

**ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΕΛΙΚΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΣΤΟ ΜΑΘΗΜΑ
“ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΙ ΝΑΥΛΟΙ-ΕΚΔΟΣΗ ΕΙΣΗΤΗΡΙΩΝ-ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ”**

1. Πως ονομάζεται η λειτουργία με την οποία αναζητούμε ποιες πτήσεις υπάρχουν με διαθέσιμες θέσεις; Έχοντας στην οθόνη τη διαθεσιμότητα θέσεων με ποια εντολή θα κάνουμε κράτηση για 3 επιβάτες σε C Class στην πτήση που βρίσκεται στη σειρά 4;
ΑΠΑΝΤΗΣΗ : Availability display N3C4 (Galileo) AN3C4 (Amadeus)

2. Πόσοι και ποιοι τρόποι υπάρχουν για να πουλήσουμε μια θέση μέσω GDS;
ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Για να πουλήσουμε μια αεροπορική θέση μέσα από ένα GDS υπάρχουν οι ακόλουθοι δύο τρόποι:

1. Direct sell, όπου δίνουμε όλα τα στοιχεία της πτήσης που μας ενδιαφέρει, επιλέγοντας να πουλήσουμε μία θέση από τη συγκεκριμένη πτήση.
2. Reference sell, όπου, αφού πρώτα κάνουμε προβολή των διαθέσιμων θέσεων (availability display), πουλάμε μία από τις διαθέσιμες θέσεις που εμφανίζει το σύστημα. Επίσης μια θέση μπορεί να πουληθεί είτε μέσα από ένα σύστημα GDS, π.χ. το Amadeus, είτε μέσα από το σύστημα μιας συγκεκριμένης αεροπορικής εταιρείας.

3. Δημιουργήστε την εντολή με την οποία θα μετατρέψετε το τρέχον ‘availability display’ έτσι ώστε να δείξει πτήσεις μόνο με την IBERIA.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ: A/IB (Galileo) AC/AIB (Amadeus)

4. Με ποια εντολή ακυρώνουμε το segment 6 σε ένα δρομολόγιο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ: X6 (Galileo) XE6 (Amadeus)

5. Με ποια εντολή θα γίνει επαναφορά του booking file για τον επιβάτη ROGERS;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ: *-ROGERS (Galileo) RT/ROGERS (Amadeus)

6. Κατασκευάστε την εντολή με την οποία θα κάνετε direct sell μιας θέσης σε λίστα αναμονής στην LH3528 σε C class of service και ATH για FRA στις 15 MAY.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ: 0LH3528C15MAYATHFRALL1 (Galileo) SSLH3528C15MAYATHFRAPE1 (Amadeus)

7. Με ποια εντολή θα πάρουμε “fare display” για τις 20 JUN από “MIA” για “PAR”;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ: FD20JUNMIAPAR (Galileo) FQDMIAPAR/D20JUN

8. Πόσα και ποια είδη διαδρομών υπάρχουν; Με ποιους κωδικούς παρουσιάζονται; Χαρακτηρίστε τις παρακάτω διαδρομές:

i.	ii.	iii.	iv.
ATH	ATH	ATH	ATH
BUD	ROM	ROM	BOS
VIE	PAR	NYC	//
BUD	LON	SFO	NYC
ATH	AMS	HNL	ATH
	FRA	TYO	
	VIE	BKK	
	ATH	ATH	

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Υπάρχουν οι ακόλουθες κύριες διακρίσεις:

- One Way με τον κωδικό OW: ταξίδι μίας διαδρομής (χωρίς επιστροφή)
- Round Trip με τον κωδικό RT: ταξίδι μετ' επιστροφής
- Circle Trip με τον κωδικό CT: ταξίδι κυκλικής διαδρομής
- Around the World με τον κωδικό RW: ο γύρος του κόσμου
- Open Jaw με τον κωδικό OJ: ταξίδι με άνοιγμα (τμήμα του ταξιδιού πραγματοποιείται με άλλο μεταφορικό μέσο)

i. R/T ii. C/T iii. R/W iv. O/J

9. Ποια είναι τα προαιρετικά (optional πεδία) ενός booking file;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Σε ένα booking file μπορούν να προστεθούν κάποια προαιρετικά στοιχεία για να εμπλουτιστεί η κράτηση του πελάτη και να ανταποκρίνεται στις ανάγκες του, όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο. Μπορούν να προστεθούν στοιχεία όπως:

- Διάφορες πληροφορίες που αποστέλλονται στην αεροπορική εταιρεία και αφορούν τον επιβάτη, π.χ. ότι πρόκειται για υπερήλικα
- Αιτήματα για ειδικές υπηρεσίες, π.χ. ειδικά γεύματα, χρήση αναπηρικού αμαξιδιού κ.ά.
- Διάφορες απλές –γενικές ή και εμπιστευτικές– πληροφορίες προς την αεροπορική εταιρεία και υποσημειώσεις που αφορούν τους επιβάτες και τις κρατήσεις τους
- Κωδικοί αριθμοί τακτικών επιβατών, π.χ. κωδικός κάρτας μιλίων

10. Τι σημαίνει TOP και που μας χρησιμεύει;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Σε κάποιες περιπτώσεις ναύλων η τιμή του εισιτηρίου δεν εμφανίζεται στο flight ή στο passenger coupon του εισιτηρίου. Τέτοια περίπτωση είναι και ο ναύλος Tour Operator Package (TOP) with Europe, όπου στο «Fare» box του εισιτηρίου, αντί για χρηματικό ποσό, εμφανίζεται ο κωδικός BT.

11. Ποιος 4 letter code χρησιμοποιείται σε SSR Request για τις παρακάτω περιπτώσεις;

- a) BLIND PASSENGER
- b) UNACCOMPANIED MINOR
- γ) VEGETERIAN MEAL
- δ) BABY MEAL

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

- α) **BLIND PASSENGER: BLND**
- β) **UNACCOMPANIED MINOR: UMNr**
- γ) **VEGETARIAN MEAL: VGML**
- δ) **BABY MEAL: BBML**

12. Να εξηγήσετε τι σημαίνει SSR και πότε το χρησιμοποιούμε. Επίσης να εξηγήσετε τι σημαίνει OSI και πότε το χρησιμοποιούμε.

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Special Service Requirements (SSR): το στοιχείο αυτό χρησιμοποιείται όταν ζητάμε μια ιδιαίτερη υπηρεσία από τον αερομεταφορέα, όπως η παροχή αναπηρικού αμαξιδίου ή κάποιο ειδικό γεύμα. Αυτές οι υπηρεσίες ζητούνται με συγκεκριμένο τετραγράμματο κωδικό. Είναι πιθανό να υπάρχει επιπλέον χρέωση για την παροχή τους, αλλά γι' αυτό ενημερωνόμαστε μέσα από τα συστήματα κρατήσεων.

Other Supplementary Information (OSI): χρησιμοποιείται για να αποσταλούν διάφορες συμπληρωματικές πληροφορίες στον αερομεταφορέα, προκειμένου να εξυπηρετηθούν καλύτερα οι επιβάτες, π.χ. ενημερώνουμε ότι κάποιος επιβάτης είναι VIP. Με την αποστολή της πληροφορίας δεν αναμένουμε απάντηση.

13. Παραθέστε τους τριγράμματος κωδικούς στις παρακάτω πόλεις ή αεροδρόμια:

BOSTON, LEONARDO DA VINCI (Fiumicino) INTERNATIONAL, MALPENSA INTERNATIONAL και CATANIA, LONDON HEATHROW AND LONDON GADWICK, NEW YORK JOHN KENNEDY και LA GUARDIA

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Boston: BOS
Leonardo Da Vinci (Fiumicino) International: FCO
Malpensa International: MXP
Catania: CTA
London Heathrow: LHR
London Gatwick: LGW
New York John Kennedy: JFK
La Guardia: LGA

14. Ποια είναι τα βασικότερα class of services και πως συμβολίζονται;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

Τα βασικότερα class of services είναι τα ακόλουθα και συμβολίζονται ως εξής:
Πρώτη Θέση (First Class): F, P, A
Θέση Επιχειρηματία (Business Class): C, Z, D, I, J
Οικονομική Θέση (Economy Class): Y, M, L, Q, B, N, G, H, K, S, T, V, X, Z

15. Τι σημαίνει το status NO ή KK που η αεροπορική επιστρέφει στο SSR που ζητήθηκε από το τουριστικό γραφείο;

ΑΠΑΝΤΗΣΗ:

NO: No action taken. Κατά τη δημιουργία μιας PK κράτησης πρέπει η κράτηση να είναι πανομοιότυπη με εκείνη που έχει ήδη δημιουργηθεί στην αεροπορική εταιρεία. Εάν υπάρχει η παραμικρή διαφορά (π.χ. κάποιο γράμμα στο όνομα ή λάθος ημερομηνία), θα λάβουμε το αρνητικό σήμα – rejection NO.

KK: Επιβεβαιωμένη κράτηση από τον αερομεταφορέα

CHECK LIST για αεροπορικούς ναύλους

(ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ ΓΙΑ ΔΙΚΗ ΣΑΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ 17, ΔΕΝ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ ΑΠΟΣΤΗΘΙΣΗ)

- Προσδιορίζουμε το Fare Break Point
 - α) σε direct διαδρομή. Το σημείο που τελειώνει το ταξίδι
 - β) σε indirect διαδρομή. Το σημείο με τα περισσότερα μίλια.
- Βρίσκουμε το Ticket Point Mileages. TPM
- Ελέγχουμε για Excess Mileage Routing
- Αθροίζουμε τα μίλια για κάθε THROUGH FARE συγκρίνουμε με τα MPM και αν χρειάζεται δίνουμε προσαύξηση
- Ελέγχουμε κάθε THROUGH FARE για HIPS (Higher Intermediate Points)
- Περιλαμβάνουμε την υψηλότερη τιμή στον υπολογισμό μας, δίνουμε προσαύξηση λόγω μιλίων αν χρειάζεται.
- Εάν απαιτείται ελέγχουμε και συγκρίνουμε με MINIMUM FARE
- Σύνολο τιμής σε NUCS
- Μετατροπή NUCS σε τοπικό νόμισμα με τη χρήση του ROE (RATE OF EXCHANGE)
- Εάν υπάρχει φόρος τον προσθέτουμε.

Και στους δύο πίνακες στο πλαίσιο ROE αναγράφουμε την τιμή του τοπικού νομίσματος της Ελβετίας (CHF) όπως αυτό αναγράφεται στις σελίδες του οδηγού PAT. Στη συνέχεια η τιμή ROE πολλαπλασιάζεται με το 3001,34 και η τιμή που προκύπτει είναι ο ναύλος χρέωσης του επιβάτη για το συγκεκριμένο ταξίδι σε τοπικό νόμισμα δηλαδή $ROE\ 3001,34 \times 0,88792 = 2665$ euros. Αυτή η τιμή θα αναγραφεί στα τελευταία πλαίσια κάθε πίνακα δηλαδή LCF και στο FARE.

18. Πόσοι και ποιοι τρόποι πληρωμής του αεροπορικού εισιτηρίου υπάρχουν; Δώστε τους κωδικούς τους.

Ένα αεροπορικό εισιτήριο μπορεί να πληρωθεί με πολλούς τρόπους ή ακόμα και με συνδυασμό των τρόπων αυτών, π.χ. ένα ποσό του εισιτηρίου να πληρωθεί με μετρητά και το υπόλοιπο ποσό με πιστωτική κάρτα. Συνεπώς, οι βασικότεροι τρόποι είναι οι ακόλουθοι:

- Payment by cash (πληρωμή με μετρητά), κωδικός: FS (για το Galileo) ή FP CASH (για το Amadeus)
- Payment by cheque (πληρωμή με επιταγή), κωδικός: FCK (για το Galileo) ή FP CHEQUE (για το Amadeus)
- Payment by invoice (πληρωμή με τιμολόγιο π.χ. ενός τουριστικού πράκτορα), κωδικός: FINV και ακολουθεί ο αριθμός τιμολογίου (για το Galileo) ή FP AGT (για το Amadeus)
- Payment by credit card (πληρωμή με πιστωτική κάρτα), κωδικός: F και ακολουθεί ο αριθμός της κάρτας με την ημερομηνία λήξης, π.χ. F1234567890123456*D1124 (για το Galileo) ή FPCC, και ακολουθούν ο κωδικός, ο αριθμός της κάρτας και η ημερομηνία λήξης, π.χ. FPCCV14551230500202005/1124 (για το Amadeus)