορές ανά περίοδο
- Οι προσφορές κατά περίπτωση (π.χ. Γαμήλιο ταξίδι)
- Η δυνατότητα επιπλέον ξεναγήσεων και συνδυασμού των τουριστικών δραστηριοτήτων που πιθανόν να επιθυμεί ο πελάτης



# Τι Ελέγχεται κατά τον Έλεγχο Ποιότητας;

- Η αξιοπιστία του tour-operator που προσφέρει το πακέτο.
- Το ποσοστό κέρδους που ο tour operator προσφέρει στο ταξιδιωτικό γραφείο για το συγκεκριμένο πακέτο,
- Η προηγούμενη ταξιδιωτική εμπειρία του πελάτη: ανάλογα με αυτήν θα προσφερθεί κάτι διαφορετικό και ελκυστικό κατά περίπτωση



Τμήμα: Στέλεχος Διοίκησης και Οργάνωσης στον Τομέα του  
Τουρισμού (ΣΔΟΤ)

Έξάμηνο: Α

# ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Κ. Τσαγκαράκης



# Τουρισμός και Διαδίκτυο 1/5

- Η τουριστική βιομηχανία έχει προσδιοριστεί ως η βιομηχανία εκείνη που μπορεί να επηρεαστεί πιο άμεσα από τη πρόοδο του διαδικτύου.
- Το Internet έσπασε το κλειστό και αρκετά δαιδαλώδες κύκλωμα του τουρισμού, φέρνοντας σε άμεση επαφή τον πελάτη και τον παραγωγό του τουριστικού προϊόντος.
- Σήμερα, η πλειοψηφία των ταξιδιωτικών πρακτορείων, των αερομεταφορέων, των ξενοδοχείων, των εταιρειών ενοικιάσεως αυτοκινήτων έχουν ταυτόχρονα με την φυσική τους παρουσία σε κάποιο γραφείο έχουν και παρουσία στο διαδίκτυο.



## Τουρισμός και Διαδίκτυο 2/5

- Το ταξίδι πωλείται μέσω του διαδικτύου περισσότερο από οποιοδήποτε άλλο καταναλωτικό προϊόν. Το διαδίκτυο είναι ένα τέλειο μέσο για την τουριστική αγορά, καθώς φέρνει σε επαφή ένα απέραντο δίκτυο προμηθευτών και μια ευρέως διασκορπισμένη ομάδα πελατών, σε μια συγκεντρωμένη αγορά.



## Τουρισμός και Διαδίκτυο 3/5

Το Internet δημιουργεί τις παρακάτω ευκαιρίες:

- 1. Ενδυναμώνει τις λειτουργίες marketing και επικοινωνίας** των απομακρυσμένων, περιφερειακών και αποκομμένων προορισμών καθώς και μικρών και μεσαίων Τουριστικών Επιχειρήσεων οι οποίες μπορούν επικοινωνούν απ' ευθείας με τους μελλοντικούς πελάτες τους και να διαφοροποιούν τα προϊόντα τους σύμφωνα με τις ανάγκες τους.

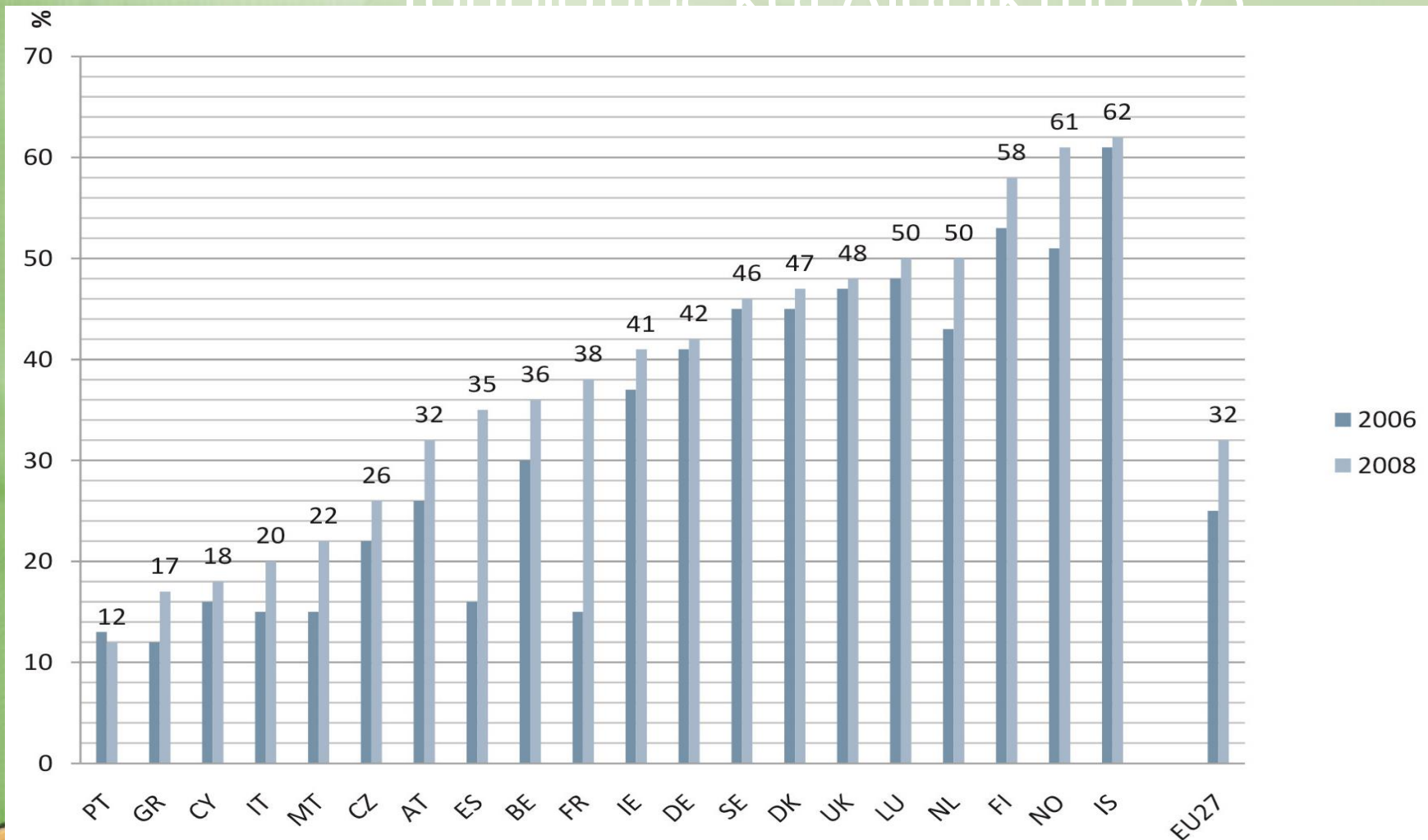


## Τουρισμός και Διαδίκτυο 4/5

- 2. Βοηθά στην αξιοποίηση των καινοτομιών.** Είναι όλο και πιο εμφανές ότι η ανταγωνιστικότητα και η ευημερία και των επιχειρήσεων και των προορισμών μέσα στη νέα χιλιετία θα εξαρτάται από το βαθμό των καινοτομιών που θα χρησιμοποιηθούν και την αξιοποίηση των νέων στρατηγικών εργαλείων που προσφέρονται από τα επαναστατικά Συστήματα Πληροφορικής.



# Τουρισμός και Διαδίκτυο 5/5



Ποσοστά ατόμων που χρησιμοποίησε το διαδίκτυο για υπηρεσίες σχετικά με ταξίδια και διαμονή σε 20 ευρωπαϊκές χώρες

# Ο ρόλος των μεσαζόντων της τουριστικής βιομηχανίας στο διαδίκτυο

- Οι tour operators αντιμετωπίζουν ένα σημαντικό δίλημμα όσον αφορά στο e-business. Συγκεκριμένα, όσο περισσότερο πωλούν online ταξιδιωτικά πακέτα, τόσο εξασθενούν τα παραδοσιακά κανάλια διανομής και marketing. Αποτέλεσμα αυτού είναι η εξάλειψη των παραδοσιακών ενδιάμεσων της τουριστικής βιομηχανίας, αλλά ταυτόχρονα η ανάδειξη νέων ενδιάμεσων των ηλεκτρονικών καναλιών όπως τα ταξιδιωτικά portals.



# Internet, GDS και ταξιδιωτικοί πράκτορες 1/3

- Τα ταξιδιωτικά πρακτορεία έχουν μια ασυνήθιστη σχέση με το διαδίκτυο. Είναι μια απειλή αφού μπορεί να αφαιρέσει μέρος της πελατείας τους, αλλά ταυτόχρονα δημιουργεί νέες ευκαιρίες για επιχειρηματικότητα.



# Internet, GDS και ταξιδιωτικοί πράκτορες 2/3

- Μερικά ταξιδιωτικά πρακτορεία προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στο διαδίκτυο, δίνοντας έτσι μια ευρύτερη γεωγραφική υπόσταση στην επιχείρησή τους προσελκύοντας πελατεία από διαφορετικά μήκη και πλάτη της γης. Μπορούν να λάβουν κρατήσεις από πελάτες μέσω του διαδικτύου, καθώς επίσης να επικοινωνήσουν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τους προμηθευτές τους.
- Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες μπορούν επίσης να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο ως μέσω έρευνας παράλληλα με το GDS σύστημα τους.



# Internet, GDS και ταξιδιωτικοί πράκτορες 3/3

- Νέου τύπου ταξιδιωτικά πρακτορεία και συστήματα κρατήσεων τα οποία υφίστανται μονάχα στο διαδίκτυο, με κόστος λειτουργίας σχετικά χαμηλό, έχουν εμφανισθεί.
- Ορισμένα παραδείγματα είναι:
  - το Expedia,
  - το Travelocity και
  - το Travelweb.



Internet, GDS και  
ταξιδιωτικοί πράκτορες 3/3



Expedia®

**ORBITZ**

**trivago®**



**travelocity**



# Internet, αεροπορικές εταιρίες και G.D.S. 1/5

- Στην εποχή του Internet, τα G.D.S. ως ανεξάρτητη επιχείρηση από τις αερογραμμές ανέπτυξαν τις προσφορές τους για να παρέχουν σε ολόκληρη τη βιομηχανία να καθιερώσει την υποδομή για τις συναλλαγές που αναλήφθηκαν από διάφορες πύλες ταξιδιού Internet.
- Επιπλέον, βαθμιαία εξελίχθηκαν στους κύριους προμηθευτές τεχνολογίας για ένα ευρύ φάσμα των οργανώσεων τουρισμού, συμπεριλαμβανομένων των αερογραμμών και των γραφείων ταξιδίων.



# Internet, αεροπορικές εταιρίες και G.D.S. 2/5

- Αερογραμμές ανέπτυξαν επίσης απλές στρατηγικές διανομής και εκμεταλλεύθηκαν πλήρως το Internet για την επικοινωνία με την πελατεία τους.
- Διάφοροι μεταφορείς χρωμάτισαν ακόμη και τα αεροσκάφη τους με τη διεύθυνση Internet τους ενώ κανόνισαν τις ειδικές προωθήσεις με τις εφημερίδες, για να οδηγήσουν την κυκλοφορία στους ιστοχώρους τους.
- Παρείχαν τα κίνητρα στους καταναλωτές, για να κάνουν κρατήσεις on-line.
- Οι EasyJet και Ryanair πέτυχαν την πλειονότητα των κρατήσεών τους μέσω του Internet.



# Internet, αεροπορικές εταιρίες και G.D.S. 3/5

- Παρόλα αυτά, ο ταξιδιώτης πηγαίνει ακόμα στον ταξιδιωτικό πράκτορα για να αγοράσει το εισιτήριο του.
- Ο ταξιδιωτικός πράκτορας ελέγχει την διαθεσιμότητα στο επιλεγμένο δρομολόγιο διαλέγοντας για τις ημερομηνίες γενικά από ένα από τα τέσσερα κεντρικά συστήματα κρατήσεων (CRS) - την Galileo, την Sabre, την Amadeus, ή την Worldspan. Ο ταξιδιώτης επιλέγει και «κλείνει» το δρομολόγιο που επιθυμεί. Η κράτηση επιστρέφεται πίσω διαμέσου του συστήματος των CRS κεντρικό σύστημα της αεροπορικής εταιρείας και ο ταξιδιωτικός πράκτορας εκδίδει το εισιτήριο.



# Internet, αεροπορικές εταιρίες και G.D.S. 4/5

- Τα μειονεκτήματα της αποκλειστικής χρήσης του διαδικτύου και οι λόγοι που τα GDS θα συνεχίσουν να λειτουργούν στην αγορά, είναι οι παρακάτω:
  - Οι περισσότερες αεροπορικές εταιρείες δεν μπορούν να αποφύγουν την συμμετοχή στα CRS δημιουργώντας καινούργια συστήματα. Ακόμα και με νέες τεχνολογίες, οι επενδύσεις χρόνου και χρήματος για να αναπαράγουν τα ενιαία περίπλοκα συστήματα είναι 'απαγορευτικές'.



# Internet, αεροπορικές εταιρίες και G.D.S. 5/5

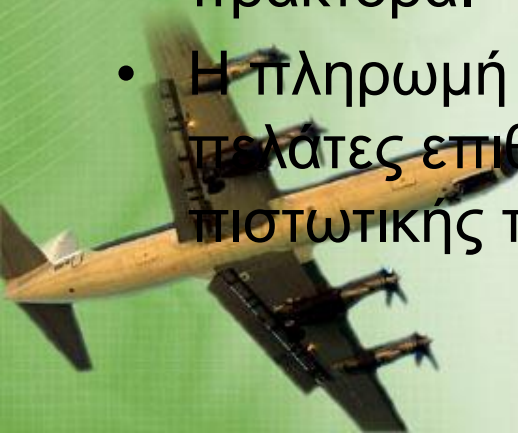
- Καθώς ένας σημαντικός αριθμός αεροπορικών πωλήσεων στο Internet γίνονται μέσω CRS, το Internet δεν καταφέρει έχει μετριάσει το ρίσκο του ότι τα συστήματα (είτε ανήκουν σε αεροπορικές εταιρείες, είτε όχι) μπορεί να χρησιμοποιήσουν αυτήν την δύναμη για να διασπάσουν τον αεροπορικό ανταγωνισμό.
- Παρόλο που οι αεροπορικές εταιρείες έχουν αυξήσει τις άμεσες πωλήσεις τους μέσα από τις δικές τους ιστοσελίδες, το Internet ίσως δεν τους έχει κάνει ακόμα κάποια σημαντική προσφορά σε σχέση με τα συστήματα.
- Τα online πρακτορεία φαίνονται να είναι εξαρτημένα και δεσμευμένα σε μακρόχρονες σχέσεις με τους προμηθευτές των CRS λόγω του πολύ υψηλού κόστους αλλαγής.

# Τα σημαντικότερα GDS



# Ιστοσελίδες αεροπορικών εταιρειών 1/2

- Οι ιστοσελίδες των αεροπορικών εταιρειών στον παγκόσμιο ιστό ποικίλουν σε σχέση με τον σχεδιασμό και το περιεχόμενο, αλλά κατά βάση τα κύρια χαρακτηριστικά τους είναι ότι επιτρέπουν στον πελάτη να δει προγράμματα πτήσεων, ναύλους, κανόνες ναύλων καθώς και να προχωρήσει σε, απευθείας σύνδεση, κράτηση. Η προβολή είναι κατά κανόνα απλούστερη από εκείνη ενός GDS ακριβώς γιατί απευθύνεται σε όλους τους χρήστες του διαδικτύου που δεν έχουν ειδικές γνώσεις ταξιδιωτικού πράκτορα.
- Η πληρωμή με πιστωτικές κάρτες είναι εφικτή για όσους πελάτες επιθυμούν να ενημερώσουν για τον αριθμό της πιστωτικής τους κάρτας μέσω του δικτύου.



# Ιστοσελίδες αεροπορικών εταιρειών 2/2

- Με την ταχύτατη ανάπτυξη των αεροπορικών ιστοσελίδων στο Internet είναι θέμα χρόνου, λένε κάποιοι αναλυτές, πότε θα αρχίσει ένας σημαντικός αριθμός καταναλωτών να προσπερνούν του ταξιδιωτικούς πράκτορες και τα συστήματα κρατήσεων για να κάνουν κρατήσεις θέσεων κατευθείαν με τις αεροπορικές εταιρείες μέσω του προσωπικού τους υπολογιστή.
- Ωστόσο υπάρχει ακόμα πολύ δουλειά εκ μέρους των συστημάτων κρατήσεων μέσω Internet.



# Πωλήσεις ηλεκτρονικών αεροπορικών εισιτηρίων (e-tickets)

- Στο ανταγωνιστικό περιβάλλον του Internet έχουν κάνει την εμφάνιση τους εταιρείες οι οποίες παίζουν το ρόλο του μεσάζοντα μεταξύ της αεροπορικής εταιρείας και του χρήστη του Internet. Έτσι ονόματα όπως η Microsoft Expedia και η Travel Preview έρχονται να παίξουν τον δικό τους ρόλο στην ηλεκτρονική διανομή.
- Τα ηλεκτρονικά εισιτήρια (e-tickets), τα οποία αποτελούνται ουσιαστικά από μια ηλεκτρονική κράτηση και έναν κωδικό, το μόνο που κατέχει ο πελάτης, με τον οποίο παραλαμβάνει το εισιτήριο του στο σπίτι του ή πριν την αναχώρηση στο αεροδρόμιο. Η πληρωμή πραγματοποιείται και πάλι ηλεκτρονικά με τη χρέωση της πιστωτικής κάρτας του πελάτη online, ενώ με την λήψη της έγκρισης μέσω της τράπεζας επιβεβαιώνεται η κράτηση στο όνομα του επιβάτη.

# Ιστοσελίδες κράτησης ξενοδοχειακού δωματίου

Who has the best hotel deals?



# Google flights

Google



Everything

Flights

More

Any number of stops

Nonstop  
1 stop or less

Any airline

Oneworld  
SkyTeam  
Star Alliance  
Specific airlines...

Any connection

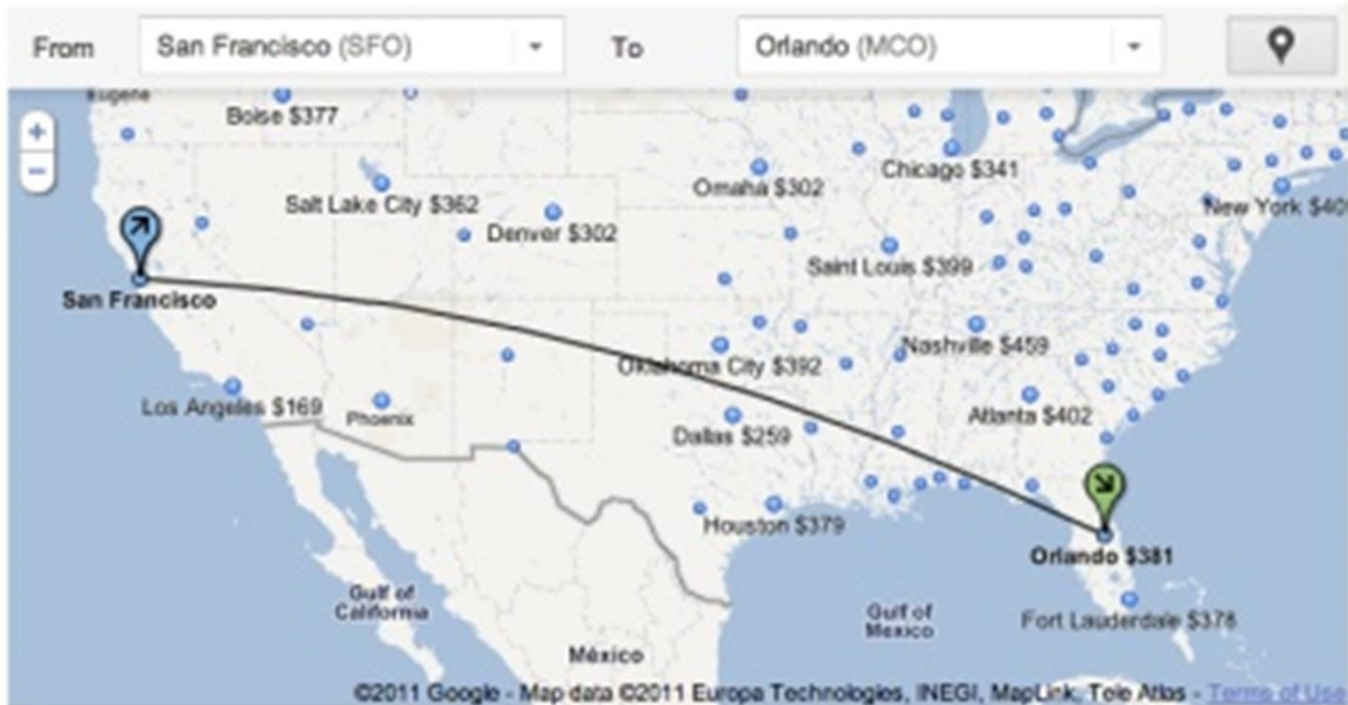
Connect via...

Any outbound time

Specific time...

Any return time

Specific time...



Depart	Wed September 28	Return	Sun October 2
Price	Any (auto)	Duration	Under 7h 32m (auto)