

**Θέμα #31270**

**ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Ο Τουρισμός είναι ένα πολύπλοκο οικονομικό και κοινωνικό φαινόμενο. Να δώσετε έναν κατάλληλο ορισμό για το φαινόμενο του Τουρισμού. **(Μονάδες 10)**

**2.2** Να αναλύσετε τη σημασία του Τουρισμού ως διεθνή οικονομική δραστηριότητα. **(Μονάδες 15)**

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Τουρισμός καλείται η πρόσκαιρη διακίνηση ατόμων, μεμονωμένα ή συλλογικά, από το γεωγραφικό περιβάλλον της μόνιμης διαμονής τους σε άλλο, η οποία διακίνηση αποσκοπεί γενικά στην ικανοποίηση ψυχικής επιθυμίας ή πνευματικής περιέργειας και προκαλεί τη δημιουργία οικονομικών δραστηριοτήτων.

**2.2** Ο Τουρισμός αποτελεί πλέον την πρώτη διεθνή οικονομική δραστηριότητα στις ανταλλαγές υπηρεσιών και προϊόντων. Η συνολική διεθνής τουριστική δαπάνη αντιπροσωπεύει ένα σημαντικότερο μέρος των διεθνών οικονομικών συναλλαγών. Οι διεθνείς τουριστικές μετακινήσεις ανάγονται σε σημαντικό παράγοντα κοινωνικής και Οικονομικής συναλλαγής μεταξύ των κρατών και αποτελούν αντικείμενο διαπραγματεύσεων στα πλαίσια του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου (World Trade Organization - W.T.O.), όσον αφορά στον καθορισμό των κανόνων της ελεύθερης άσκησης τουριστικών δραστηριοτήτων.

**Θέμα #31331**

**ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1 α)** Να ορίσετε την έννοια του ταξιδιώτη.

**β)** Σε τι διαφέρουν οι τουρίστες από τους εκδρομείς; **(Μονάδες 15)**

**2.2** Να αναφέρετε πέντε τύπους Τουρισμού ανάλογα με τον σκοπό που εξυπηρετεί. **(Μονάδες 10)**

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1 α)** Ταξιδιώτες (travellers, voyagers) είναι τα άτομα που, για οποιονδήποτε υποκειμενικό σκοπό, μετακινούνται από μια χώρα σε άλλη, ανεξαρτήτως μεταφορικού μέσου και χώρας μόνιμης κατοικίας και δηλώνουν τα στοιχεία τους.

**β)** Οι Τουρίστες (tourists) είναι τα άτομα που επισκέπτονται τη χώρα άφιξής τους για χρονική διάρκεια μεγαλύτερη των 24 ωρών και πραγματοποιούν μία τουλάχιστον διανυκτέρευση σ' αυτή. Αντίθετα, εκδρομείς (excursionists ή same day visitors) είναι τα άτομα που επισκέπτονται τη χώρα άφιξής τους για χρονική διάρκεια μικρότερη των 24 ωρών και δεν πραγματοποιούν καμία διανυκτέρευση.

**2.2** Ανάλογα με το σκοπό που εξυπηρετεί ο Τουρισμός διακρίνεται σε:

- Τουρισμός ψυχικής τέρψης και ξεκούρασης.
- Πολιτιστικός, καλλιτεχνικός, ιστορικός.
- Θεραπευτικός ή υγείας ή θερμαλισμός.
- Αθλητικός, ορειβατικός.
- Θρησκευτικός.
- Εκπαιδευτικός.
- Περιβαλλοντικός, φυσιολατρικός.
- Επαγγελματικός τουρισμός.

**Θέμα #31272**

**ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να αναφέρετε ποιες κατηγορίες ταξιδιωτών δε συμπεριλαμβάνονται στις τουριστικές στατιστικές. **(Μονάδες 16)**

**2.2** Σε ποιες υποκατηγορίες αναλύονται οι παρακάτω τύποι Τουρισμού:

α) Τουρισμός ψυχική τέρψης και ξεκούρασης

β) Επαγγελματικός Τουρισμός **(Μονάδες 9)**

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Οι ταξιδιώτες / μη συμπεριλαμβανόμενοι στις τουριστικές στατιστικές είναι:

- Οι διασυνοριακοί εργαζόμενοι (border workers).
- Οι νομάδες (nomads).
- Οι επιβάτες διαμετακόμισης (transit passengers).
- Οι πρόσφυγες (refugees).
- Τα μέλη στρατιωτικών δυνάμεων (member of the armed forces).
- Οι προξενικές και διπλωματικές αντιπροσωπείες (representation of consulates and diplomats).
- Οι εποχικοί μετανάστες (temporary immigrants).
- Οι μόνιμοι μετανάστες (permanent immigrants).

**2.2 α)** Ο Τουρισμός ψυχικής τέρψης και ξεκούρασης διακρίνεται σε:

- Αναψυχής.

- Ψυχαγωγικός, μορφωτικός.
- Περιπέτειας.
- Περιέργειας, εξερεύνησης.
- Χόμπυ, εναλλακτικός (alternative).
- β) Ο Επαγγελματικός Τουρισμός διακρίνεται σε:
  - συνεδριακός,
  - εκθέσεων,
  - επαγγελματικών αποστολών,
  - φοιτητικός.

#### **Θέμα #31273**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να ορίσετε την έννοια της Τουριστικής Αγοράς.

**(Μονάδες 13)**

**2.2** Ποια είναι τα συστατικά στοιχεία που περιέχει η Τουριστική Αγορά;

**(Μονάδες 12)**

##### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Τουριστική Αγορά ορίζεται το σύνολο της δραστηριότητας που αναπτύσσουν πωλητές και αγοραστές τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, η οποία οδηγεί στην ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών των αγοραστών. Η διάθεση τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών από τους πωλητές στους αγοραστές πραγματοποιείται με σκοπό το κέρδος.

**2.2** Η Τουριστική Αγορά περιέχει τα παρακάτω συστατικά στοιχεία:

- α) τους πωλητές και αγοραστές τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, φυσικά ή νομικά πρόσωπα,
- β) τα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες, που αποτελούν αντικείμενα συναλλαγής,
- γ) τον τόπο όπου πραγματοποιούνται συναλλαγές τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών,
- δ) τους κανόνες που ρυθμίζουν τις διαδικασίες που ακολουθούνται στις συναλλαγές μεταξύ πωλητών και αγοραστών.

#### **Θέμα #31274**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να ορίσετε την έννοια της Τουριστικής Αγοράς.

**(Μονάδες 9)**

**2.2** Τι αντιπροσωπεύει η Τουριστική Ζήτηση και τι η Τουριστική Προσφορά;

**(Μονάδες 16)**

##### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Τουριστική Αγορά ορίζεται το σύνολο της δραστηριότητας που αναπτύσσουν πωλητές και αγοραστές τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, η οποία οδηγεί στην ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών των αγοραστών. Η διάθεση τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών από τους πωλητές στους αγοραστές πραγματοποιείται με σκοπό το κέρδος.

**2.2** Η Τουριστική Ζήτηση αντιπροσωπεύει τις ποσότητες των τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών που επιθυμούν να καταναλώσουν οι τουρίστες, και αποσκοπεί στην ικανοποίηση των διάφορων αναγκών τους μια δεδομένη χρονική στιγμή. Η Τουριστική Προσφορά αντιπροσωπεύει το σύνολο των αγαθών και υπηρεσιών που έχει να προσφέρει ο τουριστικός προορισμός και τα οποία προτείνονται στους υπάρχοντες και πιθανούς τουρίστες, για την ικανοποίηση "τουριστικών" αναγκών.

#### **Θέμα #31275**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να δώσετε τον ορισμό των Τουριστικών επιχειρήσεων.

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Να διακρίνετε τις τουριστικές επιχειρήσεις ανάλογα με το αντικείμενο δράσης τους.

**(Μονάδες 15)**

##### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

##### **ΘΕΜΑ 2ο**

**2.1** Τουριστικές ονομάζονται οι επιχειρήσεις που παράγουν και διαθέτουν τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση κυρίως των τουριστών.

**2.2** Ανάλογα με το αντικείμενο δράσης τους μπορούμε να τις διακρίνουμε:

- στα διαφόρων τύπων καταλύματα (ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια, κ.ά.),
- στα Τουριστικά Γραφεία,
- στις διαφόρων ειδών μεταφορικές επιχειρήσεις (αεροπορικές και ναυτιλιακές εταιρείες, τουριστικά λεωφορεία, κ.ά.),
- στις διαφόρων τύπων επισιτιστικές επιχειρήσεις και κέντρα διασκέδασης,
- στις επιχειρήσεις άμεσης ή έμμεσης εξυπηρέτησης τουριστών (ενοικιάσεις αυτοκινήτων, κ.ά.),
- στις παρατουριστικές επιχειρήσεις (καταστήματα αναμνηστικών ειδών, κ.ά.).

#### **Θέμα #31276**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να δώσετε τον ορισμό του Τουριστικού Γραφείου.

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Να αναλύσετε τον ρόλο του Τουριστικού Γραφείου ως μιας μεσολαβητικής επιχείρησης.

**(Μονάδες 15)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, τα ταξιδιωτικά γραφεία είναι μόνιμα οργανωμένες επιχειρήσεις που, με τα υλικά, άυλα και έμψυχα μέσα και την πληροφόρηση που διαθέτουν, αναλαμβάνουν τη μεταφορά ή διακίνηση ή διαμονή ή ψυχαγωγία μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων μέσα και έξω από τη χώρα.

**2.2** Το Τουριστικό Γραφείο, ως μεσολαβητική επιχείρηση, συγκεντρώνει και διαθέτει συγκεκριμένα τουριστικά προϊόντα ή υπηρεσίες, τα οποία διαθέτει συνολικά, σε ένα είδος “πακέτου” ή μεμονωμένα.

Πιο συγκεκριμένα, το Τουριστικό Γραφείο μεσολαβεί ανάμεσα στον τουρίστα-καταναλωτή και στους παραγωγούς τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, όπως είναι οι μεταφορικές επιχειρήσεις, οι καταλυματικές επιχειρήσεις, οι επισιτιστικές κ.ά. επιχειρήσεις. Ακόμη το Τουριστικό Γραφείο μεσολαβεί για τη διάθεση των προϊόντων και υπηρεσιών μεγάλων τουριστικών οργανισμών, διοργανωτών - παραγωγών (χονδρεμπόρων) αυτών των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Το Τουριστικό Γραφείο είναι για τον τουρισμό ότι και ο έμπορος για τη βιομηχανία. Είναι ο πωλητής των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, ο διανομέας ο οποίος διοχετεύει τους τουρίστες-καταναλωτές στους τουριστικούς τόπους για την κατανάλωση του τουριστικού “προϊόντος”

#### **Θέμα #31277**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να δώσετε τον ορισμό του Τουριστικού Γραφείου.

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Να αναφέρετε πέντε από τις βασικές εργασίες που διεκπεραιώνει ένα Τουριστικό Γραφείο.

**(Μονάδες 15)**

#### **2 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, τα ταξιδιωτικά γραφεία είναι μόνιμα οργανωμένες επιχειρήσεις που, με τα υλικά, άυλα και έμψυχα μέσα και την πληροφόρηση που διαθέτουν, αναλαμβάνουν τη μεταφορά ή διακίνηση ή διαμονή ή ψυχαγωγία μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων μέσα και έξω από τη χώρα.

**2.2** Οι κυριότερες εργασίες ενός Τουριστικού Γραφείου κατά το νόμο είναι οι παρακάτω:

- Καταρτίζει και εκτελεί ατομικά ή ομαδικά προγράμματα εκδρομών, περιηγήσεων μέσα και έξω από τη χώρα, με ιδιόκτητα ή μισθωμένα μεταφορικά μέσα (χερσαία, αεροπορικά, θαλάσσια).
- Μεσολαβεί και διασφαλίζει την ενοικίαση καταλύματος διαμονής, τη σίτιση, την αναψυχή, την ψυχαγωγία και τα μέσα μετακίνησης.
- Μεσολαβεί για την έκδοση εισιτηρίων κάθε μεταφορικού μέσου, καθώς και διαβατηρίων.
- Διαμεσολαβεί για την οργάνωση πάσης φύσεως συνεδρίων.
- Παραλαμβάνει και μεταφέρει και πολλές φορές διακινεί τις αποσκευές των πελατών ημεδαπών ή αλλοδαπών.
- Παρέχει πληροφόρηση και υπηρεσίες κάθε τύπου σε άμεση ή έμμεση σχέση με τον τουρισμό, όπως είναι η προβολή τουριστικών μονάδων, η διάθεση εισιτηρίων για τα μουσεία, για καλλιτεχνικές εκδηλώσεις που διενεργούνται από τον Ε.Ο.Τ. ή άλλους φορείς και για αξιοθέατα (Εκθέσεις, Διεθνείς αγώνες).
- Προσφέρει στους πελάτες του υπηρεσίες ξεναγών, συνοδών, διερμηνέων, ανταλλαγής συναλλάγματος κ.ά

#### **Θέμα #31278**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να δώσετε τον ορισμό του Τουριστικού Γραφείου.

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Να αναφέρετε τους βασικούς τύπους καθώς και τις επιμέρους διακρίσεις των Τουριστικών Γραφείων, σύμφωνα με τη νομοθεσία.

**(Μονάδες 15)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, τα ταξιδιωτικά γραφεία είναι μόνιμα οργανωμένες επιχειρήσεις που, με τα υλικά, άυλα και έμψυχα μέσα και την πληροφόρηση που διαθέτουν, αναλαμβάνουν τη μεταφορά ή διακίνηση ή διαμονή ή ψυχαγωγία μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων μέσα και έξω από τη χώρα.

**2.2** Σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία τα ταξιδιωτικά πρακτορεία διακρίνονται σε:

α) Πρακτορεία εσωτερικού τουρισμού. Όπως υποδηλώνει και το όνομά τους, οι δραστηριότητές τους περιορίζονται στο εσωτερικό της χώρας.

β) Πρακτορεία γενικού τουρισμού. Όπως υποδηλώνει και το όνομά τους, έχουν ευρύ πεδίο δραστηριότητας, ασχολούνται με μεγάλο αριθμό Ελλήνων αλλά και ξένων τουριστών.

Τα γραφεία γενικού τουρισμού, ανάλογα με την αγορά στην οποία δραστηριοποιούνται διακρίνονται σε:

- γραφεία εισερχόμενου τουρισμού (incoming), που ασχολούνται με μετακινήσεις τουριστών από το εξωτερικό προς ένα τουριστικό προορισμό,
- γραφεία εξερχόμενου τουρισμού (outgoing), που ασχολούνται με μετακινήσεις τουριστών από τον τόπο διαμονής στο εξωτερικό και

- γραφεία εισερχόμενου και εξερχόμενου τουρισμού (incoming & outgoing).

### Θέμα #31279

#### ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>

2.1 Ποιο είναι το αντικείμενο των Γραφείων Εσωτερικού Τουρισμού;

(Μονάδες 10)

2.2 Να αναλύσετε τη διαδικασία παραγωγής και διάθεσης του προϊόντος που ακολουθούν κατά κανόνα τα Γραφεία Εσωτερικού Τουρισμού.

(Μονάδες 15)

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Τα γραφεία εσωτερικού τουρισμού είτε οργανώνουν μονοήμερες ή πολυήμερες “έτοιμες” εκδρομές είτε εκδίδουν εισιτήρια. Χωροταξικά τα γραφεία εσωτερικού τουρισμού δραστηριοποιούνται συνήθως στην περιφέρεια μιας χώρας (επαρχιακές πόλεις κ.τ.λ.).

2.2 Η διαδικασία “παραγωγής” και “διάθεσης του προϊόντος” που ακολουθούν, είναι η εξής:

- Επιλέγουν τον τόπο (προορισμό) της εκδρομής.
- Διαμορφώνουν το Πρόγραμμα.
- Βρίσκουν “πελάτες” από τις τοπικές κοινωνίες (σωματεία, συλλόγους, σχολεία κ.ά.).
- Καταρτίζουν κατάλογο κρατήσεων.
- Εξασφαλίζουν τα μεταφορικά μέσα (transfer).
- Εξασφαλίζουν το κατάλυμα (accomodation).
- Εξασφαλίζουν τις υπηρεσίες εστίασης (food), ξεναγών, συνοδών.

### Θέμα #28666

ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup> 1.3.2 Ορισμός, 1.3.3 Οι Υπηρεσίες Γραφείων Εισερχόμενου Τουρισμού

2.1 Τι ορίζουμε ως Γραφεία Εισερχόμενου Τουρισμού;

(Μονάδες 5)

2.2 Ποιες υπηρεσίες αναλαμβάνουν τα Γραφεία Εισερχόμενου Τουρισμού;

(Μονάδες 20)

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Τα Γραφεία Εισερχόμενου Τουρισμού (incoming) είναι τα πρακτορεία που αναλαμβάνουν όλες τις υπηρεσίες εδάφους (ground arrangements) σε ένα τουριστικό τόπο ή προορισμό για τους ξένους τουρίστες, για λογαριασμό του Παραγωγού και Διαχειριστή Τουριστικών Υπηρεσιών (Tour Operator).

2.2 Τα Γραφεία Εισερχόμενου Τουρισμού, που συνήθως είναι εγκατεστημένα σε κεντρικές τουριστικές περιοχές, αναλαμβάνουν:

1. την υποδοχή των πελατών στο αεροδρόμιο και την πληροφόρησή τους (ground handling),
2. την κράτηση δωματίων σε ξενοδοχεία και άλλα είδη καταλυμάτων,
3. τη μεταφορά των πελατών από το αεροδρόμιο στα καταλύματα (transfer άφιξης),
4. την εστίαση (food and beverage), την πώληση οργανωμένων εκδρομών (excursions), κρουαζιερών (cruises), τις περιηγήσεις πόλεων (sightseeing tours), τα αεροπορικά και ακτοπλοϊκά εισιτήρια (air & sea tickets), τη διασκέδαση (entertainment), την ενοικίαση αυτοκινήτων (car hire), τη δημιουργία κινήτρων (incentives),
5. τη μεταφορά των πελατών από τα καταλύματα στο αεροδρόμιο (transfer αναχώρησης).

### Θέμα #34753

#### ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>

2.1 Να περιγράψετε τις ενέργειες του τμήματος Κρατήσεων και Οργάνωσης της Παραγωγής ενός Γραφείου Εισερχόμενου Τουρισμού.

(Μονάδες 13)

2.2 Να περιγράψετε τις ενέργειες του τμήματος Επικοινωνίας και του τμήματος Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων ενός Γραφείου Εισερχόμενου Τουρισμού.

(Μονάδες 12)

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Το τμήμα Κρατήσεων και Οργάνωσης της Παραγωγής:

- παραλαμβάνει τις αιτήσεις κρατήσεων για άτομα (individuals) ή ομάδες (groups) από τα Τουριστικά Γραφεία του εξωτερικού,
- παραλαμβάνει τις αιτήσεις πληροφοριών για τη δυνατότητα κρατήσεων, για άλλα προϊόντα ή διευκολύνσεις, δρομολόγια κ.τ.λ.

Το τμήμα αυτό πρέπει να είναι ενήμερο για την τοπική αγορά και να έχει εξασφαλίσει συμφωνίες με επιχειρήσεις καταλυμάτων, επισιτιστικές επιχειρήσεις, μεταφορικές επιχειρήσεις, γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων, εκδρομών κ.τ.λ.

2.2 Το τμήμα Επικοινωνίας αναλαμβάνει τις γραπτές ή προφορικές επικοινωνίες του Τουριστικού Γραφείου με πελάτες και προμηθευτές, με σκοπό την διεκπεραίωση του έργου του, δηλαδή τη μεσολάβηση για παροχή προϊόντων και υπηρεσιών σε υφιστάμενους και πιθανούς πελάτες-τουρίστες.

Το τμήμα Διαφήμισης και Δημοσίων Σχέσεων καλύπτει τις ανάγκες διαφήμισης του Γραφείου με διαφημιστικά έντυπα, καθώς και τις ανάγκες δημοσίων σχέσεων με συμμετοχή σε τουριστικές εκθέσεις, ημερίδες, σεμινάρια και

παρουσιάσεις, με παράθεση γευμάτων ή διοργάνωση ψυχαγωγικών εκδηλώσεων, την προσφορά τουριστικών υπηρεσιών κ.ά. προς υπάρχοντες και μελλοντικούς συνεργάτες, πελάτες και προμηθευτές.

#### **Θέμα #34751**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1 α)** Να περιγράψετε δύο (2) ενέργειες του τμήματος Marketing και Σχεδιασμού Προϊόντος ενός Γραφείου Εξερχόμενου Τουρισμού. **(Μονάδες 6)**

**β)** Σύμφωνα με ποια κριτήρια γίνεται ο σχεδιασμός των τουριστικών πακέτων από το τμήμα Marketing και Σχεδιασμού Προϊόντος; **(Μονάδες 12)**

**2.2** Να περιγράψετε τις ενέργειες του τμήματος Οργάνωσης Παραγωγής ενός Γραφείου Εξερχόμενου Τουρισμού. **(Μονάδες 7)**

##### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1 α)** Το τμήμα Marketing και Σχεδιασμού Προϊόντος εκτός των άλλων:

- ερευνά και μελετά τις ανάγκες των καταναλωτών, δηλαδή των πελατών τουριστικών υπηρεσιών,
- ερευνά για νέους τουριστικούς προορισμούς,
- αξιολογεί τους τουριστικούς προορισμούς,
- διαμορφώνει και προτείνει τα τουριστικά πακέτα που διοχετεύονται στην αγορά.

**β)** Ο σχεδιασμός των πακέτων γίνεται σύμφωνα με:

- τις προτιμήσεις του πελάτη,
- τις επιλογές του Τουριστικού Γραφείου,
- διάφορα γεγονότα (αθλητικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις, εκθέσεις, συνέδρια, κ.ά.).

**2.2** Το τμήμα Οργάνωσης της Παραγωγής αναλαμβάνει την εξασφάλιση συμφωνιών για την οργάνωση των τουριστικών «πακέτων», ώστε να εξασφαλίζονται τα κυριότερα στοιχεία ενός τουριστικού πακέτου, όπως η διαμονή, η διατροφή, η μετακίνηση, οι συνοδοί, τα εισιτήρια κ.τ.λ..

#### **Θέμα #34750**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

Να περιγράψετε τις ενέργειες των παρακάτω τμημάτων ενός Γραφείου Εξερχόμενου Τουρισμού:

**2.1** Τμήμα Εισιτηρίων (ticketing) **(Μονάδες 6)**

**2.2** Τμήμα Πωλήσεων **(Μονάδες 12)**

**2.3** Τμήμα Επικοινωνίας, Διαφήμισης & Δημοσίων Σχέσεων **(Μονάδες 7)**

##### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

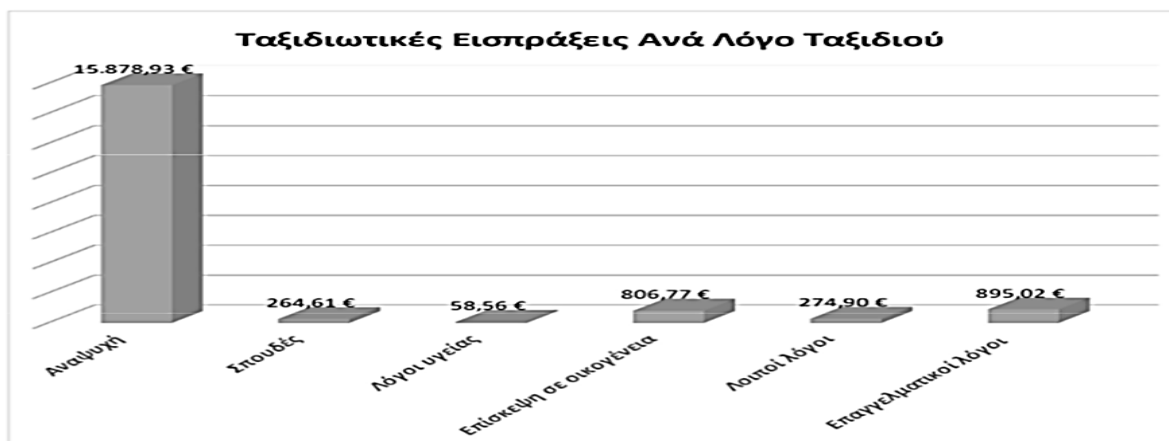
##### **ΘΕΜΑ 2ο**

**2.1** Το τμήμα Εισιτηρίων (ticketing) εκδίδει τα εισιτήρια για λογαριασμό του Τουριστικού Γραφείου. Το αεροπλάνο είναι το μεταφορικό μέσο που απασχολεί κυρίως το τμήμα αυτό. Η έκδοση εισιτηρίων απαιτεί γνώσεις, τεχνική και πληροφόρηση, γιατί η μεταφορά είναι ένα σοβαρό στοιχείο κόστους σε ένα τουριστικό ταξίδι και επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την επιτυχημένη συνολική εικόνα του ταξιδιού.

**2.2** Το τμήμα Πωλήσεων ασχολείται με πωλήσεις σε:

- Τουριστικά Γραφεία της χώρας-έδρας του Γραφείου.
- Τουριστικά Γραφεία εκτός της χώρας-έδρας του Γραφείου.
- Τουριστικά Γραφεία Εισερχόμενου Τουρισμού (incoming) στις περιοχές του τουριστικού προορισμού.
- Μεμονωμένους πελάτες (individuals) διαμέσου γραφείων-υποκαταστημάτων του Γραφείου.

**2.3** Το τμήμα Επικοινωνίας, Διαφήμισης & Δημοσίων Σχέσεων εκτός από τα διαφημιστικά προγράμματα (τηλεοπτικά ή έντυπες δημοσιεύσεις) και τις δημόσιες σχέσεις, κατά κύριο λόγο, έχει την ευθύνη για την έκδοση και δωρεάν κυκλοφορία των διαφημιστικών εντύπων των προσφερόμενων τουριστικών πακέτων, διαμέσου πρακτορείων-υποκαταστημάτων ή πρακτορείων-συνεργατών (subagents). Τα διαφημιστικά έντυπα του Γραφείου είναι βασικό μέσο επικοινωνίας με τους πελάτες τους. Η επαρκής πληροφόρηση των πελατών από αυτά συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στις πωλήσεις.



Πηγή: Έρευνα Συνόρων, Τράπεζα της Ελλάδος

**4.1** Το παραπάνω γράφημα παρουσιάζει την κατανομή της ταξιδιωτικής δαπάνης μη κατοίκων στην χώρα μας ανά λόγο ταξιδιού για το έτος 2019. Με βάση τα στοιχεία του γραφήματος να απαντήσετε στις παρακάτω ερωτήσεις:

α) Με τι είδους ταξίδια σχετίζεται ο κύριος όγκος των εισπράξεων;

β) Ποια κατηγορία ταξιδιών παρουσιάζει τις χαμηλότερες εισπράξεις;

**(Μονάδες 10)**

**4.2** Με βάση το παραπάνω γράφημα ποιες μορφές εναλλακτικού τουρισμού, κατά τη γνώμη σας, έχουν συμφέρον να παρέχουν τα τουριστικά γραφεία στη χώρα μας; Αναφέρετε τρία παραδείγματα.

**(Μονάδες 15)**

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

**4.1 α)** Ο κύριος όγκος των εισπράξεων σχετίζεται με ταξίδια για λόγους αναψυχής.

β) Τις χαμηλότερες εισπράξεις παρουσιάζουν τα ταξίδια για λόγους υγείας.

**4.2** Με βάση το παραπάνω γράφημα τα τουριστικά γραφεία στη χώρα μας έχουν συμφέρον να παρέχουν μορφές εναλλακτικού τουρισμού που προάγουν την αναψυχή των ταξιδιωτών. Παραδείγματα τέτοιων εναλλακτικών μορφών τουρισμού είναι ο τουρισμός περιπέτειας, ο θαλάσσιος τουρισμός και ο κοσμοπολίτικος τουρισμός.

#### Θέμα #28136

##### ΘΕΜΑ 2ο

**2.1** Να αναλύσετε πως συνδέονται τα Τουριστικά Γραφεία με τις εναλλακτικές μορφές Τουρισμού. Για ποιο λόγο είναι αναγκαία η ανάπτυξη του εναλλακτικού Τουρισμού;

**(Μονάδες 15)**

**2.2** Να αναφέρετε πέντε μορφές εναλλακτικού Τουρισμού που παρέχονται από τα Τουριστικά Γραφεία.

**(Μονάδες 10)**

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

**2.1** Οι νέες μορφές τουριστικής ανάπτυξης ή αλλιώς εναλλακτικές μορφές Τουρισμού σε συνδυασμό με μια σειρά χαρακτηριστικών που οριοθετούν το προφίλ του σύγχρονου τουρίστα ανάγκασαν τα Τουριστικά Γραφεία να προσφέρουν “προϊόντα” που περιλαμβάνουν ειδικές υπηρεσίες οι οποίες ξεφεύγουν από τα “κλασικά” πλαίσια των τουριστικών πακέτων.

Οι ιδέες (concept), οι διαφοροποιήσεις του τουριστικού θέματος και επομένως του περιεχομένου της υπηρεσίας-προϊόντος παρουσιάζουν μεγάλη ποικιλία και είναι αποτέλεσμα της εξέλιξης στη στάση που διαμορφώνει ο τουρίστας απέναντι στη σύγχρονη έννοια των διακοπών και του τρόπου χρήσης αυτών (περισσότερο κινητικοί και λιγότερο στατικοί, νέα σχέση με τη φύση).

Οι εναλλακτικές αυτές μορφές τουρισμού ενισχύθηκαν από τα Τουριστικά Γραφεία, επειδή διαπιστώθηκε ότι συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξή τους (π.χ. διεύρυνση της τουριστικής περιόδου). Πρόκειται για “προϊόντα” που, επειδή έχουν σκοπό να ικανοποιήσουν ιδιαίτερες τουριστικές ανάγκες, απαιτούν ειδικό χειρισμό και προσέγγιση. Οι προμηθευτές και λοιποί συνεργάτες του Τουριστικού Γραφείου είναι συνηθέστατα πολύ εξειδικευμένοι.

**2.2** Μερικές μορφές εναλλακτικού Τουρισμού που παρέχονται από τα Τουριστικά Γραφεία είναι:

α) Ο περιηγητικός Τουρισμός

β) Ο Μορφωτικός Τουρισμός

γ) Ο Τουρισμός Πόλης

δ) Ο οικογενειακός Τουρισμός

ε) Ο Τουρισμός Τρίτης Ηλικίας

## Θέμα #28201



4.1 α) Σε ποια κατηγορία εναλλακτικού τουρισμού αναφέρεται, κατά τη γνώμη σας, η παραπάνω φωτογραφία;  
(Μονάδες 5)

β) Τι είδους δραστηριότητες μπορεί να περιλαμβάνει η συγκεκριμένη κατηγορία εναλλακτικού τουρισμού;  
Αναφέρετε τρία παραδείγματα.  
(Μονάδες 12)

γ) Ποια πληθυσμιακή ομάδα επιλέγει, κατά τη γνώμη σας, αυτή την κατηγορία εναλλακτικού τουρισμού;(Μον 8)  
**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

4.1 α) Η φωτογραφία αναφέρεται στον τουρισμό περιπέτειας.

β) Οι δραστηριότητες που μπορεί να περιλαμβάνει ο τουρισμός περιπέτειας είναι οι εξής:  
κωπηλασία και καταβάσεις σε ορμητικούς ποταμούς (canoe, kayak, rafting), φωτογραφικά σαφάρι, περιπλανήσεις-εξερευνησεις (exploration), διαδρομές τετρακίνησης (4x4), αναρριχήσεις, προσανατολισμός (orientteering), ελεύθερες πτώσεις, αλεξίπτωτο πλαγιάς (parapente), εναέριες διαπεράσεις πάνω από λίμνες (flyingfox)

γ) Είναι οι δραστηριότητες που ζητούνται συνήθως από νέους ανθρώπους, υψηλού κοινωνικοοικονομικού επιπέδου.

## Θέμα #28197

### ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4, 5 από τη στήλη Α και, δίπλα, ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, ε της στήλης Β, που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α	ΣΤΗΛΗ Β
1. Τουρισμός Περιπέτειας	α. Αναφέρεται στο σύνολο των τουριστικών δραστηριοτήτων που διεξάγονται στο θαλάσσιο χώρο της χώρας προορισμού.
2. Θαλάσσιος Τουρισμός	β. Αποτελεί μία από τις παλαιότερες μορφές τουρισμού.
3. Οικολογικός Τουρισμός	γ. Τα μνημεία και τα μουσεία αποτελούν ένα από τα ελκυστικότερα στοιχεία της τουριστικής προσφοράς ενός τόπου.
4. Θρησκευτικός Τουρισμός	δ. Απρόοπτα συμβάντα φέρνουν αντιμέτωπους τους τουρίστες με τον κίνδυνο, τη δοκιμασία και τη συγκίνηση.
5. Ιστορικός Τουρισμός	ε. Βασίζεται στην ανάδειξη και αξιοποίηση των φυσικών πόρων ενός τουριστικού τόπου.

(Μονάδες 15)

2.2 Ποιοι είναι οι δύο βασικοί τύποι αγροτουρισμού που έχουν επικρατήσει στην Ευρώπη και τι ακριβώς περιλαμβάνουν;  
(Μονάδες 10)

### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

#### 2.1

1. - δ. 2. - α. 3. - ε. 4. - β. 5. - γ.

2.2 Στην Ευρώπη έχουν επικρατήσει δύο βασικοί τύποι του αγροτουρισμού:

- οι διακοπές στην αγροτική εκμετάλλευση (farmhouseholidays) και
- η διανυκτέρευση με πρωινό (BedandBreakfast: BB)

Ο πρώτος τύπος περιλαμβάνει την πλήρη φιλοξενία των τουριστών στις αγροτικές εκμεταλλεύσεις, στις οποίες οι φιλοξενούμενοι συμμετέχουν στη ζωή των αγροτών και μερικές φορές και στις αγροτικές δραστηριότητες.

Ο δεύτερος τύπος περιλαμβάνει τη δημιουργία αγροτουριστικών καταλυμάτων σε μη αστικές περιοχές και στα οποία καταλύματα προσφέρεται μόνο διανυκτέρευση με πρωινό, χωρίς τη συμμετοχή του αγροκτήματος.

## Θέμα #28198

### ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Να γράψετε τους αριθμούς 1, 2 από τη στήλη Α και, δίπλα, τα γράμματα α, β, γ, δ, ε της στήλης Β, που δίνουν τη σωστή αντιστοίχιση. Σημειώνεται ότι δεν θα περισσέψει κανένα γράμμα από τη Στήλη Β.

ΣΤΗΛΗ Α	ΣΤΗΛΗ Β
1. Τουρισμός υψηλού κοινωνικοοικονομικού επιπέδου	α. Επιλεκτικός Τουρισμός
	β. Λαϊκός Τουρισμός
	γ. Τουρισμός Περιπέτειας
2. Τουρισμός Χαμηλών Εισοδημάτων	δ. Κοινωνικός Τουρισμός
	ε. Η ανταλλαγή κατοικιών για διακοπές

(Μονάδες 15)

2.2 Ο θρησκευτικός τουρισμός είναι από τις παλαιότερες μορφές τουρισμού. Που ακριβώς αποσκοπεί αυτή η μορφή τουρισμού;

(Μονάδες 10)

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

##### 2.1

1. – α. και γ.

2. – β., δ. και ε.

2.2 Ο θρησκευτικός τουρισμός αποσκοπεί στη μετακίνηση ατόμων, μεμονωμένα ή συλλογικά, προς ορισμένο τόπο στη χώρα μόνιμης διαμονής τους ή στο εξωτερικό, είτε για λόγους λατρείας είτε ως συμμετοχή σε θρησκευτικές εκδηλώσεις.

#### Θέμα #36392

##### ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

Διαβάστε προσεκτικά το παρακάτω δημοσίευμα και απαντήστε τις ερωτήσεις. «Ένα από τα εργαλεία μάρκετινγκ που συνεχώς κερδίζουν έδαφος, είναι η πιστοποίηση μονοπατιών. Ένα σήμα πιστοποίησης μονοπατιών μπορεί να βοηθήσει ένα μονοπάτι να εμπνεύσει σιγουριά και ασφάλεια στους εν δυνάμει επισκέπτες του, μπορεί να βοηθήσει τα Τουριστικά Γραφεία να το επιλέξουν για τους πελάτες τους, και δίνει έναν στόχο στον φορέα διαχείρισης του μονοπατιών και στην τοπική κοινωνία για μια πιο ολοκληρωμένη εργασία. Η πιστοποίηση μονοπατιών δεν είναι όμως πανάκεια ούτε και αυτοσκοπός. Στην πράξη, αποτελεί μια συμπληρωματική δράση προβολής, η οποία προς το παρόν είναι αμφιβόλου αποτελεσματικότητας. Δεν σημαίνει, δηλαδή, πως επειδή ένα δίκτυο μονοπατιών έχει ένα σήμα πιστοποίησης, θα αρχίσουν να συρρέουν πεζοπόροι. Το ζητούμενο για ένα δίκτυο μονοπατιών όταν προβάλλει κάποια χαρακτηριστικά του στους εν δυνάμει επισκέπτες του, είναι να ανταποκρίνεται η πραγματικότητα στις προσδοκίες που δημιουργούνται. (Πηγή: *pathsofgreece.gr 01.12.2020*)

4.1 Με ποια μορφή εναλλακτικού τουρισμού σχετίζεται άμεσα η διαδικασία πιστοποίησης μονοπατιών;

(Μονάδες 10)

4.2 Με ποιον τρόπο η πιστοποίηση μονοπατιών συνδέεται με τη συγκεκριμένη μορφή εναλλακτικού τουρισμού;

(Μονάδες 15)

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

4.1 Η διαδικασία πιστοποίησης μονοπατιών σχετίζεται άμεσα με τον ορεινό τουρισμό.

4.2 Η πιστοποίηση μονοπατιών συνδέεται στενά με τον ορεινό τουρισμό, καθώς σ' αυτήν τη μορφή τουρισμού τα Τουριστικά Γραφεία προσφέρουν δραστηριότητες που αναπτύσσονται σε ορεινές περιοχές, όπως ορεινή πεζοπορία σε δύσβατα μονοπάτια και διαβάσεις, ορειβασία, αναρρίχηση κ.ά. με διαφορετικό βαθμό δυσκολίας. Επίσης, αυτή η μορφή Τουρισμού συνδυάζεται από τα Τουριστικά Γραφεία και με τον πεζοπορικό τουρισμό των "Μονοπατιών", του διεθνούς δικτύου ορεινών διαδρομών (π.χ. Ευρωπαϊκό μονοπάτι E4/6 το οποίο ξεκινά από τα Πυρηναία και συνδέει τις Ευρωπαϊκές χώρες της Μεσογείου).

#### Θέμα #36450

##### ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>

2.1 Να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4, 5 από τη στήλη Α και δίπλα ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, ε της στήλης Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α	ΣΤΗΛΗ Β
1. Ορεινός Τουρισμός	α. Τόποι προορισμού, σ' αυτή τη μορφή τουρισμού, είναι καταξιωμένα κοσμοπολίτικα τουριστικά κέντρα, θερινά ή χειμερινά, τόποι έλξης της διεθνούς αριστοκρατίας και του πλούτου (jetset).
2. Επιλεκτικός Τουρισμός	β. Είναι το σύνολο των τουριστικών υπηρεσιών, άμεσων ή έμμεσων, που διευκολύνουν τη συμμετοχή στον εσωτερικό τουρισμό των ασθενέστερων κοινωνικοοικονομικών τάξεων.
3. Κοσμοπολίτικος Τουρισμός	γ. Σ' αυτή τη μορφή τουρισμού τα Τουριστικά Γραφεία προσφέρουν δραστηριότητες που αναπτύσσονται σε ορεινές περιοχές, όπως ορεινή πεζοπορία σε δύσβατα μονοπάτια και διαβάσεις, ορειβασία, αναρρίχηση κ.ά.



4. Κοινωνικός Τουρισμός	δ. Είναι εκείνη η τουριστική δραστηριότητα που αναπτύσσεται σε χώρο μη αστικό, από τους απασχολούμενους κυρίως στον πρωτογενή και δευτερογενή τομέα της παραγωγής και ειδικότερα σε οικογενειακής ή συνεταιριστικής μορφής μικρές τουριστικές μονάδες παροχής αγαθών και υπηρεσιών.
5. Αγροτικός Τουρισμός	ε. Αυτή τη μορφή τουρισμού την πραγματοποιούν άτομα υψηλού κοινωνικοοικονομικού επιπέδου, κάνοντας συνήθως ατομικό τουρισμό.

(Μονάδες 15)

2.2 Σε τι συνίσταται η συμβολή των τουριστικών γραφείων στον λαϊκό τουρισμό;

(Μονάδες 10)

### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

#### 2.1

1. γ 2. ε 3. α 4. β 5. δ

2.2 Η συμβολή των Τουριστικών Γραφείων στον λαϊκό τουρισμό είναι μάλλον μικρή και συνίσταται στην παροχή τουριστικών πληροφοριών και εξυπηρετήσεων σε τοπικό επίπεδο.

**Θέμα #36386**

#### ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>

2.1 Τι περιλαμβάνει η αγορά του θαλάσσιου τουρισμού;

(Μονάδες 12)

2.2 Για ποιο λόγο πιστεύετε ότι ο Τουρισμός Κρουαζιερόπλοιων απασχολεί εξειδικευμένα τουριστικά γραφεία;

(Μονάδες 13)

### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Η αγορά του θαλάσσιου τουρισμού περιλαμβάνει

- τη ναύλωση κρουαζιερόπλοιων, ιστιοφόρων, ταχύπλων σκαφών, θαλαμηγών,
- τα θαλάσσια θεματικά πάρκα (waterland) και
- τις μαρίνες ελλιμενισμού, ανεφοδιασμού και εξυπηρέτησης επιβατών και πληρωμάτων.

2.2 Ο Τουρισμός Κρουαζιερόπλοιων έχει καθιερωθεί στη διεθνή τουριστική αγορά και απασχολεί εξειδικευμένα Τουριστικά Γραφεία επειδή το τουριστικό αυτό προϊόν θεωρείται από τα πλέον σύνθετα και ολοκληρωμένα.

**Θέμα #36391**

#### ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

Διαβάστε προσεκτικά το παρακάτω δημοσίευμα και απαντήστε τις ερωτήσεις.

«Βίντεο από τη επίσκεψη του προέδρου των ΗΠΑ, Μπαράκ Ομπάμα στον Ιερό Βράχο της Ακρόπολης ανέβασε στον λογαριασμό του στο Twitter ο Λευκός Οίκος. Στο βίντεο προβάλλονται δηλώσεις του Αμερικανού προέδρου με φόντο τον Παρθενώνα και περιλαμβάνονται πλάνα από την ξενάγησή του στον αρχαιολογικό χώρο της Ακρόπολης, αλλά και από την επίσκεψή του στο Μουσείο της Ακρόπολης. Στο βίντεο ο Μπαράκ Ομπάμα σημειώνει, μεταξύ άλλων: «όταν επισκέπτεσαι ένα χώρο όπως αυτό, όχι μόνο αποκτάς καλύτερη κατανόηση της Ελλάδας και του δυτικού πολιτισμού, αλλά στέλνεις και ένα μήνυμα της συνέχειας που υπάρχει με ό,τι συνέβη εδώ με τις ομιλίες του Περικλή και με τους ιδρυτές του κράτους μας».

(Πηγή: *naftemporiki.gr* 17.11.2016)

4.1 Σε ποια κατηγορία εναλλακτικού τουρισμού αναφέρεται, κατά τη γνώμη σας, το συγκεκριμένο άρθρο;

(Μονάδες 5)

4.2 Τι περιλαμβάνει η συγκεκριμένη κατηγορία εναλλακτικού τουρισμού;

(Μονάδες 10)

4.3 Ποια είναι τα στοιχεία εκείνα τα οποία κάνουν ιδιαίτερα ελκυστική την τουριστική προσφορά ενός τόπου;

(Μονάδες 10)

### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

4.1 Το άρθρο αναφέρεται στον ιστορικό τουρισμό.

4.2 Η συγκεκριμένη κατηγορία εναλλακτικού τουρισμού περιλαμβάνει ευρήματα διαφόρων ιστορικών περιόδων, μνημεία θρησκευτικής κληρονομιάς, παραδοσιακούς οικισμούς και συνοικίες τα οποία δίνουν το στίγμα ενός τουριστικού τόπου, όπου η ανθρώπινη παρουσία εντοπίζεται στις διάφορες διαδρομές της.

4.3 Τα μνημεία και τα μουσεία αποτελούν ένα από τα ελκυστικότερα στοιχεία της τουριστικής προσφοράς ενός τόπου.

**Θέμα #36388**

#### ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

Διαβάστε προσεκτικά το παρακάτω δημοσίευμα και απαντήστε τις ερωτήσεις.

«Η Τήνος κάθε χρόνο φιλοξενεί το μεγαλύτερο προσκύνημα του Χριστιανισμού και του καλοκαιριού με χιλιάδες πιστούς απ' όλη την Ελλάδα να κατακλύζουν το νησί. Το προσκύνημα ξεκινά από νωρίς το πρωί της προηγούμενης ημέρας του Δεκαπενταύγουστου και για δύο μέρες ο δρόμος που διασχίζει την πόλη προς τον Ιερό Ναό της Ευαγγελιστρίας ο οποίος δεσπόζει στη χώρα του νησιού, γεμίζει πιστούς που τον ανεβαίνουν ακόμη και γονατιστοί. Ο εορτασμός είναι λαμπρός και η εκπλήρωση του τάματος είναι πολύ σημαντική στιγμή για τους πιστούς. Η

περιφορά του Επιταφίου και η λιτάνευση της εικόνας ανήμερα της Παναγιάς σε ολόκληρη τη πόλη δημιουργούν θρησκευτικό δέος και συγκίνηση».

(Πηγή: Lifo 18.08.2018)

**4.1** Σε ποια κατηγορία εναλλακτικού τουρισμού αναφέρεται, κατά τη γνώμη σας, το συγκεκριμένο άρθρο; **(Μονάδες 5)**

**4.2** Που αποσκοπεί η συγκεκριμένη μορφή εναλλακτικού τουρισμού; **(Μονάδες 10)**

**4.3** Ποια χαρακτηριστικά έχουν τα προϊόντα που προσφέρουν τα Τουριστικά Γραφεία για τη συγκεκριμένη μορφή εναλλακτικού τουρισμού; **(Μονάδες 10)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**4.1** Το άρθρο αναφέρεται στον θρησκευτικό τουρισμό.

**4.2** Ο θρησκευτικός τουρισμός αποσκοπεί στη μετακίνηση ατόμων, μεμονωμένα ή συλλογικά, προς ορισμένο τόπο στη χώρα μόνιμης διαμονής τους ή στο εξωτερικό, είτε για λόγους λατρείας είτε ως συμμετοχή σε θρησκευτικές εκδηλώσεις (Παναγία της Τήνου, Σαντιάγο ντε Κομποστέλα, Παναγία της Λούρδης, κ.ά.).

**4.3** Τα Τουριστικά Γραφεία προσφέρουν αντίστοιχα προϊόντα, συνήθως περιορισμένης χρονικής διάρκειας και χαμηλού κόστους για επίσκεψη σε εκκλησίες και μοναστήρια, προσκυνήματα κ.ά. ενισχύοντας παράλληλα την οικονομία του θρησκευτικού τόπου.

**Θέμα #36387**

#### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Ο επιλεκτικός τουρισμός πραγματοποιείται από άτομα υψηλού κοινωνικού επιπέδου, κάνοντας συνήθως ατομικό τουρισμό. Τι σημαίνει αυτό για ένα τουριστικό γραφείο και για τα τουριστικά πακέτα που αυτό προσφέρει;

**(Μονάδες 15)**

**2.2** Ποιο είναι το κύριο πλεονέκτημα της ανταλλαγής κατοικιών για διακοπές;

**(Μονάδες 10)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Για το Τουριστικό Γραφείο, αυτό σημαίνει ότι οι τουρίστες που επιλέγουν τον επιλεκτικό τουρισμό:

- είτε αγοράζουν ατομικά τουριστικά πακέτα
- είτε “φτιάχνουν” το πακέτο τους, όπως αυτοί θέλουν και ζητούν από το Τουριστικό Γραφείο να το υποστηρίξει
- είτε δεν αγοράζουν καθόλου τουριστικά πακέτα και αγοράζουν διάφορες τουριστικές υπηρεσίες μεμονωμένα.

**2.2** Το μεγάλο πλεονέκτημα αυτής της μορφής τουρισμού σε συνδυασμό με τον οικογενειακό τουρισμό είναι το οικονομικό. Μια οικογένεια πληρώνει μόνο τα έξοδα της καθημερινής διατροφής της.

**Θέμα #36393**

#### **ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

Διαβάστε προσεκτικά το παρακάτω δημοσίευμα και απαντήστε τις ερωτήσεις.

«Όσους πρωτοαντίκρισαν τη Μύκονο τις δεκαετίες του '60 και του '70, όταν το νησί αποτελούσε ακόμα έναν μικρό, κρυμμένο, σχεδόν πρωτόγονο παράδεισο, η σημερινή του εικόνα θα τους σόκαρε. Το άλλοτε άγονο νησί (σπουδαίο μεταγωγικό κέντρο τέλη του 19ου αι.), ένα ανέμελο και απλό ψαροχώρι, τόπος απόδρασης για μποέμ κοσμοπολίτες και διάσημους, είναι σήμερα ένα πολύβουο μελίσσι, με χιλιάδες αυτοκίνητα και μηχανάκια να το σαρώνουν απ' άκρη σ' άκρη. Μια αχανής βιομηχανία τουρισμού, σαν να μην έχει μείνει ούτε στρέμμα της ανεκμετάλλευτο, με ξενοδοχειακές μονάδες-μεγαθήρια και εμπορικά κέντρα να ορθώνονται παντού, τις παραλίες να έχουν καταληφθεί από ατελείωτα πανάκριβα beachbars και το διασημότερο (και πολυτελέστατο) σουπερ-μάρκετ του νησιού να διαθέτει ειδική κάβα ποικιλίας σαμπάνιας. Ένα παγκόσμιο θέρετρο ασυγκράτητου ευδαιμονισμού, το οποίο πολλοί χαρακτηρίζουν «Ντουμπάι του Αιγαίου»!

(Πηγή: lifo 16.07.2017)

**4.1** Σε ποια μορφή εναλλακτικού τουρισμού αναφέρεται το συγκεκριμένο άρθρο; **(Μονάδες 10)**

**4.2** Ποιο είναι το κύριο χαρακτηριστικό της συγκεκριμένης μορφής εναλλακτικού τουρισμού; **(Μονάδες 15)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**4.1** Το συγκεκριμένο άρθρο αναφέρεται στον κοσμοπολίτικο τουρισμό.

**4.2** Κύριο χαρακτηριστικό του κοσμοπολίτικου τουρισμού είναι η έντονη κοσμική ζωή που διάγουν τα άτομα που κάνουν κοσμοπολίτικο τουρισμό.

**Θέμα #28137**

#### **ΘΕΜΑ 2ο**

**2.1** Ποια είναι τα χαρακτηριστικά του περιηγητικού τουρισμού;

**(Μονάδες 13)**

**2.2** Να αναλύσετε για ποιο λόγο η συμβολή του Τουριστικού Γραφείου στον περιηγητικό τουρισμό είναι μεγάλη.

**(Μονάδες 12)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Στον περιηγητικό τουρισμό ή τουρισμό περιήγησης, ο τουρίστας παρουσιάζει γεωγραφική κινητικότητα και μετακινείται τον περισσότερο χρόνο των διακοπών του σε διάφορους τουριστικούς ή μη τόπους, σε μία ή πολλές χώρες προορισμού. Η διάρκεια παραμονής του τουρίστα-πελάτη σε συγκεκριμένο τόπο και κατάλυμα είναι μικρή και η μετακίνησή του γίνεται συνήθως με τουριστικά λεωφορεία.

**2.2** Η συμβολή του Τουριστικού Γραφείου σ' αυτή τη μορφή τουρισμού είναι μεγάλη. Σε αντίθεση με την κλασική μορφή τουρισμού, στην οποία ο τουρίστας-πελάτης περνά το σύνολο του χρόνου του σε ένα τουριστικό κατάλυμα, στον τουρισμό περιήγησης το Τουριστικό Γραφείο παρεμβαίνει και συμβάλλει καθοριστικά τόσο στη φάση του προγραμματισμού και της οργάνωσης, όσο και στη φάση της εκτέλεσης του ταξιδιού (συντονισμός μεταφοράς, καταλυμάτων, εστίασης, ψυχαγωγίας, κ.ά.).

#### **Θέμα #28200**



#### **ΘΕΜΑ 4ο**

- 4.1** α) Σε ποια κατηγορία εναλλακτικού τουρισμού αναφέρεται, κατά τη γνώμη σας, η παραπάνω φωτογραφία; **(Μονάδες 5)**
- β) Ποια πληθυσμιακή ομάδα, αφορά η συγκεκριμένη κατηγορία εναλλακτικού τουρισμού; **(Μονάδες 5)**
- γ) Ποια είναι τα οφέλη της συγκεκριμένης κατηγορίας εναλλακτικού τουρισμού; **(Μονάδες 5)**
- δ) Ποιες είναι οι παρεχόμενες υπηρεσίες από τα αντίστοιχα τουριστικά γραφεία; **(Μονάδες 5)**
- ε) Τι είδους τουριστικές επιχειρήσεις μπορούν να συμμετέχουν στα συγκεκριμένα προγράμματα; **(Μονάδες 5)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**4.1** α) Η φωτογραφία αναφέρεται στον κοινωνικό τουρισμό

β) Ο κοινωνικός τουρισμός διευκολύνει τη συμμετοχή στον εσωτερικό τουρισμό των ασθενέστερων κοινωνικοοικονομικών τάξεων

γ) Μέσω του κοινωνικού τουρισμού, ασκείται πολιτική ενίσχυσης της απασχόλησης στον τόπο υποδοχής τουριστών και δίδεται λύση στο πρόβλημα της τουριστικής εποχικότητας και πληρότητας.

δ) Οι παρεχόμενες υπηρεσίες από τα Τουριστικά Γραφεία περιορίζονται στην οργάνωση των τοπικών μετακινήσεων και εκδρομών.

ε) Στα προγράμματα κοινωνικού τουρισμού συμμετέχουν ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια, οικισμοί, αγροτουριστικά καταλύματα και μέσα μαζικής μεταφοράς με εκπτώτικα εισιτήρια.

#### **Θέμα #36390**

#### **ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

Διαβάστε προσεκτικά το παρακάτω δημοσίευμα και απαντήστε τις ερωτήσεις.

«Στις αρχές της δεκαετίας του '80 ο γυμνισμός αποτελούσε θέμα ταμπού για την ελληνική κοινωνία. Οι κάτοικοι των περιοχών που βρίσκονταν κοντά σε παραλίες που προτιμούσαν οι γυμνιστές αντιδρούσαν και προσπαθούσαν να τους διώξουν με κάθε τρόπο.

Υπήρχαν όμως και ορισμένοι, κυρίως επιχειρηματίες, που συνειδητοποιούσαν ότι οι γυμνιστές ήταν μια σημαντική ομάδα τουριστών απ' όλα τα μέρη του κόσμου, που θα μπορούσαν να τους αποφέρουν ικανοποιητικά έσοδα. Ένας από αυτούς ήταν και ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου Σαλάντι στην Αργολίδα, που το μετέτρεψε σε κέντρο γυμνισμού, το καλοκαίρι του 1980. Τουρίστες από όλη την Ευρώπη κατέφθασαν στην περιοχή και απολάμβαναν τον ήλιο και τη θάλασσα με αδαμαία περιβολή.

Οι ντόπιοι ζητούσαν την απομάκρυνση των γυμνιστών, ενώ κατηγορήσαν τον ξενοδόχο ότι χρησιμοποίησε βία εναντίον τους.

Η παραλία γρήγορα μετατράπηκε σε πεδίο αναμέτρησης γυμνιστών και χωρικών. Το λουκέτο δεν άργησε να μπει στο ξενοδοχείο, το οποίο ανέστειλε τη λειτουργία του επ' αόριστον. Μετά το λουκέτο πολλοί κάτοικοι που πρωτοστατούσαν στις διαδηλώσεις, αναθεώρησαν, καθώς διαπίστωσαν ότι το «άντρο της ακολασίας» ήταν μια σημαντική πηγή εσόδων για ολόκληρη την περιοχή».

(Πηγή: news247 01.08.2015)

- 4.1** Σε ποια κατηγορία εναλλακτικού τουρισμού αναφέρεται, κατά τη γνώμη σας, το συγκεκριμένο άρθρο; **(Μονάδες 10)**
- 4.2** Ποιες είναι οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της συγκεκριμένης μορφής εναλλακτικού τουρισμού; **(Μονάδες 15)**

## ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

### ΘΕΜΑ 4ο

4.1 Το άρθρο αναφέρεται στον τουρισμό του γυμνισμού.

4.2 Οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την ανάπτυξη του Γυμνιστικού Τουρισμού είναι να αναπτύσσεται θεσμοθετημένα ως προϊόν σε οργανωμένα γυμνιστικά κέντρα, “Κέντρα Παραθερισμού Γυμνιστών”, με τη συναίνεση των τοπικών κοινωνιών και με τη φυσική ή τεχνητή απομόνωση του χώρου λειτουργίας των κέντρων αυτών.

### Θέμα #28138

#### ΘΕΜΑ 4ο

Είστε συνιδιοκτήτης ενός Τουριστικού Γραφείου της περιοχής σας και επιθυμείτε να πείσετε τους συνεργάτες σας να εξειδικευτείτε στον Τουρισμό Τρίτης Ηλικίας.

4.1 Να εξηγήσετε ποια είναι τα χαρακτηριστικά της Τρίτης Ηλικίας που την καθιστούν ιδανική για την προσφορά τουριστικών υπηρεσιών. **(Μονάδες 10)**

4.2 Πως θα συνδυάζατε τον Τουρισμό Τρίτης Ηλικίας με άλλες μορφές Τουρισμού που θα μπορούσαν να προσφερθούν στην περιοχή σας; **(Μονάδες 10)**

4.3 Πως μπορεί το κράτος να συμβάλει στην ενίσχυση του Τουρισμού Τρίτης Ηλικίας ειδικά για τα άτομα με χαμηλά εισοδήματα; **(Μονάδες 5)**

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

4.1 Η τρίτη ηλικία διαθέτει δυναμικά χαρακτηριστικά, όπως ελεύθερο χρόνο, σταθερό εισόδημα, μεγάλη επιθυμία για τουρισμό και κινητικότητα σε κοντινές αποστάσεις από τον τόπο μόνιμης διαμονής. Εξαιτίας της γήρανσης του πληθυσμού, τα άτομα της τρίτης ηλικίας, αποτελούν μια καινούρια διευρυνόμενη ομάδα καταναλωτών τουρισμού.

4.2 Ο τουρισμός τρίτης ηλικίας μπορεί να συνδυαστεί γενικά με τον κοινωνικό τουρισμό, τον τουρισμό υγείας ή θεραπευτικό, τον τουρισμό παραχείμασης, τον μορφωτικό τουρισμό, γιατί έχουν ως σημείο αναφοράς την ίδια πληθυσμιακή ομάδα.

Ο μαθητής μπορεί να αναφέρει αξιοθέατα και μνημεία για να συνδέσει τον τουρισμό τρίτης ηλικίας με τον μορφωτικό τουρισμό. Ιαματικές πηγές ή αντίστοιχες ιατρικές ή φυσιοθεραπευτικές εγκαταστάσεις συνδέουν τον τουρισμό της τρίτης ηλικίας με τον Τουρισμό Υγείας. Το ιδιαίτερο κλίμα της περιοχής θα μπορούσε να προσφέρει αντίστοιχα τουρισμό παραχείμασης.

4.3 Το κράτος συμβάλει μέσω των προγραμμάτων κοινωνικού τουρισμού. Ο κοινωνικός ή επιδοτούμενος (από το κράτος) τουρισμός είναι το σύνολο των τουριστικών υπηρεσιών, άμεσων ή έμμεσων, που διευκολύνουν τη συμμετοχή στον εσωτερικό τουρισμό των ασθενέστερων κοινωνικοοικονομικών τάξεων. Συγχρόνως, μέσω του κοινωνικού τουρισμού, ασκείται πολιτική ενίσχυσης της απασχόλησης στον τόπο υποδοχής τουριστών και δίδεται λύση στο πρόβλημα της τουριστικής εποχικότητας και πληρότητας.

### Θέμα #28139

#### ΘΕΜΑ 4ο

Η παρακάτω αφίσα αφορά μια σημαντική εκδήλωση που διεξάγεται ετησίως στην χώρα μας



Η παρακάτω αφίσα αφορά μια σημαντική εκδήλωση που διεξάγεται ετησίως στην χώρα μας.

4.1 α) Ποιο είδος τουρισμού μπορεί να αναπτυχθεί για την εκδήλωση της παραπάνω αφίσας και ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά του; **(Μονάδες 10)**

β) Με ποια άλλα είδη εναλλακτικού τουρισμού μπορεί να συνδυαστεί η συγκεκριμένη μορφή του τουρισμού; **(Μονάδες 8)**

γ) Για ποιο λόγο είναι σημαντικό για τα τουριστικά γραφεία να προωθήσουν αυτή την τουριστική μορφή; **(Μονάδες 7)**

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

4.1α) Το είδος του τουρισμού που μπορεί να αναπτυχθεί για τις εκδηλώσεις της συγκεκριμένης αφίσας είναι ο Τουρισμός Εκθέσεων. Σ' αυτή τη μορφή τουρισμού, κατατάσσονται όλα τα είδη εκθέσεων, γενικών ή κλαδικών, εμπορικών ή μη, που οργανώνονται συνήθως σε μεγάλα αστικά κέντρα που διαθέτουν κατάλληλους εκθεσιακούς και βοηθητικούς χώρους, εξοπλισμό κ.τ.λ.

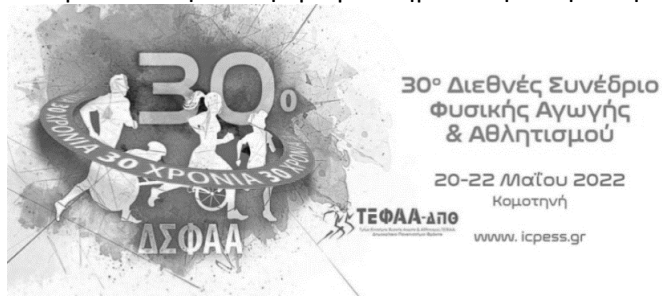
β) Ο τουρισμός εκθέσεων συνδυάζεται με τον τουρισμό πόλης και το μορφωτικό τουρισμό.

γ) Τα Τουριστικά Γραφεία πρέπει να προωθήσουν αυτή την τουριστική μορφή, γιατί ο χρόνος διεξαγωγής των εκθέσεων, στο μεγαλύτερο ποσοστό, είναι εκτός περιόδου τουριστικής αιχμής, γεγονός που βοηθά τη χρονική διεύρυνση των εργασιών τους.

**Θέμα #28140**

**ΘΕΜΑ 4ο**

Η παρακάτω αφίσα αφορά μια σημαντική εκδήλωση που διεξάγεται ετησίως στην χώρα μας



α) Ποιο είδος τουρισμού μπορεί να αναπτυχθεί για την εκδήλωση της παραπάνω αφίσας και ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά του; **(Μονάδες 10)**

β) Με ποια άλλα είδη εναλλακτικού τουρισμού μπορεί να συνδυαστεί η συγκεκριμένη μορφή του τουρισμού; **(Μονάδες 8)**

γ) Για ποιο λόγο είναι σημαντικό για τα τουριστικά γραφεία να προωθήσουν αυτή την τουριστική μορφή; **(Μονάδες 7)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**α)** Το είδος του τουρισμού που μπορεί να αναπτυχθεί για τις εκδηλώσεις της συγκεκριμένης αφίσας είναι ο Συνεδριακός Τουρισμός. Ο συνεδριακός τουρισμός περιλαμβάνει διάφορα είδη οργανωμένων εκδηλώσεων, όπως συνέδρια, σεμινάρια, συσκέψεις, συναντήσεις, με μικρό ή μεγαλύτερο αριθμό συμμετοχών και αφορά διεθνές, εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο με σκοπό την επικοινωνία, την ανταλλαγή απόψεων και την ενημέρωση. Είναι μικρής χρονικής διάρκειας και τα αστικά ή τουριστικά κέντρα στα οποία διοργανώνονται συνέδρια πρέπει να διαθέτουν εξοπλισμένους συνεδριακούς χώρους.

**β)** Συνδυάζεται με τον τουρισμό πόλης, το μορφωτικό τουρισμό, τον εκτός αιχμής τουρισμό, τη διεθνή προβολή του τουριστικού τόπου κ.τ.λ.

**γ)** Ο συνεδριακός τουρισμός είναι υψηλού κοινωνικού και οικονομικού επιπέδου (επιστήμονας, στέλεχος επιχείρησης). Για το λόγο αυτό έχει μεγάλη αγοραστική δύναμη η οποία αυξάνεται με την εξασφάλιση των βασικών του αναγκών την οποία προσφέρουν πολλές φορές διάφοροι σπόνσορες. Τους συνεδριακούς τουρίστες τους συνοδεύουν και άτομα του οικογενειακού ή του εργασιακού τους περιβάλλοντος, οπότε δημιουργείται μια άλλη ομάδα τουριστών, οι συνοδοί, η οποία επίσης είναι αρκετά υπολογίσιμη από τα Τουριστικά Γραφεία που οργανώνουν και υποστηρίζουν τα συνέδρια.

2.1 Να αναφέρετε πέντε (5) από τα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει ένα τουριστικό γραφείο.

(Μονάδες 15)

2.2 Ποιες από τις υπηρεσίες ενός Τουριστικού Γραφείου θεωρούνται άμεσες και ποιες έμμεσες;

(Μονάδες 10)

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

2.1 Το Τουριστικό Γραφείο προσφέρει τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες, που μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

- Εξασφάλιση διαμονής και διατροφής με κρατήσεις δωματίων σε τουριστικά καταλύματα στον τόπο προορισμού των τουριστών – πελατών.
- Μεταφορά των τουριστών - πελατών με εξασφάλιση κράτησης θέσης σε μεταφορικά μέσα.
- Έκδοση εισιτηρίων σε μεταφορικά μέσα.
- Μετακινήσεις από τον τόπο άφιξης των τουριστών - πελατών προς το τουριστικό κατάλυμα και αντιστρόφως.
- Περιηγήσεις και ξεναγήσεις οργανωμένων εκδρομών ημερήσιου χαρακτήρα.
- Διάθεση συνοδού στους τουρίστες - πελάτες στον τόπο προορισμού.
- Εξασφάλιση μονοήμερων ή πολυήμερων θαλάσσιων περιηγήσεων (κρουαζιέρες).
- Εξασφάλιση ενοικίασης αυτοκινήτων και μοτοσικλετών.
- Εξασφάλιση ενοικίασης σκαφών αναψυχής.
- Μεσολάβηση για έκδοση, επικύρωση ή ανανέωση ταξιδιωτικών εγγράφων, όπως διαβατηρίου, visa, καρτών υγείας και εμβολιασμών σε χώρες όπου είναι απαραίτητες, ταξιδιωτικές επιταγές κ.ά.
- Μεσολάβηση για ανταλλαγή συναλλάγματος των τουριστών - πελατών.
- Μεταφορά αποσκευών των τουριστών - πελατών.
- Εξασφάλιση σίτισης των τουριστών - πελατών, ιδιαίτερα με τοπικά εδέσματα σε περιοχές όπου αυτά υπάρχουν.
- Εξασφάλιση ψυχαγωγίας και αναψυχής των τουριστών - πελατών αναλόγως των ενδιαφερόντων τους, των τοπικών εθίμων και της εποχής που θα πραγματοποιηθεί η τουριστική μετακίνηση, π.χ. εκδήλωση στην αλλαγή του έτους τη νύχτα της Πρωτοχρονιάς.
- Παροχή ταξιδιωτικής ασφάλισης των τουριστών - πελατών.
- Οργάνωση και σχεδίαση όλων των υπηρεσιών σε ένα κοινό πρόγραμμα αναλόγως του τόπου προορισμού.
- Οργάνωση συνεδρίων, σεμιναρίων και συναφών εκδηλώσεων.
- Μεσολάβηση για ειδικές εκδηλώσεις, όπως συνεστιάσεις, ειδικά δείπνα κ.ά.
- Πραγματοποίηση μετακινήσεων στελεχών και προσωπικού επιχειρήσεων και εταιρειών.
- Πληροφόρηση των τουριστών - πελατών όσον αφορά τον τουριστικό προορισμό, τον τρόπο πρόσβασης, τις κλιματολογικές συνθήκες, τις καταλυματικές μονάδες και τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους, τα τουριστικά και πολιτιστικά ενδιαφέροντα του τόπου, όπως αρχαιολογικοί χώροι, μουσεία, ήθη και έθιμα, τοπικά εδέσματα, ειδικές τοπικές εκδηλώσεις, ξεναγήσεις κ.τ.λ., ταξιδιωτική ασφάλιση, ταξιδιωτικά έγγραφα, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, ειδικές προσφορές και γενικώς ό,τι έχει σχέση με ένα επικείμενο τουριστικό ταξίδι.
- Οργάνωση ειδικών εκδηλώσεων, συνεδρίων που μπορεί να περιλαμβάνει αίθουσες στις οποίες θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση, προσφερόμενα εδέσματα, τεχνική υποστήριξη η οποία ενδεχομένως θα χρησιμοποιηθεί, τρόποι σχηματισμών τραπεζιών ή εδράνων κ.τ.λ.

2.2 Άμεσες θεωρούνται οι υπηρεσίες που εμφανίζουν το μεγαλύτερο κέρδος και το βασικό λόγο ύπαρξης του, μια και το Τουριστικό Γραφείο εξαρτάται από αυτές, όπως είναι οι κρατήσεις δωματίων, η οργάνωση ταξιδιών, οι τοπικές εκδρομές, οι κρουαζιέρες, η έκδοση εισιτηρίων κ.ά.

Έμμεσες θεωρούνται οι υπηρεσίες που παρέχουν μικρό κέρδος και ουσιαστικά είναι επικουρικές των πρώτων, όπως είναι η μεταφορά πελατών (transfer), η μεταφορά αποσκευών, η ταξιδιωτική ασφάλιση, η ανταλλαγή συναλλάγματος κ.ά.

2.1 Πώς λειτουργεί ένα Τουριστικό Γραφείο κατά τη διάρκεια αιχμής της τουριστικής περιόδου; (Μονάδες 10)

2.2 Να αναφέρετε πέντε (5) από τις βασικές εργασίες που πραγματοποιεί ένα Τουριστικό Γραφείο πριν την έναρξη της τουριστικής περιόδου. (Μονάδες 15)

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

2.1 Κατά τη διάρκεια αιχμής της τουριστικής περιόδου το Τουριστικό Γραφείο είναι προετοιμασμένο για να δεχθεί τους πελάτες - τουρίστες και λειτουργεί με κύριο άξονα τις πωλήσεις και την άμεση προώθηση των ήδη

υπαρχουσών τουριστικών υπηρεσιών και προϊόντων. Επίσης έχει συνεχείς επαφές με τους προμηθευτές, τους συνεργάτες και τους αντιπροσώπους του, για τη διευκόλυνση των τουριστών - πελατών. Η δεύτερη περίοδος αποτελεί τον βασικό κορμό όλων των διαδικασιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών του Τουριστικού Γραφείου, με βασική αρχή του την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των μετακινούμενων τουριστών - πελατών εντός και εκτός της επικράτειας της χώρας.

**2.2** Οι βασικές εργασίες που πραγματοποιεί ένα Τουριστικό Γραφείο πριν την έναρξη της τουριστικής περιόδου είναι οι ακόλουθες:

- Προκαθορισμός της πολιτικής που θα ακολουθήσει το Τουριστικό Γραφείο.
- Έρευνα αγοράς όσον αφορά τις προθέσεις των τουριστών - πελατών για τις τουριστικές μετακινήσεις.
- Έρευνα τουριστικής αγοράς όσον αφορά τους τουριστικούς προορισμούς.
- Κρατήσεις θέσεων κατόπιν συμφωνίας για συγκεκριμένο όγκο πωλήσεων με αεροπορικές και πλοιοκτήτριες εταιρείες.
- Κρατήσεις συγκεκριμένου όγκου κλινών κατόπιν συμφωνίας σε τουριστικά καταλύματα.
- Κρατήσεις συγκεκριμένου όγκου καμπινών κατόπιν συμφωνίας σε πλοία θαλάσσιου περιηγητισμού(κρουαζιερόπλοια).
- Κλείσιμο συμφωνιών συνεργασίας για αγορά συγκεκριμένου όγκου τουριστικών πακέτων με τους Παραγωγούς και Διαχειριστές Τουριστικών Υπηρεσιών (Tour Operators).
- Κλείσιμο συμφωνιών συνεργασίας με επιχειρήσεις τουριστικών λεωφορείων, ταξί και επισιτιστικών μονάδων.
- Κλείσιμο συμφωνιών συνεργασίας με γραφεία ενοικίασεως αυτοκινήτων, μοτοσικλετών και σκαφών αναψυχής.
- Κλείσιμο συμφωνιών συνεργασίας με συνοδούς και ξεναγούς των τουριστών - πελατών.
- Κλείσιμο συμφωνιών συνεργασίας με άλλα ταξιδιωτικά γραφεία του εσωτερικού ή του εξωτερικού της χώρας για παροχή υπηρεσιών στους τουρίστες - πελάτες στον τόπο προορισμού τους και αντιστρόφως.
- Υπογραφές συμβολαίων με τους αρμόδιους όλων των προαναφερθεισών υπηρεσιών.
- Ενημέρωση για εκδηλώσεις ή γεγονότα που θα πραγματοποιηθούν στη συγκεκριμένη τουριστική περίοδο π.χ. φεστιβάλ, αθλητικές δραστηριότητες κ.ά.
- Εκπόνηση τουριστικών προγραμμάτων και τοπικών εκδρομών με συνδυασμό των προαναφερθεισών τουριστικών υπηρεσιών.
- Τιμολόγηση όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών για μεμονωμένους τουρίστες - πελάτες και ομάδες.
- Τύπωση προγραμμάτων διακοπών και τουριστικών φυλλαδίων.
- Πληροφόρηση και προώθηση προς τους μελλοντικούς τουρίστες - πελάτες των τουριστικών υπηρεσιών που προσφέρει το Τουριστικό Γραφείο μέσω προβολής, δημοσίων σχέσεων και διαφήμισης.
- Σύνταξη ερωτηματολογίου για τους τουρίστες - πελάτες όσον αφορά τις εντυπώσεις τους για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Τουριστικού Γραφείου.
- Ενημέρωση λογιστηρίου για προκαταβολές που ήδη έχουν δοθεί ή έχουν εισπραχθεί και τέλος,
- Οργάνωση όλων των τμημάτων για να είναι σε θέση να δεχθούν τον όγκο των τουριστών - πελατών την τουριστική περίοδο αιχμής καθώς και επιλογή και εκπαίδευση νέου προσωπικού που θα επανδρώσει τη συγκεκριμένη τουριστική περίοδο θέσεις εργασίας του Τουριστικού Γραφείου.

### **Θέμα #31237**

#### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Με ποιες ενέργειες ένα Τουριστικό Γραφείο προετοιμάζει τις εργασίες του πριν την έναρξη της τουριστικής περιόδου; **(Μονάδες 10)**

**2.2** Να αναφέρετε πέντε (5) από τις βασικές εργασίες που πραγματοποιεί ένα Τουριστικό Γραφείο μετά τη λήξη της τουριστικής περιόδου. **(Μονάδες 15)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Πριν την έναρξη της τουριστικής περιόδου το Τουριστικό Γραφείο προετοιμάζει τις εργασίες του με την έρευνα και την επιλογή των τουριστικών αγορών στις οποίες θα απευθυνθεί, την επιλογή των προμηθευτών των τουριστικών προϊόντων, των συνεργατών και των αντιπροσώπων του, την πρόσληψη και εκπαίδευση ειδικευμένου προσωπικού που θα στελεχώσει τις επιπλέον θέσεις του Τουριστικού Γραφείου και τέλος την αγορά, τον προγραμματισμό και την προώθηση των τουριστικών προϊόντων. Στη συγκεκριμένη περίοδο το Τουριστικό Γραφείο οργανώνει την άριστη εκτέλεση των εργασιών του.

**2.2** Οι βασικές εργασίες οι οποίες πραγματοποιούνται μετά τη λήξη της τουριστικής περιόδου σε ένα Τουριστικό Γραφείο, είναι οι ακόλουθες:

- Επεξεργασία στατιστικών δεδομένων για την κίνηση της τουριστικής περιόδου.

- Αναλύσεις και εξαγωγή θετικών ή αρνητικών συμπερασμάτων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Τουριστικού Γραφείου μέσα από τα ερωτηματολόγια.
- Αξιολόγηση των παραγωγών και διαχειριστών των τουριστικών προϊόντων, καθώς και των προμηθευτών, συνεργατών και αντιπροσώπων και λήψη αποφάσεων για συνεργασία ή όχι, στην επόμενη τουριστική περίοδο.
- Αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών καθ' όλη την διάρκεια της τουριστικής περιόδου.
- Απολογισμός πιθανών λαθών, σφαλμάτων, λανθασμένων ενεργειών ή ελλείψεων των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών.
- Αποστολές τιμολογίων για εισπράξεις και εξοφλήσεις.
- Κλείσιμο λογαριασμών και εξαγωγή κέρδους ή ζημιάς της τουριστικής περιόδου.
- Γενικός απολογισμός της τουριστικής περιόδου και σύγκριση αυτής με προηγούμενα έτη.
- Αποστολή ευχαριστηρίων επιστολών στους τουρίστες - πελάτες.
- Διατήρηση της επαφής με τους τουρίστες - πελάτες με αποστολές καρτών Χριστουγέννων και ενημέρωση για τα νέα τουριστικά προγράμματα π.χ. περίοδος Χριστουγέννων, Πρωτοχρονιάς κ.ά.
- Αρχαιοθετήσεις φακέλων τουριστών - πελατών.
- Αρχαιοθετήσεις εγγράφων και αλληλογραφίας με τους παραγωγούς και διαχειριστές (tour operators), τους αντιπροσώπους, τους συνεργάτες και τους προμηθευτές του Τουριστικού Γραφείου και τέλος,
- Προετοιμασίες για τη νέα τουριστική περίοδο με την αξιολόγηση της πολιτικής του Τουριστικού Γραφείου και σε περίπτωση που κριθεί αναγκαίο, με τον επαναπροσδιορισμό των στόχων του.

### **Θέμα #31239**

#### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Πώς χαρακτηρίζεται η περίοδος μετά τη λήξη της τουριστικής περιόδου και γιατί θεωρείται ως η δυσκολότερη; **(Μονάδες 10)**

**2.2** Να αναφέρετε πέντε (5) από τις βασικές εργασίες που πραγματοποιεί ένα Τουριστικό Γραφείο κατά τη διάρκεια αιχμής της τουριστικής περιόδου. **(Μονάδες 15)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Μετά τη λήξη της τουριστικής περιόδου, στο Τουριστικό Γραφείο εμφανίζονται τα αποτελέσματα της σωστής ή λανθασμένης πορείας που ακολούθησε κατά τις δύο προηγούμενες περιόδους και εξάγει μέσα από αυτά, συμπεράσματα. Ουσιαστικά είναι μία περίοδος απολογισμού των πεπραγμένων, κατά την οποία αξιολογείται η θετική ή η αρνητική εικόνα που έχει σχηματίσει για το Τουριστικό Γραφείο και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ο τουρίστας-πελάτης. Άλλωστε ο ίδιος είναι ο καλύτερος διαφημιστής ή δυσφημιστής του Τουριστικού Γραφείου. Φαινομενικά εμφανίζεται ως η πιο εύκολη περίοδος. Στην πραγματικότητα όμως είναι η δυσκολότερη, αφού μετά την εξαγωγή των στατιστικών στοιχείων για την αύξηση ή μείωση της τουριστικής μετακίνησης και τα αποτελέσματα της οικονομικής πορείας, θα φανεί εάν η πολιτική, την οποία ακολούθησε το Τουριστικό Γραφείο και η επιλογή των προμηθευτών, των συνεργατών και των αντιπροσώπων, έδωσε τα αναμενόμενα αποτελέσματα.

**2.2** Οι βασικές εργασίες με τις οποίες είναι επιφορτισμένο ένα Τουριστικό Γραφείο στην διάρκεια αιχμής της τουριστικής περιόδου είναι οι ακόλουθες:

- Προώθηση, πώληση και διάθεση όλων των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών ομαδικά ή μεμονωμένα.
- Ενημέρωση των τουριστών - πελατών για όλες τις παρεχόμενες από το Τουριστικό Γραφείο υπηρεσίες.
- Σύνταξη ημερήσιων και εβδομαδιαίων προγραμμάτων και δρομολογίων για την υποδοχή των τουριστών - πελατών, τη μετακίνησή τους, τις εκδρομές τους και την αναχώρησή τους.
- Κοινοποίηση των προγραμμάτων και των δρομολογίων στους συνοδούς, στους ξεναγούς και στους οδηγούς των τουριστικών λεωφορείων.
- Σύνταξη καταστάσεων, έκδοση και αποστολή όλων των απαραίτητων εγγράφων για την πραγματοποίηση ενός τουριστικού ταξιδιού.
- Δημιουργία φακέλων τουριστών - πελατών με τις μετακινήσεις τους.
- Ενημέρωση του Τουριστικού Γραφείου και των αντιπροσώπων για τους αφικνούμενους, αναχωρούντες και μετακινούμενους τουρίστες - πελάτες στο εξωτερικό και στο εσωτερικό της χώρας.
- Ενημέρωση άλλων τουριστικών επιχειρήσεων και μέσω μεταφοράς με τα αντίστοιχα έγγραφα για την αναμονή και μετακίνηση των τουριστών - πελατών.
- Επιβεβαίωση κρατήσεων, αναχωρήσεων και αφίξεων πελατών, από και προς τον τόπο προορισμού τους.
- Πραγματοποιήσεις κρατήσεων εκτός τουριστικών προγραμμάτων, όπως ενοικιάσεις αυτοκινήτων, επιπλέον εκδρομές κ.ά.
- Αντιμετώπιση πάσης φύσεως προβλήματος κατά την διάρκεια του τουριστικού ταξιδιού.
- Συναλλαγές με υπηρεσίες, εταιρείες και οργανισμούς για την εξυπηρέτηση των τουριστών - πελατών.



- Διαφοροποιήσεις ή αποκλίσεις από τον αρχικό σχεδιασμό των τουριστικών προγραμμάτων πριν την αναχώρηση των τουριστών - πελατών ή κατά τη διάρκεια του τουριστικού ταξιδιού.
- Εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας σε περιπτώσεις ακύρωσης ήδη αγορασθεισών υπηρεσιών από τους τουρίστες - πελάτες.
- Παροχές ειδικών υπηρεσιών σε υψηλά πρόσωπα (V.I.P.).
- Εκπόνηση και προώθηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων και τέλος,
- Καθημερινή ενημέρωση και παρακολούθηση των χρεώσεων και των πιστώσεων των λογαριασμών των τουριστών - πελατών.

#### **Θέμα #31242**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να εξηγήσετε τη σημασία του όρου «out of allotment».

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Να εξηγήσετε τη σημασία του όρου «over allotment».

**(Μονάδες 10)**

**2.3** Σε ποια περίπτωση, σε μια συμφωνία allotment, η ακύρωση μέρους ή του συνόλου των δωματίων που έχουν συμφωνηθεί, πριν την ημερομηνία άφιξης των τουριστών - πελατών, δεν υποχρεώνει σε αποζημίωση το Τουριστικό Γραφείο;

**(Μονάδες 5)**

##### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Υπάρχουν περιπτώσεις, ιδιαίτερα στην υψηλή περίοδο, κατά τις οποίες το Τουριστικό Γραφείο λόγω της αυξημένης ζήτησης ή κακών υπολογισμών του, όχι μόνο συμπληρώνει το ανώτατο όριο των κλινών, που έχουν συμφωνηθεί, αλλά το ξεπερνά. Το τουριστικό κατάλυμα, χωρίς να δεσμεύεται από τη συμφωνία και εφ' όσον έχει διαθέσιμα δωμάτια, εξυπηρετεί στις ίδιες τιμές allotment που είχαν συμφωνηθεί, το Τουριστικό Γραφείο. Σ' αυτήν την περίπτωση, επειδή η συμφωνία βρίσκεται εκτός του ορίου των κλινών που αρχικά είχαν συμφωνηθεί, ονομάζεται out of allotment.

**2.2** Υπάρχει η πιθανότητα το τουριστικό πρακτορείο να μην καλύψει τον αριθμό των κλινών στη χρονική περίοδο που αναφέρεται στη συμφωνία allotment, αλλά μέρος αυτών. Γι' αυτό το τουριστικό κατάλυμα στις συμφωνίες που κλείνει με τα Τουριστικά Γραφεία, υπογράφει συνολικά για περισσότερες κλίνες από αυτές που πραγματικά διαθέτει, πραγματοποιώντας έτσι αυτό που διεθνώς ονομάζεται over allotment.

**2.3** Σε μία συμφωνία allotment η ακύρωση μέρους ή του συνόλου των δωματίων που έχουν συμφωνηθεί, πριν την ημερομηνία άφιξης των τουριστών - πελατών, δεν υποχρεώνει σε αποζημίωση το Τουριστικό Γραφείο, εφ' όσον βρίσκεται μέσα στην χρονική περίοδο αποδέσμευσης (release period) που ονομάζεται χρόνος αποδέσμευσης (release time).

#### **Θέμα #31241**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να εξηγήσετε τη σημασία του όρου «συμφωνία συνεργασίας και διαχειριστικής δέσμευσης (allotment)».

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Να αναφέρετε πέντε (5) από τους βασικούς όρους που περιλαμβάνει η συμφωνία Allotment. **(Μονάδες 15)**

##### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Η συμφωνία συνεργασίας και διαχειριστικής δέσμευσης (allotment), είναι μία αμφοτεροβαρής συμφωνία - συμβόλαιο που υπογράφεται μεταξύ ενός Τουριστικού Γραφείου και ενός τουριστικού καταλύματος για κράτηση συγκεκριμένου αριθμού κλινών ή δωματίων για εναλλασσόμενους πελάτες - τουρίστες, σε ορισμένη χρονική περίοδο και σε προκαθορισμένη τιμή, ανάλογα με τους όρους που υπάρχουν μέσα στην σύμβαση - συμβόλαιο, τους οποίους έχουν αποδεχθεί και τα δύο μέρη.

**2.2** Οι βασικοί όροι που περιλαμβάνει η συμφωνία allotment είναι:

- ο χρόνος που θα ισχύσει η συμφωνία - συμβόλαιο, διαχωρισμένος σε υψηλή περίοδο (high season), σε μέση περίοδο (medium season) και σε χαμηλή περίοδο (low season),
- ο αριθμός των κλινών αντίστοιχα με τους τύπους των δωματίων (μονόκλινα, δίκλινα, τρίκλινα κ.τ.λ.) καθώς και τον ανώτατο και κατώτατο αριθμό κλινών κάλυψης ανά μήνα,
- οι όροι χρέωσης των πελατών - τουριστών κατά την παραμονή τους στο τουριστικό κατάλυμα,
- οι υπηρεσίες που προσφέρει το τουριστικό κατάλυμα και μπορεί να χρησιμοποιήσει ο πελάτης - τουρίστας καθώς και ειδικές προσφορές σε ειδικές κατηγορίες ατόμων όπως V.I.P., νεόνυμφοι κ.τ.λ.,
- οι τιμές που δίνονται ανά άτομο και ανά διανυκτέρευση ανάλογα με την τουριστική περίοδο, τον τύπο των δωματίων και τους όρους χρέωσης καθώς και οι τιμές για επιπλέον κλίνη ή για παιδιά. Οι εκπτώσεις που παραχωρούνται σε ειδικές περιπτώσεις π.χ. νήπια ή δωρεάν (free) δωμάτια,
- η μεταφορά των πελατών - τουριστών από και προς το ξενοδοχείο και το κόστος αυτής, σε περίπτωση που πραγματοποιείται από το ξενοδοχείο,

- ο τρόπος κατάθεσης πληρωμής του Τουριστικού Γραφείου στο τουριστικό κατάλυμα και το ποσό της προκαταβολής, η οποία μετά τη λήξη της σύμβασης αφαιρείται από το συνολικό ποσό,
- η αποζημίωση από το Τουριστικό Γραφείο σε περίπτωση που δεν καλύψει το κατώτατο όριο του αριθμού των κλινών,
- η ακύρωση μέρους ή του συνόλου των δωματίων που έχουν συμφωνηθεί, πριν την ημερομηνία άφιξης των τουριστών - πελατών, η οποία δεν υποχρεώνει σε αποζημίωση το Τουριστικό Γραφείο, εφ' όσον βρίσκεται μέσα στην χρονική περίοδο αποδέσμευσης (release period) και ονομάζεται χρόνος αποδέσμευσης (release time). Η release time είναι κατά κανόνα επτά (7) ημέρες για την χαμηλή περίοδο, δεκατέσσερις ημέρες (14) για την μέση περίοδο και είκοσι μία (21) ημέρες για την υψηλή περίοδο.

#### **Θέμα #31245**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Ένα από τα είδη συμφωνίας που χρησιμοποιείται μεταξύ Τουριστικών Γραφείων και καταλυμάτων είναι και η Συμφωνία Συνεργασίας και Διαχειριστικής Δέσμευσης (Allotment). Πού στηρίζεται η συμφωνία allotment και ποιες είναι οι υποχρεώσεις των συμβαλλομένων;

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Ένα από τα είδη συμφωνίας που χρησιμοποιείται μεταξύ Τουριστικών Γραφείων και καταλυμάτων είναι και η Δεσμευτική Συμφωνία (Commitment). Σε τι αφορά η συμφωνία Commitment και τι ισχύει μετά την υπογραφή της για τα Τουριστικά Γραφεία και τα καταλύματα;

**(Μονάδες 15)**

##### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Η συμφωνία-συμβόλαιο allotment στηρίζεται στη συνεχή αποστολή εναλλασσόμενων πελατών (back to back) για όλη τη χρονική περίοδο που ισχύει. Μετά την υπογραφή των συμφωνιών-συμβολαίων, η καταλυματική μονάδα έχει την υποχρέωση να παραχωρήσει τον συγκεκριμένο αριθμό των δωματίων στους πελάτες - τουρίστες του τουριστικού πρακτορείου, σύμφωνα με τους όρους που περιλαμβάνει η συμφωνία-συμβόλαιο. Από την πλευρά του το Τουριστικό Γραφείο έχει την υποχρέωση να καλύψει το κατώτατο όριο των κλινών που έχει συμφωνήσει και να πληρώσει στην καταλυματική μονάδα την προκαθορισμένη από την συμφωνία τιμή.

**2.2** Η δεσμευτική συμφωνία (Commitment) αφορά στην ενοικίαση από το Τουριστικό Γραφείο μεγάλου αριθμού δωματίων ή όλου του τουριστικού καταλύματος μαζί με τις υπηρεσίες που αυτό προσφέρει, για ορισμένο χρονικό διάστημα. Το Τουριστικό Γραφείο μετά την υπογραφή της συμφωνίας με το τουριστικό κατάλυμα χρησιμοποιεί κατ' αποκλειστικότητα αυτό και τις υπηρεσίες του, έχοντας την πλήρη ευθύνη της λειτουργίας του. Η αμοιβή την οποία πληρώνει περιλαμβάνει το ποσό όλων των συμφωνηθέντων δωματίων και όλων των εξόδων του τουριστικού καταλύματος. Το τουριστικό κατάλυμα από την πλευρά του δεσμεύεται ότι θα λειτουργεί μόνον με πελάτες - τουρίστες του Τουριστικού Γραφείου, χωρίς να έχει το δικαίωμα να συνάψει συμφωνίες με άλλα Τουριστικά Γραφεία ή να εξυπηρετήσει δικούς του πελάτες.

#### **Θέμα #31246**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Με τη συμφωνία κατόπιν συνεννοήσεως (on request), το Τουριστικό Γραφείο έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί κρατήσεις δωματίων, ακόμη και την τελευταία στιγμή για τους τουρίστες - πελάτες του. Σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να γίνει αυτό;

**(Μονάδες 20)**

**2.2** Ποιες είναι οι υποχρεώσεις των συμβαλλομένων στη συμφωνία κατόπιν συνεννοήσεως (on request);

**(Μονάδες 5)**

##### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Με τη συμφωνία κατόπιν συνεννοήσεως (on request), το Τουριστικό Γραφείο έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιεί κρατήσεις δωματίων, ακόμη και την τελευταία στιγμή για τους τουρίστες - πελάτες του. Αυτό μπορεί να γίνει στις εξής περιπτώσεις:

- Όταν το Τουριστικό Γραφείο συνεργάζεται με το τουριστικό κατάλυμα. Σε αυτήν την περίπτωση το Τουριστικό Γραφείο έχει συνάψει σύμβαση on request με το τουριστικό κατάλυμα, βάση της οποίας το τουριστικό κατάλυμα δεν είναι υποχρεωμένο να αποδεχθεί την κράτηση, παρ' ότι έχει συμφωνηθεί συγκεκριμένη τιμή για τα δωμάτια. Η αποδοχή ή απόρριψη της κράτησης από το τουριστικό κατάλυμα πραγματοποιείται ανάλογα με τα διαθέσιμα δωμάτιά του και μόνον μετά από επικοινωνία του Τουριστικού Γραφείου με αυτό.
- Όταν το Τουριστικό Γραφείο δεν συνεργάζεται με το τουριστικό κατάλυμα. Σε αυτήν την περίπτωση δεν υπάρχει καμία συμφωνία μεταξύ τουριστικού καταλύματος και τουριστικού πρακτορείου. Η διαδικασία που ακολουθείται είναι ακριβώς η ίδια με την προαναφερόμενη, με τη διαφορά ότι η τιμή του δωματίου, εάν το τουριστικό κατάλυμα έχει διαθέσιμα δωμάτια και αποδεχθεί την κράτηση, συμφωνείται μεταξύ τους τη στιγμή της επικοινωνίας.

#### **Θέμα #37776**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να εξηγήσετε τι είναι το πλάνο κρατήσεων που τηρεί το Τουριστικό γραφείο.

**(Μονάδες 12)**

**2.2** Να εξηγήσετε τι είναι η κατάσταση κρατήσεων και πωλήσεων (booking position) που συμπληρώνει και αποστέλλει το Τουριστικό Γραφείο. **(Μονάδες 8)**

**2.3** Να εξηγήσετε τη σημασία του όρου «παύση πωλήσεων (stop sales)». **(Μονάδες 5)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Το Τουριστικό Γραφείο έχει τη δυνατότητα να προωθήσει στους τουρίστες – πελάτες περιορισμένο αριθμό δωματίων, ο οποίος αναγράφεται στις συμφωνίες που έχουν υπογραφεί. Για να μην εμφανίσει λοιπόν out of allotment τηρεί αρχείο δωματίων, το οποίο ονομάζεται πλάνο κρατήσεων. Το πλάνο κρατήσεων είναι μηνιαίο και αφορά την καθεμιά καταλυματική μονάδα με την οποία είναι συμβεβλημένο το Τουριστικό Γραφείο. Έτσι είναι σε θέση να γνωρίζει κάθε στιγμή την πληρότητα των δωματίων, καθώς και τον αριθμό των δωματίων που έχει στη διάθεσή του για προώθηση.

**2.2** Το Τουριστικό Γραφείο κάθε εβδομάδα ενημερώνει τις καταλυματικές μονάδες για το ύψος του ποσοστού που έχει καλύψει, σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στις συμφωνίες και δίνει επίσης τις προβλέψεις (forecast) για το επόμενο χρονικό διάστημα. Αυτό πραγματοποιείται με την αποστολή της κατάστασης των κρατήσεων και πωλήσεων (booking position).

**2.3** Η καταλυματική μονάδα ενημερώνει άμεσα το Τουριστικό Γραφείο για παύση των πωλήσεων (stop sales), σε περίπτωση που έχει φθάσει στο επιτρεπόμενο όριο, όπως αυτό αναγράφεται στις συμφωνίες.

**2.2** Με τη συμφωνία on request το Τουριστικό Γραφείο, καθώς και το τουριστικό κατάλυμα δεν έχουν απολύτως καμία δέσμευση μεταξύ τους, πέρα από την εκάστοτε συμφωνία κράτησης στην οποία καταλήγουν.

#### **Θέμα #37770**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

Ένα τουριστικό γραφείο μπορεί να πραγματοποιήσει τιμολόγηση δωματίων με διάφορες μεθόδους.

**2.1** Να αναλύσετε τη μέθοδο τιμολόγησης με τον υπολογισμό ενός ποσοστού. **(Μονάδες 10)**

**2.2** Να αναλύσετε τη μέθοδο τιμολόγησης με βάση την αποδοτικότητα. **(Μονάδες 10)**

**2.3** Να αναλύσετε τη μέθοδο τιμολόγησης με βάση τις τρέχουσες τιμές. **(Μονάδες 5)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Στη μέθοδο αυτή το Τουριστικό Γραφείο υπολογίζει το κόστος των συμφωνιών-συμβολαίων που έχει υπογράψει και σε αυτό προσθέτει το επιθυμητό ποσοστό κέρδους και έτσι διαμορφώνει την τελική τιμή του δωματίου. Η μέθοδος αυτή είναι η πλέον συνηθισμένη.

**2.2** Σύμφωνα με τη μέθοδο αυτή το Τουριστικό Γραφείο τιμολογεί ανάλογα με την πληρότητα των δωματίων των τουριστικών καταλυμάτων. Σε περιόδους υψηλής πληρότητας των τουριστικών καταλυμάτων το τουριστικό πρακτορείο αυξάνει τις τιμές του, ενώ σε περιόδους χαμηλής πληρότητας το Τουριστικό Γραφείο μειώνει τις τιμές του.

**2.3** Στη μέθοδο αυτή το Τουριστικό Γραφείο τιμολογεί ανάλογα με το επίπεδο τιμών που ορίζει ο ανταγωνισμός της τουριστικής αγοράς.

#### **Θέμα #37769**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Η τιμολόγηση ενός τουριστικού προϊόντος από το Τουριστικό Γραφείο παίζει τεράστιο ρόλο στην πορεία του στην αγορά. Ποιους παράγοντες λαμβάνει υπόψη του το Τουριστικό Γραφείο για την τιμολόγηση των δωματίων; **(Μονάδες 15)**

**2.2** Να αναφέρετε επιγραμματικά τις μεθόδους που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένα Τουριστικό Γραφείο για την τιμολόγηση των δωματίων. **(Μονάδες 10)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Η τιμολόγηση ενός τουριστικού προϊόντος από το Τουριστικό Γραφείο παίζει τεράστιο ρόλο στην πορεία του στην αγορά. Το Τουριστικό Γραφείο πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικό με την τιμολόγηση των δωματίων. Στην εργασία αυτή λαμβάνονται υπόψη πολλοί παράγοντες όπως:

- το είδος της πελατείας,
- το είδος του τουριστικού καταλύματος που έχει στη διάθεσή του,
- η τουριστική αγορά στην οποία προωθεί τις υπηρεσίες του,
- η ζήτηση των τουριστικών προϊόντων και
- η χρονική περίοδος.

**2.2** Το Τουριστικό Γραφείο μπορεί να πραγματοποιήσει τιμολόγηση με τις εξής μεθόδους:

- Τιμολόγηση με τον υπολογισμό ενός ποσοστού.
- Τιμολόγηση με βάση τις τρέχουσες τιμές.
- Τιμολόγηση με βάση την αξία του τουριστικού προϊόντος για τον καταναλωτή.
- Τιμολόγηση με βάση την αποδοτικότητα (yield management).

### **Θέμα #37771**

#### **ΘΕΜΑ 2°**

**2.1** Πώς ρυθμίζονται οι προμήθειες ενός Τουριστικού Γραφείου για τις συμφωνίες allotment, commitment και guarantee; **(Μονάδες 10)**

**2.2** Πώς ρυθμίζονται οι προμήθειες ενός Τουριστικού Γραφείου για τη συμφωνία on request; **(Μονάδες 10)**

**2.3 α)** Πώς ονομάζεται η συμφωνηθείσα προμήθεια;

**β)** Τι μπορεί να συμβεί με την προμήθεια όταν υπάρξει μεγαλύτερος όγκος πωλήσεων από το Τουριστικό Γραφείο;

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Για τις συμφωνίες allotment, commitment και guarantee ορίζεται τιμή χωρίς τις προμήθειες, η οποία ονομάζεται καθαρή τιμή (net price) και υπολογίζεται σε χρηματικό ποσό. Το Τουριστικό Γραφείο στην τιμή net προσθέτει την προμήθειά του, η οποία ισοδυναμεί με το μικτό κέρδος του.

**2.2** Για τη συμφωνία on request (είτε συνεργάζεται είτε όχι το Τουριστικό Γραφείο με το τουριστικό κατάλυμα), ορίζεται τιμή μαζί με την προμήθεια, η οποία ονομάζεται μικτή τιμή (gross price). Η προμήθεια υπολογίζεται ως ποσοστό επί τοις εκατό σε αυτή την τιμή. Το Τουριστικό Γραφείο από την τιμή gross παρακρατεί (αφαιρεί) την προμήθειά του, η οποία ισοδυναμεί με το μικτό κέρδος του.

**2.3 α)** Σε όλες τις περιπτώσεις η συμφωνηθείσα προμήθεια ονομάζεται κανονική προμήθεια (normal commission).

**β)** Μπορεί να δοθεί και επιπλέον προμήθεια (over commission), όταν υπάρξει μεγαλύτερος όγκος πωλήσεων απ' το Τουριστικό Πρακτορείο.

### **Θέμα #37774**

#### **ΘΕΜΑ 2°**

**2.1** Να εξηγήσετε τη σημασία του όρου «overbooking».

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Τι προβλέπεται από την Ελληνική Νομοθεσία προκειμένου να αντιμετωπιστεί η δυσάρεστη κατάσταση που προκύπτει σε περιπτώσεις overbooking και over allotment; Τι είναι καλό να κάνουν τα καταλύματα σε αυτές τις περιπτώσεις;

**(Μονάδες 15)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Πολλές φορές τα τουριστικά καταλύματα προσπαθώντας να καλύψουν όλα τα δωμάτια τους για να έχουν 100% πληρότητα ή φοβούμενα την πιθανή ασυνέπεια των Τουριστικών Γραφείων προχωρούν στις λεγόμενες υπερκρατήσεις (overbooking). Δηλαδή πραγματοποιούν περισσότερες αριθμητικά κρατήσεις δωματίων απ' όσα πραγματικά δωμάτια διαθέτουν.

**2.2** Προκειμένου να αντιμετωπιστεί η δυσάρεστη κατάσταση που προκύπτει σε περιπτώσεις overbooking και over allotment, η Ελληνική Νομοθεσία προβλέπει εξασφάλιση της διαμονής των τουριστών - πελατών σε άλλο κατάλυμα της ίδιας τουλάχιστον κατηγορίας, το οποίο να διαθέτει τις ίδιες υπηρεσίες και τα ίδια τμήματα εκμετάλλευσης. Το τουριστικό κατάλυμα είναι υποχρεωμένο να πληρώσει την διαφορά της τιμής που ενδέχεται να υπάρχει μεταξύ των δύο τουριστικών καταλυμάτων καθώς και τα έξοδα μεταφοράς της συγκεκριμένης μετακίνησης των τουριστών - πελατών. Σε τέτοιες περιπτώσεις καλό είναι να παρέχεται μία δωρεάν υπηρεσία από το τουριστικό κατάλυμα όπως π.χ. μία εκδρομή ή μία ξενάγηση ή φιάλη κρασιού και φρούτα στο δωμάτιο του τουρίστα - πελάτη, έξοδα τα οποία επιβαρύνουν την καταλυματική μονάδα η οποία εμφάνισε overbooking

### **Θέμα #37773**

#### **ΘΕΜΑ 2°**

**2.1** Να εξηγήσετε τη σημασία του όρου «overbooking».

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Ποια είναι η διαφορά μεταξύ του overbooking και του over allotment;

**(Μονάδες 15)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Πολλές φορές τα τουριστικά καταλύματα προσπαθώντας να καλύψουν όλα τα δωμάτια τους για να έχουν 100% πληρότητα ή φοβούμενα την πιθανή ασυνέπεια των Τουριστικών Γραφείων προχωρούν στις λεγόμενες υπερκρατήσεις (overbooking). Δηλαδή πραγματοποιούν περισσότερες αριθμητικά κρατήσεις δωματίων απ' όσα πραγματικά δωμάτια διαθέτουν.

**2.2** Η έννοια του overbooking είναι ευρύτερη της έννοιας του over allotment. Το overbooking αφορά τις καταλυματικές μονάδες και ισχύει τόσο για τουρίστες - πελάτες που πραγματοποιούν κράτηση μέσω του Τουριστικού Γραφείου όσο και για τουρίστες - πελάτες που πραγματοποιούν κράτηση χωρίς τη μεσολάβηση του Τουριστικού Γραφείου. Το over allotment αφορά τις καταλυματικές μονάδες μόνο στις περιπτώσεις πελατών που έχουν πραγματοποιήσει κρατήσεις μέσω του Τουριστικού Γραφείου.

### **Θέμα #37772**

#### **ΘΕΜΑ 2°**

**2.1** Ποιες κατηγορίες δίκλινων δωματίων υπάρχουν και πως συμβολίζονται διεθνώς;

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Πώς συμβολίζονται διεθνώς τα τρίκλινα δωμάτια και σε ποιους συνδυασμούς μπορεί να εμφανιστούν;

**(Μονάδες 10)**

**2.3** Τι ορίζεται ως «Παιδική Κλίνη» στα τουριστικά καταλύματα και πως συμβολίζεται διεθνώς; **(Μονάδες 5)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Υπάρχουν δίκλινα τα οποία διαθέτουν δύο κλίνες (Twin Bed) και συμβολίζονται διεθνώς XX ή TWIN και δίκλινα με μία διπλή κλίνη (Double Bed) και συμβολίζονται διεθνώς XX ή DBL.

**2.2** Τα τρίκλινα (Triple) συμβολίζονται διεθνώς XXX ή TPL. Στα τρίκλινα δωμάτια είναι δυνατόν να εμφανισθούν οι συνδυασμοί τριών κλινών ή μίας διπλής κλίνης και μίας μονής κλίνης.

**2.3** Παιδική Κλίνη (Baby Cot) είναι η μικρή παιδική κλίνη (κούνια), η οποία έχει τη δυνατότητα να τοποθετηθεί στο δωμάτιο και συμβολίζεται διεθνώς BC.

#### **Θέμα #37765**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Πότε μια κράτηση δωματίου που διενεργείται από ένα τουριστικό γραφείο για τον τουρίστα-πελάτη θεωρείται οριστική και ποιους δεσμεύει; **(Μονάδες 10)**

**2.2** Τι συνέπειες έχει η ακύρωση μιας κράτησης δωματίου που έγινε με voucher; **(Μονάδες 10)**

**2.3** Πώς διακρίνονται τα voucher ανάλογα με το είδος της πελατείας που εξυπηρετούν; **(Μονάδες 5)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

##### **ΘΕΜΑ 2ο**

**2.1** Μετά την έκδοση του voucher από το Τουριστικό Γραφείο, η κράτηση του δωματίου οριστικοποιείται και ο τουρίστας - πελάτης, καθώς και το τουριστικό κατάλυμα ευθύνονται το ίδιο απέναντι στο Τουριστικό Γραφείο. Η επικύρωση της κράτησης είναι δεσμευτική τόσο από την πλευρά του Τουριστικού Γραφείου και της καταλυματικής μονάδας όσο και από την πλευρά του Τουριστικού Γραφείου και του τουρίστα - πελάτη.

**2.2** Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες ο πελάτης ακυρώσει ή δεν αποδεχθεί την κράτηση πληρώνει ακυρωτικά, πληρώνει δηλαδή ένα χρηματικό ποσό το οποίο είναι ανάλογο με τις προσφερόμενες υπηρεσίες που έχει ζητήσει και διαφέρει ανάλογα με τα χρονικά όρια στα οποία πραγματοποιείται η αποδέσμευση. Το τουριστικό κατάλυμα αντίστοιχα σε περίπτωση ακύρωσης, όταν αυτή δεν βρίσκεται μέσα στην release time, πληρώνει αποζημίωση, ανάλογη με τα ισχύοντα στις συμφωνίες.

**2.3** Τα voucher ανάλογα με το είδος της πελατείας διακρίνονται:

- σε αυτά που αφορούν μεμονωμένους τουρίστες - πελάτες του Τουριστικού Γραφείου,
- σε αυτά που αφορούν ομάδες τουριστών - πελατών του Τουριστικού Γραφείου. Στην κατηγορία αυτή, το Τουριστικό Γραφείο αποστέλλει στο τουριστικό κατάλυμα μαζί με το voucher τον κατάλογο δωματίων (rooming list).

#### **Θέμα #37764**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να κατονομάσετε και να αναλύσετε τις διακρίσεις των voucher ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής τους.

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Το Τουριστικό Γραφείο για τις κρατήσεις δωματίων που αφορούν ομάδες τουριστών - πελατών, αποστέλλει στο τουριστικό κατάλυμα μαζί με το voucher την rooming list. Να αναφέρετε πέντε (5) στοιχεία που αναγράφονται σε αυτή.

**(Μονάδες 10)**

**2.3** Να αναλύσετε το voucher Κράτησης Πλήρους Πίστωσης (Full Credit Voucher).

**(Μονάδες 5)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Τα voucher ανάλογα με τον τρόπο πληρωμής διακρίνονται:

- σε αυτά που πληρώνονται από τον τουρίστα - πελάτη στο Τουριστικό Γραφείο. Σε αυτή την περίπτωση επάνω στο voucher αναγράφεται η φράση: "The bill will be paid by our office". Το Τουριστικό Γραφείο αφού κρατήσει τη συμφωνημένη προμήθειά του, αποστέλλει το υπόλοιπο χρηματικό ποσό στο τουριστικό κατάλυμα,
- σε αυτά που πληρώνονται από τον τουρίστα - πελάτη στο τουριστικό κατάλυμα. Σε αυτή την περίπτωση επάνω στο voucher αναγράφεται η φράση: "The bill will be paid by our client". Το τουριστικό κατάλυμα αποστέλλει τη συμφωνημένη προμήθεια στο Τουριστικό Γραφείο.

**2.2** Στην rooming list αναγράφονται:

- Λογότυπο, επωνυμία και πλήρη στοιχεία διεύθυνσης του Τουριστικού Γραφείου.
- Αύξων αριθμός εντύπου.
- Ημερομηνία έκδοσης της rooming list.
- Είδος εντύπου.
- Ονομασία group.
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης.
- Ώρα άφιξης και αναχώρησης.
- Αύξων αριθμός τουριστών - πελατών.

- Ονοματεπώνυμο τουριστών - πελατών.
- Αριθμός ταυτότητας ή διαβατηρίου τουριστών - πελατών.
- Τύπος δωματίων.
- Αριθμός δωματίου (ο οποίος συμπληρώνεται από το τουριστικό κατάλυμα).
- Όροι χρέωσης.
- Παρατηρήσεις.
- Στοιχεία αρχηγού ομάδας.
- Υπογραφή και σφραγίδα για λογαριασμό του Τουριστικού Πρακτορείου.

**2.3** Το full credit voucher έχει τον ίδιο τύπο με το reservation voucher και περιλαμβάνει εκτός των υπηρεσιών του reservation voucher και όλες τις επιπλέον (extra) καταναλώσεις του τουρίστα - πελάτη. Για να ξεχωρίζει από το απλό voucher αναγράφεται επάνω σ' αυτό η ένδειξη "Full Credit". Συναντάται σπανιότατα στην αγορά.

**Θέμα #34352**

**ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

Στις 25/01 το τουριστικό γραφείο που εργάζεστε αναλαμβάνει τη διοργάνωση εκδρομής της σχολής χορού «Ρυθμός» στη Θεσσαλονίκη. Το γκρουπ «Ρυθμός» αποτελείται από δεκατρείς (13) μαθητές και δύο (2) συνοδούς. Θα αφιχθούν στο ξενοδοχείο ΔΕΛΤΑ στις 2 Μαρτίου, ώρα 14:00, και θα ναχωρήσουν, αφού πραγματοποιήσουν τρεις (3) διανυκτερεύσεις με ημιδιατροφή, στις 09:00. Οι συνοδοί σας δίνουν μια κατάσταση με τα ονόματα των μαθητών, τον αριθμό δελτίου ταυτότητας του καθενός και τον τρόπο με τον οποίο θα χωριστούν στα δωμάτια.

Τρίκλινα δωμάτια:

- Αναγνώστου Σ. (AM222777), Αλεξίου Ο. (AB222888), Δανιηλίδου Δ. (AB222999)
- Παντελίδου Α. (AZ222000), Ιωαννίδου Μ. (AM333111), Τελλίδου Γ. (AK333222)
- Μαυρίδου Σ. (AN333444), Μακρίδου Λ. (AX333555), Χρηστίδου Α. (AM333777)

Δίκλινα δωμάτια:

- Στεφανίδης Χ. (AB333999), Σταυρίδης Α. (AN333000)
- Αγγελίδης Τ. (AN444111), Παυλίδης Ε. (AM444222)

Οι συνοδοί Καλπίδου Μ. (AB444333) και Συμεωνίδης Γ. (AM444555) θα μείνουν σε δύο μονόκλινα χωρίς χρέωση.  
Ζητείται να ετοιμάσετε την rooming list. **(Μονάδες 25)**

A TRAVEL		ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:		No: 123456		
ΑΦΜ:		FAX / TELEX:		DATE:		
ΤΗΛ.:		<b>ROOMING LIST</b>				
GROUP:		DATE IN:		DATE OUT:		
CHECK IN TIME:		CHECK OUT TIME:				
SN	NAME	PASS No./I.D.	SERVICE	ROOM No	ARR.	REMARKS
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
T.L.						
T.L.						

SIGNATURE

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

**A TRAVEL**

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

ΑΦΜ:

ΤΗΛ.:

No: 123456

DATE: 25/01

FAX / TELEX:

**R O O M I N G L I S T**

GROUP: ΡΥΘΜΟΣ

DATE IN: 02/03

CHECK IN TIME: 14:00

DATE OUT: 05/03

CHECK OUT TIME: 09:00

SN	NAME	PASS No/I.D.	SERVICE	ROOM No	ARR.	REMARKS
1	ΑΝΑΓΝΩΣΤΟΥ Σ.	AM222777	XXX		HB	
2	ΑΛΕΞΙΟΥ Ο.	AB222888				
3	ΔΑΝΙΗΛΙΔΟΥ Δ.	AB222999				
4	ΠΑΝΤΕΛΙΔΟΥ Α.	AZ222000	XXX			
5	ΙΩΑΝΝΙΔΟΥ Μ.	AM333111				
6	ΤΕΛΛΙΔΟΥ Γ.	AK333222				
7	ΜΑΥΡΙΔΟΥ Σ.	AN333444	XXX			
8	ΜΑΚΡΙΔΟΥ Λ.	AX333555				
9	ΧΡΗΣΤΙΔΟΥ Α.	AM333777				
10	ΣΤΕΦΑΝΙΔΗΣ Χ.	AB333999	XX			
11	ΣΤΑΥΡΙΔΗΣ Α.	AN333000				
12	ΑΓΓΕΛΙΔΗΣ Τ.	AN444111	XX			
13	ΠΑΥΛΙΔΗΣ Ε.	AM444222				
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
T.L.	ΚΑΛΠΙΔΟΥ Μ.	AB444333	X			
T.L.	ΣΥΜΕΩΝΙΔΗΣ Γ.	AM444555	X			

SIGNATURE  
X.X.**Θέμα #34351****ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

Στις 16/03 το τουριστικό γραφείο που εργάζεστε αναλαμβάνει τη διοργάνωση της μετακίνησης και της διαμονής της σχολικής ομάδας ποδοσφαίρου του 10<sup>ου</sup> ΕΠΑΛ Χανίων στην Αθήνα για τη συμμετοχή της στο σχολικό πρωτάθλημα. Το γκρουπ «ομάδα ΕΠΑΛ» αποτελείται από δεκαοκτώ (18) μαθητές και δύο (2) συνοδούς καθηγητές. Θα αφιχθούν στο ξενοδοχείο ΣΙΓΜΑ στις 1 Απριλίου, ώρα 15:00, και θα αναχωρήσουν, αφού πραγματοποιήσουν πέντε (5) διανυκτερεύσεις με πλήρη διατροφή, στις 10:00. Οι συνοδοί καθηγητές σας δίνουν μια κατάσταση με τα ονόματα των μαθητών, τον αριθμό δελτίου ταυτότητας του καθενός και τον τρόπο με τον οποίο θα χωριστούν στα δωμάτια.

Τρίκλινα δωμάτια:

- Γιαννάκης Δ. (AZ119922), Παυλάκης Χ. (AB228833), Πετράκης Ι. (AB337744)
- Κωστάκης Κ. (AB446655), Γρηγοράκης Σ. (AK991188), Χρηστάκης Β. (AN882277)
- Δημητράκης Σ. (AM773366), Σταυράκης Ε. (AE664455), Νικολακάκης Α. (AA111222)
- Αντωνάκης Δ. (AN111333), Ανδρεαδάκης Ι. (AN111444), Παναγιωτάκης Ι. (AB111555)

Δίκλινα δωμάτια:

- Αγγελάκης Α. (AK111777), Νικάκης Φ. (AM111888)
- Μιχαλάκης Τ. (AB111999), Στεφανάκης Ν. (AB111000)
- Σπυράκης Ε. (AN222111), Μανωλάκης Δ. (AK222333)

Οι συνοδοί Σταματάκη Μ. (AM222444) και Δημητριάδης Σ. (AN222555) θα μείνουν σε δύο μονόκλινα χωρίς χρέωση. Ζητείται να ετοιμάσετε την rooming list.

**(Μονάδες 25)****ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**A TRAVEL**

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:

ΑΦΜ:

ΤΗΛ.:

No: 123456

DATE: 16/03

FAX / TELEX:

**ROOMING LIST**

GROUP: ΟΜΑΔΑ ΕΠΑΛ

DATE IN: 01/04

CHECK IN TIME: 15:00

DATE OUT: 06/04

CHECK OUT TIME: 10:00

SN	NAME	PASS No/I.D.	SERVICE	ROOM No	ARR.	REMARKS
1	ΓΙΑΝΝΑΚΗΣ Δ.	AZ119922	XXX		FB	
2	ΠΑΥΛΑΚΗΣ Χ.	AB228833				
3	ΠΕΤΡΑΚΗΣ Ι.	AB337744				
4	ΚΩΣΤΑΚΗΣ Κ.	AB446655	XXX			
5	ΓΡΗΓΟΡΑΚΗΣ Σ.	AK991188				
6	ΧΡΗΣΤΑΚΗΣ Β.	AN882277				
7	ΔΗΜΗΤΡΑΚΗΣ Σ.	AM773366	XXX			
8	ΣΤΑΥΡΑΚΗΣ Ε.	AE664455				
9	ΝΙΚΟΛΑΚΑΚΗΣ Α.	AA111222				
10	ΑΝΤΩΝΑΚΑΚΗΣ Δ.	AN111333	XXX			
11	ΑΝΔΡΕΑΔΑΚΗΣ Ι.	AN111444				
12	ΠΑΝΑΓΙΩΤΑΚΗΣ Ι.	AB111555				
13	ΑΓΓΕΛΑΚΗΣ Α.	AK111777	XX			
14	ΝΙΚΑΚΗΣ Φ.	AM111888				
15	ΜΙΧΑΛΑΚΗΣ Τ.	AB111999	XX			
16	ΣΤΕΦΑΝΑΚΗΣ Ν.	AB111000				
17	ΣΠΥΡΑΚΗΣ Ε.	AN222111	XX			
18	ΜΑΝΩΛΑΚΗΣ Δ.	AK222333				
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
T.L.	ΣΤΑΜΑΤΑΚΗ Μ.	AM222444	X			
T.L.	ΔΗΜΗΤΡΙΑΔΗΣ Σ.	AN222555	X			

SIGNATURE

X.X.

**Θέμα #34350****ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

Στις 10/2 το τουριστικό γραφείο που εργάζεστε αναλαμβάνει τη διοργάνωση εκπαιδευτικής εκδρομής για τους δεκαπέντε (15) μαθητές της ειδικότητας Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης και τους δύο (2) συνοδούς τους στη Θεσσαλονίκη. Το group «μαθητές» θα αφιχθεί στο ξενοδοχείο ΒΗΤΑ στις 9 Μαρτίου, ώρα 14:00, και θα αναχωρήσει, αφού πραγματοποιήσουν δύο (2) διανυκτερεύσεις με πλήρη διατροφή, στις 11:00. Οι συνοδοί καθηγητές σας δίνουν μια κατάσταση με τα ονόματα των μαθητών, τον αριθμό δελτίου ταυτότητας του καθενός και τον τρόπο με τον οποίο θα χωριστούν στα δωμάτια.

**Τρίκλινα δωμάτια:**

- Δημητρίου Χ. (AB456789), Παναγιώτου Μ. (AB987654), Καλέργης Ε. (AM567890)
- Σταύρου Ζ. (AB098765), Ρένος Τ. (AT112233), Ανεστάκης Δ. (AM223344)
- Μανωλεδάκης Κ. (AK334455), Ιωαννίδης Μ. (AM445566), Σπύρου Κ. (AK556677)

**Δίκλινα δωμάτια:**

- Αλεξάκη Ν. (AK123456), Αλεξιάδου Σ. (AB654321)
- Ανετάκη Σ. (AE234567), Νικολάου Ρ. (AZ765432)
- Ελενίδη Σ. (AH345678), Μαντά Φ. (AK876543)

Οι συνοδοί Αποστολάκη Α. (AK 667788) και Αντωνιάδης Κ. (AN778899) θα μείνουν σε δύο μονόκλινα χωρίς χρέωση. Ζητείται να ετοιμάσετε την rooming list.

**(Μονάδες 25)****ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ****ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**



**A TRAVEL**ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:  
ΑΦΜ:  
ΤΗΛ.:No: 123456  
DATE: 10/02

FAX / TELEX:

**R O O M I N G L I S T**

GROUP: ΜΑΘΗΤΕΣ

DATE IN: 09/03

CHECK IN TIME: 14:00

DATE OUT: 11/03

CHECK OUT TIME: 11:00

SN	NAME	PASS No./I.D.	SERVICE	ROOM No	ARR.	REMARKS
1	ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ Χ.	AB456789	XXX		FB	
2	ΠΑΝΑΓΙΩΤΟΥ Μ.	AB987654				
3	ΚΑΛΕΡΓΗΣ Ε.	AM567890				
4	ΣΤΑΥΡΟΥ Ζ.	AB098765	XXX			
5	ΡΕΝΟΣ Τ.	AT112233				
6	ΑΝΕΣΤΑΚΗΣ Δ.	AM223344				
7	ΜΑΝΩΛΕΔΑΚΗΣ Κ.	AK334455	XXX			
8	ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ Μ.	AM445566				
9	ΣΠΥΡΟΥ Κ.	AK556677				
10	ΑΛΕΞΑΚΗ Ν.	AK123456	XX			
11	ΑΛΕΞΙΑΔΟΥ Σ.	AB654321				
12	ΑΝΕΤΑΚΗ Σ.	AE234567	XX			
13	ΝΙΚΟΛΑΟΥ Ρ.	AZ765432				
14	ΕΛΕΝΙΔΗ Σ.	AH345678	XX			
15	ΜΑΝΤΑ Φ.	AK876543				
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
T.L.	ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗ Α.	AK 667788	X			
T.L.	ΑΝΤΩΝΙΑΔΗΣ Κ.	AN778899	X			

SIGNATURE  
X.X.**Θέμα #37766****ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

2.1 Ποια είναι η χρησιμότητα των vouchers διαμονής και πώς διευκολύνουν την εσωτερική λειτουργία του Τουριστικού Γραφείου; **(Μονάδες 20)**

2.2 Να αναφέρετε δύο (2) βασικές οδηγίες σχετικά με τον τρόπο αναγραφής του εντύπου voucher.

**(Μονάδες 5)****ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

2.1 Το Voucher διαμονής αποτελεί το συμφωνητικό μεταξύ του Τουριστικού Γραφείου, του τουριστικού καταλύματος και του τουρίστα - πελάτη. Με βάση αυτό το έντυπο, το Τουριστικό Γραφείο:

- πιστοποιεί το είδος των δωματίων και των παρεχόμενων υπηρεσιών που ζητά ο πελάτης,
- πιστοποιεί τις υπηρεσίες που ζητά το Τουριστικό Γραφείο από το τουριστικό κατάλυμα για λογαριασμό του τουρίστα - πελάτη και τις οποίες αυτός δικαιούται.

Παράλληλα, το voucher είναι και έντυπο που διευκολύνει την εσωτερική λειτουργία του Τουριστικού Γραφείου.

Βοηθά στον έλεγχο αλλά και στη στατιστική επεξεργασία:

- του αριθμού των δωματίων που ζητούνται από κάθε τουρίστα - πελάτη,
- του είδους των υπηρεσιών που ζητούνται από κάθε τουρίστα - πελάτη,
- του αριθμού των διανυκτερεύσεων αλλά και των ημερομηνιών αφίξεων και αναχωρήσεων,
- του ύψους των πωλήσεων και υπολογισμού των προμηθειών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες,
- του τρόπου πληρωμής (πληρωμή στο Τουριστικό Γραφείο ή στο τουριστικό κατάλυμα).

2.2 Ως προς τον τρόπο αναγραφής του εντύπου του voucher, πρέπει να:

- γράφονται με σαφήνεια τα ονοματεπώνυμα των τουριστών - πελατών (γι' αυτό χρησιμοποιούνται μόνο κεφαλαία γράμματα),
- καθορίζονται βάσει της διεθνούς ορολογίας τα άτομα, ο τύπος των δωματίων, οι όροι χρέωσης, οι ημερομηνίες και ώρες άφιξης και αναχώρησης καθώς και το μεταφορικό μέσο των τουριστών - πελατών,
- αναφέρονται οποιεσδήποτε παρατηρήσεις για τους τουρίστες - πελάτες που αφορούν την ιδιότητά τους (V.I.P., νεόνυμφοι, παλαιοί πελάτες του τουριστικού καταλύματος κ.τ.λ.).
- αποφεύγονται υποσχέσεις στους τουρίστες - πελάτες, εάν πρώτα δεν έχει συζητηθεί το θέμα τους με το τουριστικό κατάλυμα.

**Θέμα #31265****ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

4.1 Στις 29/05 πραγματοποιήθηκε από το τουριστικό μας γραφείο κράτηση με voucher για ένα δίκλινο δωμάτιο με ημιδιατροφή στο ξενοδοχείο ΒΗΤΑ στο όνομα Στεργίου.

Σήμερα, 30/05, επικοινωνεί μαζί σας ο κύριος Στεργίου και σας ζητάει να αλλάξετε τους όρους χρέωσης από ημιδιατροφή σε δωμάτιο με πρωινό. Απευθύνεστε στην υπεύθυνη κρατήσεων του ξενοδοχείου ΒΗΤΑ κυρία Παπαδοπούλου και διαφοροποιείτε τους όρους χρέωσης του reservation voucher No 15241 το οποίο εκδόθηκε στις 29/05 για τους πελάτες σας, εκδίδοντας και αποστέλλοντας voucher αλλαγής με αριθμό 1897.

Σας ζητείται να συμπληρώσετε ανάλογα το Voucher Αλλαγής (Amendment Voucher).

(Μονάδες 13)

A TRAVEL  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:  
ΑΦΜ:  
ΤΗΛ.:

FAX / TELEX:

No:  
Date:

**A M E N D M E N T V O U C H E R**

Order to:

Hotel: .....  
Reservation Voucher No: ..... Date: .....  
Client's Name: .....

REASON	BEFORE	NOW
Days		
Service		
Arrangement		
Persons		
Date arrival		
Date departure		
Time arrival		
Time departure		

Remarks: .....

SIGNATURE

4.2 Σήμερα, 03/06, ο κύριος Στεργίου επικοινωνεί μαζί σας και σας ενημερώνει ότι λόγω οικογενειακών προβλημάτων αναγκάζεται να ακυρώσει την κράτηση από 25/06 έως 30/6 του προκαθορισμένου ταξιδιού με τη σύζυγό του στα Χανιά. Έτσι, ακυρώνετε το reservation voucher με αύξοντα αριθμό 15241 και ημερομηνία έκδοσης 29/05, με έκδοση ακυρωτικού voucher με αριθμό 236 το οποίο αποστέλλετε στην υπεύθυνη κρατήσεων του ξενοδοχείου ΒΗΤΑ, κυρία Παπαδοπούλου.

Σας ζητείται να συμπληρώσετε ανάλογα το Voucher Ακύρωσης (Cancellation Voucher).

(Μονάδες 12)

A TRAVEL  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:  
ΑΦΜ:  
ΤΗΛ.:

FAX / TELEX:

No:  
Date:

**C A N C E L L A T I O N V O U C H E R**

Order to:

Hotel: .....  
Reservation Voucher No: ..... Date: .....  
Client's Name: .....  
Cancellation Date: .....  
Remarks: .....

SIGNATURE

## ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

### 4.1

A TRAVEL  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:  
ΑΦΜ:  
ΤΗΛ.:

FAX / TELEX:

No: 1897  
Date: 30/05

**A M E N D M E N T V O U C H E R**

Order to: Κα ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ

Hotel: ΒΗΤΑ  
Reservation Voucher No: 15241 Date: 29/05  
Client's Name: ΣΤΕΡΓΙΟΥ

REASON	BEFORE	NOW
Days		
Service		
Arrangement	HB	BB
Persons		
Date arrival		
Date departure		
Time arrival		
Time departure		

Remarks: .....

SIGNATURE  
X X

### 4.2

A TRAVEL  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:  
ΑΦΜ:  
ΤΗΛ.: FAX / TELEX:

No: 236  
Date: 03/06

## CANCELLATION VOUCHER

Order to: Κα ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ

Hotel: ΒΗΤΑ  
Reservation Voucher No: 15241 Date: 29/05  
Client's Name: ΣΤΕΡΓΙΟΥ  
Cancellation Date: 25/06 - 30/06  
Remarks:

SIGNATURE  
X.X.

**Θέμα #31264**

**ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

4.1 Στις 20/04 πραγματοποιήθηκε από το τουριστικό σας γραφείο «A TRAVEL» κράτηση με voucher για ένα μονόκλινο δωμάτιο στο ξενοδοχείο ΒΗΤΑ στο όνομα Οικονομίδης Αναστάσιος.

Σήμερα, 21/04, έρχεται ο κύριος Οικονομίδης και σας ενημερώνει ότι πρόκειται να ταξιδέψει μαζί του και η σύζυγός του και επιθυμούν να μείνουν μαζί σε ένα δίκλινο δωμάτιο. Απευθύνεστε στην υπεύθυνη κρατήσεων του ξενοδοχείου ΒΗΤΑ κυρία Μακρίδη και διαφοροποιείτε τον τύπο δωματίου του reservation voucher No 12345 εκδίδοντας και αποστέλλοντας voucher αλλαγής με αριθμό 2365.

Σας ζητείται να συμπληρώσετε ανάλογα το Voucher Αλλαγής (Amendment Voucher).

**(Μονάδες 13)**

A TRAVEL  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:  
ΑΦΜ:  
ΤΗΛ.: FAX / TELEX:

No:  
Date:

## AMENDMENT VOUCHER

Order to:

Hotel:  
Reservation Voucher No: Date:  
Client's Name:

REASON	BEFORE	NOW
Days		
Service		
Arrangement		
Persons		
Date arrival		
Date departure		
Time arrival		
Time departure		

Remarks:

SIGNATURE

4.2 Σήμερα, 19/05, ο κύριος Οικονομίδης σας ενημερώνει ότι για προσωπικούς λόγους πρέπει να ακυρώσει το ταξίδι του και την παραμονή του από 26/06 έως 30/06 στο ξενοδοχείο ΒΗΤΑ. Έτσι, ακυρώνετε το reservation voucher με αύξοντα αριθμό 12345 και ημερομηνία έκδοσης 20/04, με έκδοση ακυρωτικού voucher με αριθμό 483 το οποίο αποστέλλετε στην υπεύθυνη κρατήσεων του ξενοδοχείου ΒΗΤΑ κυρία Μακρίδη.

Σας ζητείται να συμπληρώσετε ανάλογα το Voucher Ακύρωσης (Cancellation Voucher).

**(Μονάδες 12)**

A TRAVEL  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:  
ΑΦΜ:  
ΤΗΛ.: FAX / TELEX:

No:  
Date:

## CANCELLATION VOUCHER

Order to:

Hotel:  
Reservation Voucher No: Date:  
Client's Name:  
Cancellation Date:  
Remarks:

SIGNATURE

## ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

### 4.1

A TRAVEL ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΑΦΜ: ΤΗΛ.:	FAX / TELEX:	No: 2365 Date: 21/04																											
<b>A M E N D M E N T V O U C H E R</b>																													
Order to: Κα ΜΑΚΡΙΑΔΗ																													
Hotel: ΒΗΤΑ	Reservation Voucher No: 12345	Date: 20/04																											
Client's Name: ΟΙΚΟΝΟΜΙΔΗΣ																													
<table border="1"><thead><tr><th>REASON</th><th>BEFORE</th><th>NOW</th></tr></thead><tbody><tr><td>Days</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Service</td><td>X</td><td>XX</td></tr><tr><td>Arrangement</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Persons</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Date arrival</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Date departure</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Time arrival</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Time departure</td><td></td><td></td></tr></tbody></table>	REASON	BEFORE	NOW	Days			Service	X	XX	Arrangement			Persons			Date arrival			Date departure			Time arrival			Time departure				
REASON	BEFORE	NOW																											
Days																													
Service	X	XX																											
Arrangement																													
Persons																													
Date arrival																													
Date departure																													
Time arrival																													
Time departure																													
Remarks:																													
SIGNATURE X.X.																													

### 4.2

A TRAVEL ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΑΦΜ: ΤΗΛ.:	FAX / TELEX:	No: 483 Date: 19/05
<b>C A N C E L L A T I O N V O U C H E R</b>		
Order to: Κα ΜΑΚΡΙΑΔΗ		
Hotel: ΒΗΤΑ	Reservation Voucher No: 12345	Date: 20/04
Client's Name: ΟΙΚΟΝΟΜΙΔΗΣ		
Cancellation Date: 26/06 - 30/06		
Remarks:		
SIGNATURE X.X.		

### Θέμα #31263

#### ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

Οι τριάντα επτά (37) μαθητές της Β' τάξης του Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης θα πραγματοποιήσουν τουριστική μετακίνηση από 4 έως 5 Απριλίου στο ξενοδοχείο ΒΗΤΑ στο Ναύπλιο, για εκπαιδευτικούς λόγους, μέσω του πρακτορείου σας «Α TRAVEL». Η μετακίνησή τους θα πραγματοποιηθεί από την Αθήνα με τουριστικά λεωφορεία του τουριστικού σας γραφείου, με ώρα αναχώρησης 09:30. Στο ξενοδοχείο θα αφιχθούν στις 04/04, ώρα 12:00, και θα αναχωρήσουν στις 05/04, ώρα 11:00, καταλαμβάνοντας πέντε δίκλινα και εννέα τρίκλινα, με όρους χρέωσης ημιδιατροφής. Οι μαθητές θα συνοδεύονται από τρεις καθηγητές, οι οποίοι θα μείνουν σε ένα μονόκλινο και ένα δίκλινο χωρίς χρέωση. Σήμερα, 03/03, εκδίδετε το απλής χρέωσης voucher με αριθμό 19614 για την κράτηση του group «μαθητές», το οποίο εξοφλείται στο τουριστικό σας γραφείο, και το αποστέλλετε στην κυρία Αντωνίου η οποία είναι υπεύθυνη του τμήματος κρατήσεων του ξενοδοχείου ΒΗΤΑ.

Σας ζητείται να συμπληρώσετε ανάλογα το Voucher Κράτησης (Reservation Voucher). **(Μονάδες 25)**

A TRAVEL		No:	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:		Date:	
AΦΜ:	FAX / TELEX:		
ΤΗΛ.:			

## V O U C H E R

Simple	<input type="checkbox"/>	The bill will be paid by our office	<input type="checkbox"/>
Full Credit	<input type="checkbox"/>	The bill will be paid by our client	<input type="checkbox"/>

Order to: .....

Client's Name: .....

Hotel: .....

Service: ..... Persons: .....

Days: ..... In: ..... Arrangement: .....

Check In Time: ..... Out: .....

Confirmer: ..... Check Out Time: .....

Arrival From: ..... At: ..... By: .....

Departure To: ..... At: ..... By: .....

Remarks: .....

SIGNATURE

### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

#### ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

A TRAVEL		No: 19614	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:		Date: 03/03	
AΦΜ:	FAX / TELEX:		
ΤΗΛ.:			

## V O U C H E R

Simple	<input checked="" type="checkbox"/>	The bill will be paid by our office	<input checked="" type="checkbox"/>
Full Credit	<input type="checkbox"/>	The bill will be paid by our client	<input type="checkbox"/>

Order to: ΚΑ ΑΝΤΩΝΙΟΥ

Client's Name: GROUP "ΜΑΘΗΤΕΣ"

Hotel: ΒΗΤΑ

Service: 1X / 6XX / 9XXX

Days: 1

Check In Time: 12:00

Confirmer: .....

Persons: 40

Arrangement: HB

In: 04/04

Out: 05/04

Check Out Time: 11:00

Arrival From: ΑΘΗΝΑ

Departure To: ΑΘΗΝΑ

Remarks: 1X / 1XX FREE

At: 09:30

At: 11:00

By: BUS

By: BUS

SIGNATURE  
X.X.

#### Θέμα #31262

#### ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

Οι δεκαπέντε (15) μαθητές της ειδικότητας Υπάλληλος Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης θα πραγματοποιήσουν τουριστική μετακίνηση από 9 έως 11 Μαρτίου στο ξενοδοχείο ΒΗΤΑ στη Θεσσαλονίκη, για εκπαιδευτικούς λόγους, μέσω του πρακτορείου σας «Α TRAVEL». Η μετακίνησή τους θα πραγματοποιηθεί από την Αθήνα με τουριστικά λεωφορεία του τουριστικού σας γραφείου, με ώρα αναχώρησης 08:00. Στο ξενοδοχείο θα αφιχθούν στις 09/03, ώρα 14:00, και θα αναχωρήσουν στις 11/03, ώρα 11:00, καταλαμβάνοντας τρία δίκλινα και τρία τρίκλινα δωμάτια με όρους χρέωσης πλήρους διατροφής. Οι μαθητές θα συνοδεύονται από δύο καθηγητές οι οποίοι θα μείνουν σε δύο μονόκλινα χωρίς χρέωση. Σήμερα, 10/02, εκδίδετε το απλής χρέωσης voucher με αριθμό 16522 για την κράτηση του group «μαθητές», το οποίο εξοφλείται στο τουριστικό σας γραφείο, και το αποστέλλετε στην κυρία Αλεξίου, η οποία είναι υπεύθυνη του τμήματος κρατήσεων του ξενοδοχείου ΒΗΤΑ.

Σας ζητείται να συμπληρώσετε ανάλογα το Voucher Κράτησης (Reservation Voucher). **(Μονάδες 25)**

A TRAVEL ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΑΦΜ: ΤΗΛ.:		FAX / TELEX:		No:	Date:
<b>V O U C H E R</b>					
Simple	<input type="checkbox"/>	The bill will be paid by our office	<input type="checkbox"/>		
Full Credit	<input type="checkbox"/>	The bill will be paid by our client	<input type="checkbox"/>		
Order to:					
Client's Name:		Persons:			
Hotel:		Arrangement:			
Service:		In:		Out:	
Days:		Check In Time:		Check Out Time:	
Confirmer:					
Arrival From:		At:		By:	
Departure To:		At:		By:	
Remarks:					
SIGNATURE					

## ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

### ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

A TRAVEL ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΑΦΜ: ΤΗΛ.:		FAX / TELEX:		No: 16522	Date: 10/02
<b>V O U C H E R</b>					
Simple	<input checked="" type="checkbox"/>	The bill will be paid by our office	<input checked="" type="checkbox"/>		
Full Credit	<input type="checkbox"/>	The bill will be paid by our client	<input type="checkbox"/>		
Order to: Κα ΑΛΕΞΙΟΥ					
Client's Name: GROUP "ΜΑΘΗΤΕΣ"		Persons: 17			
Hotel: ΒΗΤΑ		Arrangement: FB			
Service: 2X / 3XX / 3XXX		In: 09/03		Out: 11/03	
Days: 2		Check In Time: 14:00		Check Out Time: 11:00	
Confirmer:					
Arrival From: ΑΘΗΝΑ		At: 08:00		By: BUS	
Departure To: ΑΘΗΝΑ		At: 11:00		By: BUS	
Remarks: 2X FREE					
SIGNATURE X.X.					

### Θέμα #31261

#### ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

Σήμερα 29/05 έρχεται στο τουριστικό γραφείο "A TRAVEL" το ζεύγος Στεργίου και ζητάει τη βοήθειά σας για να πραγματοποιήσει ένα ταξίδι με προορισμό τα Χανιά. Η τουριστική τους μετακίνηση θα πραγματοποιηθεί με την αεροπορική εταιρεία HAPPY AIR. Για τη διαμονή τους επιλέγετε το ξενοδοχείο ΒΗΤΑ. Η πτήση τους αναχωρεί από Αθήνα στις 25/06, ώρα 13:00. Θα αφιχθούν στο ξενοδοχείο στις 14:30, όπου θα παραμείνουν για πέντε (5) βράδια σε ένα δίκλινο δωμάτιο με ημιδιατροφή. Η επιστροφή τους στην Αθήνα θα πραγματοποιηθεί με την ίδια αεροπορική εταιρεία, στις 30/06 με ώρα αναχώρησης από το ξενοδοχείο 08:30 και ώρα πτήσης 11:00. Εκδίδετε Voucher Κράτησης (Reservation Voucher) με αριθμό 15241 και το αποστέλλετε στην κυρία Παπαδοπούλου, η οποία είναι υπεύθυνη κρατήσεων του ξενοδοχείου ΒΗΤΑ. Οι πελάτες θα εξοφλήσουν το απλής κράτησης voucher στο ξενοδοχείο.

Σας ζητείται να συμπληρώσετε ανάλογα το Voucher Κράτησης (Reservation Voucher).

**(Μονάδες 25)**

A TRAVEL		No:	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:		Date:	
AΦΜ:	FAX / TELEX:		
ΤΗΛ.:			

## V O U C H E R

Simple	<input type="checkbox"/>	The bill will be paid by our office	<input type="checkbox"/>
Full Credit	<input type="checkbox"/>	The bill will be paid by our client	<input type="checkbox"/>
Order to:			

Client's Name: .....

Hotel: ..... Persons: .....

Service: ..... Arrangement: .....

Days: ..... In: ..... Out: .....

Check In Time: ..... Check Out Time: .....

Confirmer: .....

Arrival From: ..... At: ..... By: .....

Departure To: ..... At: ..... By: .....

Remarks: .....

SIGNATURE

### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

#### ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

A TRAVEL		No: 15241	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:		Date: 29/05	
AΦΜ:	FAX / TELEX:		
ΤΗΛ.:			

## V O U C H E R

Simple	<input checked="" type="checkbox"/>	The bill will be paid by our office	<input type="checkbox"/>
Full Credit	<input type="checkbox"/>	The bill will be paid by our client	<input checked="" type="checkbox"/>
Order to: ΚΑ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ			

Client's Name: ΣΤΕΡΓΙΟΥ .....

Hotel: ΒΗΤΑ ..... Persons: 2 .....

Service: XX ..... Arrangement: HB .....

Days: 5 ..... In: 25/06 ..... Out: 30/06 .....

Check In Time: 14:30 ..... Check Out Time: 08:30 .....

Confirmer: .....

Arrival From: ΑΘΗΝΑ ..... At: 13:00 ..... By: HAPPY AIR .....

Departure To: ΑΘΗΝΑ ..... At: 11:00 ..... By: HAPPY AIR .....

Remarks: .....

SIGNATURE  
X.X.

#### Θέμα #31260

#### ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

Σήμερα 25/05 έρχεται στο τουριστικό γραφείο "A TRAVEL" ο καλός σας πελάτης κύριος Παπαπέτρου και ζητάει τη βοήθειά σας για να πραγματοποιήσει ένα ταξίδι για επαγγελματικούς λόγους μαζί με έναν συνάδελφό του, με προορισμό τη Θεσσαλονίκη. Η τουριστική τους μετακίνηση θα πραγματοποιηθεί με την αεροπορική εταιρεία HAPPY AIRLINES. Για τη διαμονή τους επιλέγετε το ξενοδοχείο ΒΗΤΑ. Η πτήση τους αναχωρεί από Αθήνα στις 23/06, ώρα 14:30. Θα αφιχθούν στο ξενοδοχείο στις 16:30, όπου θα παραμείνουν για 3 βράδια σε δύο μονόκλινα δωμάτια με πρωινό. Η επιστροφή τους στην Αθήνα θα πραγματοποιηθεί με την ίδια αεροπορική εταιρεία, στις 26/06 με ώρα αναχώρησης από το ξενοδοχείο 10:30 και ώρα πτήσης 13:00. Εκδίδετε Voucher Κράτησης (Reservation Voucher) με αριθμό 14562 και το αποστέλλετε στην κυρία Μακρίδη, η οποία είναι υπεύθυνη κρατήσεων του ξενοδοχείου ΒΗΤΑ. Οι πελάτες θα εξοφλήσουν το full credit (πλήρους πίστωσης) voucher στο τουριστικό σας γραφείο.

Σας ζητείτε να συμπληρώσετε ανάλογα το Voucher Κράτησης (Reservation Voucher). **(Μονάδες 25)**

A TRAVEL		No:	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:		Date:	
ΑΦΜ:			
ΤΗΛ.:		FAX / TELEX:	
<b>V O U C H E R</b>			
Simple	<input type="checkbox"/>	The bill will be paid by our office	<input type="checkbox"/>
Full Credit	<input type="checkbox"/>	The bill will be paid by our client	<input type="checkbox"/>
Order to:			
Client's Name: .....			
Hotel: .....		Persons: .....	
Service: .....		Arrangement: .....	
Days: .....		In: .....	
Check In Time: .....		Out: .....	
Check Out Time: .....		Check Out Time: .....	
Confirmer: .....			
Arrival From: .....		At: .....	
Departure To: .....		By: .....	
Remarks: .....		By: .....	
SIGNATURE			

## ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

### ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

A TRAVEL		No: 14562	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:		Date: 25/05	
ΑΦΜ:			
ΤΗΛ.:		FAX / TELEX:	
<b>V O U C H E R</b>			
Simple	<input type="checkbox"/>	The bill will be paid by our office	<input checked="" type="checkbox"/>
Full Credit	<input checked="" type="checkbox"/>	The bill will be paid by our client	<input type="checkbox"/>
Order to: ΚΑ ΜΑΚΡΙΑΔΗ			
Client's Name: ΠΑΠΑΠΕΤΡΟΥ			
Hotel: ΒΗΤΑ		Persons: 2	
Service: 2X		Arrangement: BB	
Days: 3		In: 23/06	
Check In Time: 16:30		Out: 26/06	
Check Out Time: .....		Check Out Time: 10:30	
Confirmer: .....			
Arrival From: ΑΘΗΝΑ		At: 14:30	
Departure To: ΑΘΗΝΑ		By: HAPPY AIRLINES	
Remarks: .....		By: HAPPY AIRLINES	
SIGNATURE X.X.			

### Θέμα #37763

#### ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>

2.1 Να εξηγήσετε τι είναι το έντυπο που ονομάζουμε «εντολή κράτησης και πληρωμής» (voucher). **(Μονάδες 10)**

2.2 Να αναφέρετε πέντε (5) από τα βασικά στοιχεία που πρέπει να περιέχονται σε ένα reservation voucher.

**(Μονάδες 10)**

2.3 Πώς διακρίνονται τα voucher ανάλογα με το είδος της πελατείας που εξυπηρετούν;

**(Μονάδες 5)**

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Η εντολή κράτησης και πληρωμής (voucher) είναι ένα έντυπο που εκδίδει το Τουριστικό Γραφείο και αφορά την παροχή τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών για λογαριασμό συγκεκριμένου τουρίστα - πελάτη. Με την αποδοχή του από τα συμβαλλόμενα μέρη, οι πληρωμές γίνονται με βάση τα αναφερόμενα σ' αυτό.

2.2 Στην περίπτωση του reservation voucher, τα βασικά στοιχεία που περιέχονται είναι τα ακόλουθα:

- Λογότυπο, επωνυμία και πλήρη στοιχεία διεύθυνσης του Τουριστικού Γραφείου.
- Αύξων αριθμός.
- Ημερομηνία έκδοσης του voucher.
- Είδος εντύπου.
- Τύπος voucher.
- Τρόπος πληρωμής.
- Στοιχεία παραλήπτη τουριστικού καταλύματος.
- Ένδειξη πληρωμής του voucher.
- Ονοματεπώνυμο τουρίστα - πελάτη.
- Ονομασία τουριστικού καταλύματος.
- Άτομα κράτησης.
- Αριθμός και τύπος δωματίων.



- Όροι χρέωσης.
- Ημέρες παραμονής στο τουριστικό κατάλυμα.
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης.
- Ώρα άφιξης και αναχώρησης.
- Επιβεβαίωση κράτησης.
- Μεταφορικό μέσο, τόπος προέλευσης, ημερομηνία και ώρα άφιξης και αναχώρησης.
- Παρατηρήσεις.
- Υπογραφή και σφραγίδα για λογαριασμό του Τουριστικού Γραφείου.

**2.3** Τα voucher ανάλογα με το είδος της πελατείας διακρίνονται:

- σε αυτά που αφορούν μεμονωμένους τουρίστες - πελάτες του Τουριστικού Γραφείου,
- σε αυτά που αφορούν ομάδες τουριστών - πελατών του Τουριστικού Γραφείου. Στην κατηγορία αυτή, το Τουριστικό Γραφείο αποστέλλει στο τουριστικό κατάλυμα μαζί με το voucher τον κατάλογο δωματίων (rooming list).

#### **Θέμα #31240**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Οι όροι χρέωσης αφορούν τις υπηρεσίες που έχει αγοράσει ο τουρίστας - πελάτης από το Τουριστικό Γραφείο και έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει χωρίς να πληρώσει επιπλέον ποσό στο τουριστικό κατάλυμα. Πώς συμβολίζονται διεθνώς και σε τι αναφέρεται ο καθένας από αυτούς;

**(Μονάδες 15)**

**2.2** Με ποιους τρόπους το Τουριστικό Γραφείο εξασφαλίζει τη διαμονή του τουρίστα-πελάτη σε ένα τουριστικό κατάλυμα;

**(Μονάδες 10)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

##### **ΘΕΜΑ 2ο**

**2.1** Οι όροι χρέωσης ισχύουν για την διαμονή και την διατροφή του πελάτη και συμβολίζονται διεθνώς ως εξής:

- RR (Room Rate): Τιμή δωματίου.
- RB (Room and Breakfast): Τιμή δωματίου και πρωινού.
- HB (Half Board): Τιμή ημιδιατροφής, η οποία περιλαμβάνει τιμή δωματίου, πρωινού και ενός γεύματος το οποίο συνήθως είναι δείπνο ή κατ' επιλογή του πελάτη - τουρίστα μεσημεριανό γεύμα.
- FB (Full Board): Τιμή πλήρους διατροφής, η οποία περιλαμβάνει τιμή δωματίου, πρωινού και δύο γευμάτων.
- AI (All Inclusive): Τιμή στην οποία περιλαμβάνεται η πλήρης διατροφή (full board) και επιπλέον η κατανάλωση φαγητού και ποτού σε όση ποσότητα επιθυμεί ο πελάτης – τουρίστας.

**2.2** Για να πραγματοποιηθεί η εξασφάλιση διαμονής του τουρίστα - πελάτη, το Τουριστικό Γραφείο λειτουργεί με δύο τρόπους:

- Με απ' ευθείας συμφωνία του Τουριστικού Γραφείου με την καταλυματική μονάδα. Το Τουριστικό Γραφείο διαπραγματεύεται, συμφωνεί και τελικά υπογράφει συμβόλαιο - συμφωνία συνεργασίας, με το εκάστοτε τουριστικό κατάλυμα είτε για δικό του λογαριασμό είτε για λογαριασμό ενός παραγωγού και διαχειριστή τουριστικών υπηρεσιών (Tour Operator).
- Με συμφωνία του Τουριστικού Γραφείου με τον παραγωγό και διαχειριστή τουριστικών υπηρεσιών (Tour Operator). Ο Tour Operator έχει ήδη αγοράσει τις υπηρεσίες της καταλυματικής μονάδας και στη συνέχεια τις πωλεί στο Τουριστικό Γραφείο, το οποίο λειτουργεί ως ενδιάμεσος φορέας, μεταξύ του Tour Operator και του τουρίστα-πελάτη.

#### **Θέμα #37779**

##### **ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

**4.1** Κλείνετε ένα αεροπορικό εισιτήριο για έναν πελάτη του τουριστικού σας γραφείου που θέλει να ταξιδέψει από την Αθήνα στο Μαϊάμι. Η πτήση θα πραγματοποιηθεί μέσω Λονδίνου όπου ο πελάτης σας θα πραγματοποιήσει δύο διανυκτερεύσεις στο σπίτι του αδερφού του και από εκεί θα συνεχίσει για τον τελικό του προορισμό.

Πώς χαρακτηρίζεται η πτήση για τον πελάτη σας;

- α) Πτήση με ενδιάμεση στάση (stopover),
- β) Απ' ευθείας πτήση (direct flight) ή
- γ) Πτήση μετεπιβίβασης (connecting flight)

Να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

**(Μονάδες 15)**

**4.2** Στη συνέχεια προσπαθείτε να κάνετε τηλεφωνικά μια κράτηση σε ένα ξενοδοχείο για τον πελάτη σας. Ο υπάλληλος του ξενοδοχείου δεν καταλαβαίνει το όνομα που του λέτε. Χρησιμοποιήστε τον παγκόσμιο φωνητικό

κώδικα για να βεβαιωθείτε ότι ο υπάλληλος θα κάνει την κράτηση στο σωστό όνομα. Το όνομα του πελάτη σας είναι JOHN KEFALAS **(Μονάδες 10)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

##### **4.1**

Η σωστή απάντηση είναι το α) Πτήση με ενδιάμεση στάση (stopover), διότι ενδιάμεση στάση (stopover) χαρακτηρίζουμε την προμελετημένη διακοπή ενός ταξιδιού σε έναν τόπο μεταξύ του τόπου αναχώρησης και του τόπου προορισμού, που διαρκεί πάνω από είκοσι τέσσερις ώρες.

##### **4.2**

J: Juliet  
O: Oscar  
H: Hotel  
N: November  
K: Kilo  
E: Echo  
F: Foxtrot  
A: Alfa  
L: Lima  
A: Alfa  
S: Sierra

#### **Θέμα #37778**

##### **ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

**4.1** Κλείνετε ένα αεροπορικό εισιτήριο για έναν πελάτη του τουριστικού σας γραφείου που θέλει να ταξιδέψει από την Αθήνα στη Νέα Υόρκη. Η πτήση θα πραγματοποιηθεί μέσω Μαδρίτης όπου ο πελάτης σας θα αλλάξει αεροσκάφος για να συνεχίσει στον τελικό του προορισμό.

Πως χαρακτηρίζεται η πτήση για τον πελάτη σας;

- α) Πτήση με ενδιάμεση στάση (stopover),
- β) Απ' ευθείας πτήση (direct flight) ή
- γ) Πτήση μετεπιβίβασης (connecting flight)

Να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

**(Μονάδες 15)**

**4.2** Στη συνέχεια προσπαθείτε να κάνετε τηλεφωνικά μια κράτηση σε ένα ξενοδοχείο για τον πελάτη σας. Ο υπάλληλος του ξενοδοχείου δεν καταλαβαίνει το όνομα που του λέτε. Χρησιμοποιήστε τον παγκόσμιο φωνητικό κώδικα για να βεβαιωθείτε ότι ο υπάλληλος θα κάνει την κράτηση στο σωστό όνομα. Το όνομα του πελάτη σας είναι PANAGIOTIS MANOU. **(Μονάδες 10)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

##### **4.1**

Η σωστή απάντηση είναι το γ) Πτήση μετεπιβίβασης (connecting flight), διότι πτήση μετεπιβίβασης (connecting flight) χαρακτηρίζουμε την περίπτωση που η πτήση του δρομολογίου του επιβάτη πραγματοποιείται με αλλαγή αεροσκάφους.

##### **4.2**

P: Papa  
A: Alfa  
N: November  
A: Alfa  
G: Golf  
I: India  
O: Oscar  
T: Tango  
I: India  
S: Sierra  
M: Mike  
A: Alfa  
N: November  
O: Oscar  
U: Uniform

#### **Θέμα #37777**

##### **ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

**4.1** Κλείνετε ένα αεροπορικό εισιτήριο για έναν πελάτη του τουριστικού σας γραφείου που θέλει να ταξιδέψει από τα Χανιά στη Φρανκφούρτη. Το αεροπλάνο θα κάνει μια στάση στο αεροδρόμιο της Θεσσαλονίκης για να αποβιβαστούν οι επιβάτες με τελικό προορισμό την Θεσσαλονίκη και να επιβιβαστούν άλλοι που επιθυμούν να ταξιδέψουν από Θεσσαλονίκη προς Φρανκφούρτη.

Πως χαρακτηρίζεται η πτήση για τον πελάτη σας;

- α) Πτήση με ενδιάμεση στάση (stopover),
- β) Απ' ευθείας πτήση (direct flight) ή
- γ) Πτήση μετεπιβίβασης (connecting flight)

Να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

**(Μονάδες 15)**

**4.2** Στη συνέχεια προσπαθείτε να κάνετε τηλεφωνικά μια κράτηση σε ένα ξενοδοχείο για τον πελάτη σας. Ο υπάλληλος του ξενοδοχείου δεν καταλαβαίνει το όνομα που του λέτε. Χρησιμοποιήστε τον παγκόσμιο φωνητικό κώδικα για να βεβαιωθείτε ότι ο υπάλληλος θα κάνει την κράτηση στο σωστό όνομα. Το όνομα του πελάτη σας είναι MARIOS THANOU.

**(Μονάδες 10)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**ΘΕΜΑ 4ο**

4.1

Η σωστή απάντηση είναι το β) Απ' ευθείας πτήση (direct flight), διότι απ' ευθείας πτήση (direct flight) είναι η πτήση η οποία δεν απαιτεί από τον επιβάτη να αλλάξει αεροσκάφος ακόμη και αν υπάρχουν ενδιάμεσοι σταθμοί.

4.2

M: Mike

A: Alfa

R: Romeo

I: India

O: Oscar

S: Sierra

T: Tango

H: Hotel

A: Alfa

N: November

O: Oscar

U: Uniform

#### **2.5 ΟΛΤΕ**

**Θέμα #37754**

**ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Τι είναι αεροπορικό εισιτήριο και τι περιλαμβάνει;

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Ποιοι καθορίζουν τις τιμές πώλησης των εισιτηρίων;

**(Μονάδες 5)**

**2.3** Ποια η αμοιβή του Τουριστικού Γραφείου από την πώληση των εισιτηρίων, και πως λαμβάνει τις προμήθειες;

**(Μονάδες 10)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Το αεροπορικό εισιτήριο είναι ένας αεροπορικός τίτλος ο οποίος περιέχει τους όρους της σύμβασης μεταξύ του επιβάτη και της αεροπορικής εταιρείας για την αερομεταφορά του πρώτου. Επίσης περιέχει τις απαραίτητες πληροφορίες για το συγκεκριμένο δρομολόγιο του επιβάτη.

Μέσα στην έννοια του αεροπορικού εισιτηρίου περιλαμβάνεται:

✓ το εισιτήριο του επιβάτη και

✓ το δελτίο αποσκευών.

**2.2** Οι τιμές πώλησης των εισιτηρίων καθορίζονται από τις μεταφορικές εταιρείες. Σε αυτές περιλαμβάνεται και η αμοιβή του Τουριστικού Γραφείου η οποία διαφοροποιείται ανάλογα με το μεταφορικό μέσο.

**2.3** Η αμοιβή του τουριστικού γραφείου είναι ένα ποσοστό προμήθειας επί της συγκεκριμένης τιμής του εισιτηρίου στην αντίστοιχη μεταφορική εταιρεία. Για αυτό και χρειάζεται μεγάλη προσοχή στη διαχείριση των εισιτηρίων με τακτικές και σε συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα εκκαθαρίσεις και καταμετρήσεις των αποθεμάτων τους. Το Τουριστικό Γραφείο παρακρατεί τον συνολικό ποσό των προμηθειών που του αναλογούν από τις πωλήσεις εισιτηρίων και το υπόλοιπο ποσό το αποδίδει στις μεταφορικές εταιρείες.

**Θέμα #37755**

**ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Ποιος είναι ο βασικός στόχος και οι επιδιώξεις της I.A.T.A. (Διεθνής Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών);

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Σε ποιες παγκόσμιες γεωγραφικές περιοχές χωρίζει τον κόσμο η Διεθνής Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών (I.A.T.A.); **(Μονάδες 15)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Βασικός Στόχος της IATA είναι η εξασφάλιση για τους επιβάτες, σε διεθνές επίπεδο, των σταθερών ποιοτικών και ποσοτικών αεροπορικών υπηρεσιών, σε όλες τις αεροπορικές εταιρείες. Επίσης, έχει ως στόχο την απλή και οικονομική μεταφορά επιβατών και αγαθών με οποιοδήποτε συνδυασμό διαδρομών μέσω του διεθνούς αεροδικτύου.

**2.2** Παγκόσμιες γεωγραφικές περιοχές σύμφωνα με την IATA είναι:

1η περιοχή: Αμερική

2η περιοχή: Ευρώπη, Αφρική και Μέση Ανατολή

3η περιοχή: Ασία, Ωκεανία

#### **Θέμα #37767**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Τι περιέχει ένα σύστημα κράτησης μέσω H/Y-CRS; **(Μονάδες 10)**

**2.2** Ποια είναι τα βασικά πλεονεκτήματα που προκύπτουν από τη χρήση του συστήματος κράτησης μέσω υπολογιστών για ένα Τουριστικό Γραφείο; **(Μονάδες 15)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Το σύστημα κράτησης μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών CRS, περιέχει βασικές ταξιδιωτικές πληροφορίες, όπως τις αεροπορικές πτήσεις και τους ναύλους, τις τιμές των δωματίων των τουριστικών καταλυμάτων και τις τιμές των ενοικιαζόμενων αυτοκινήτων.

**2.2** Τα βασικά πλεονεκτήματα που προκύπτουν από τη χρήση του συστήματος κράτησης μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή για ένα τουριστικό γραφείο είναι:

✓ η πληροφόρηση άμεσα και έγκυρα

✓ η λειτουργικότητα του συστήματος

✓ η ικανοποίηση των αναγκών του τουρίστα-πελάτη, ο οποίος επιλέγει μεταξύ διαφόρων εναλλακτικών λύσεων για αεροπορικά δρομολόγια και για τιμές εισιτηρίων

#### **Θέμα #37768**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Ποιος είναι ο ρόλος της I.A.T.A ως εποπτικό όργανο των αερομεταφορών αλλά και στη λειτουργία του Τουριστικού Γραφείου; **(Μονάδες 15)**

**2.2** Σε ποιες περιπτώσεις γίνεται χρήση τριγράμματος και διγράμματος κωδικών I.A.T.A κατά την έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου; Να αναφέρετε δυο παραδείγματα. **(Μονάδες 10)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Η I.A.T.A ως εποπτικό όργανο των αερομεταφορών, έχει στη δικαιοδοσία της την έγκριση ή μη, της άδειας για την έκδοση αεροπορικών τίτλων, εκτός από τις αεροπορικές εταιρείες και στα τουριστικά γραφεία. Για να δοθεί αυτή η έγκριση στο τουριστικό γραφείο μετά από αίτησή του, προηγείται δοκιμαστική φάση κατά την οποία η I.A.T.A ελέγχει το ύψος των πωλήσεων του τουριστικού γραφείου. Παραχωρεί ένα συγκεκριμένο αριθμό εισιτηρίων, ο οποίος πρέπει να διατεθεί σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

**2.2** Χρήση τριγράμματος κωδικών γίνεται σε:

• Ονομασίες πόλεων (ΑΘΗΝΑ ATH, ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ SKG)

• Ονομασίες αερολιμένων (Λονδίνο Heathrow: LHR, Λονδίνο Gatwick: LGW)

Χρήση διγράμματος κωδικών γίνεται σε:


• Ονομασίες κρατών (Ελλάς- Greece: GR, Γερμανία - Deutschland: DE)

• Αεροπορικές εταιρίες (Scandinavian Airline System: SK/117, Iberia: IB/075).


#### **Θέμα #37756**

##### **ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

Σύμφωνα με το παρακάτω εισιτήριο να απαντήσετε στα παρακάτω:



F45DB



**Spring Air**  
The Reference Application for SpringWeb


**ELECTRONIC TICKET - PASSENGER ITINERARY/RECEIPT**  
CUSTOMER COPY - Powered by ASPOSE

---

Your reservation confirmation number is F45DB.

Flight #	Departure Time	Departure Airport	Destination Airport	Aircraft Type
UA 0123	2/12/2014 6:30:00 AM	San Francisco International Airport (SFO)	London Heathrow (LHR)	Boeing 747
CO 0112	2/28/2014 9:00:00 AM	London Heathrow (LHR)	San Francisco International Airport (SFO)	Boeing 747

---



F45DB

4.1 Ποιος είναι ο αριθμός κράτησης;

(Μονάδες 5)

4.2 Ποιος είναι ο αριθμός της πτήσης για τις 2/12/2014, η ώρα αναχώρησης και το αεροδρόμιο αναχώρησης, καθώς και το αεροδρόμιο άφιξης;

(Μονάδες 10)

4.3 Ποιος είναι ο αριθμός της πτήσης για τις 2/28/2014, η ώρα αναχώρησης και το αεροδρόμιο αναχώρησης, καθώς και το αεροδρόμιο άφιξης;

(Μονάδες 10)

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**ΘΕΜΑ 4ο**

4.1 Ο αριθμός κράτησης είναι ο F45DB.

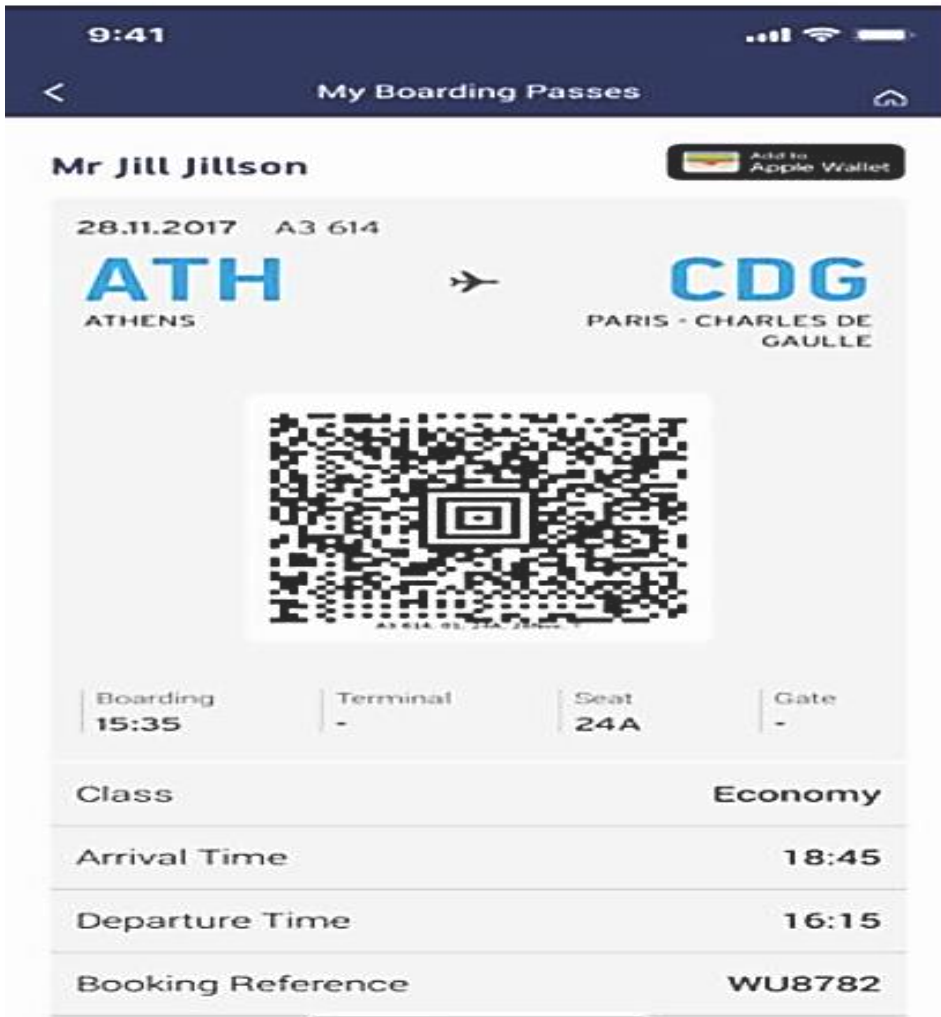
4.2 Στις 2/12/2014 ο αριθμός πτήσης είναι UA 0123 στις 6:30 π.μ., αναχώρηση από το Διεθνές αεροδρόμιο του Σαν Φρανσίσκο (SFO) και άφιξη στο αεροδρόμιο Heathrow (LHR) του Λονδίνου.

4.3 Στις 2/28/2014 ο αριθμός πτήσης είναι CO 0112 στις 9:00 π.μ., αναχώρηση από το αεροδρόμιο Heathrow (LHR) του Λονδίνου και άφιξη στο Διεθνές αεροδρόμιο του Σαν Φρανσίσκο (SFO)

**Θέμα #37757**

**ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

Σύμφωνα με την παρακάτω ηλεκτρονική κάρτα επιβίβασης ή ηλεκτρονική κάρτα ελέγχου (checkin) να απαντήσετε στα παρακάτω:



4.1 Ποιο είναι το όνομα του ιδιοκτήτη της κάρτας, η ημερομηνία και ο αριθμός της πτήσης καθώς και το αεροδρόμιο αναχώρησης και άφιξης; **(Μονάδες 13)**

4.2 Τον αριθμό και τον τύπο της θέσης, την ώρα άφιξης και αναχώρησης καθώς και τον αριθμό κράτησης. **(Μονάδες 12)**

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4ο

4.1 Η κράτηση ανήκει στον Mr Jill Jillson και η μέρα πτήσης είναι 28/11/2017 με αριθμό A3 614. Αναχωρεί από το αεροδρόμιο της Αθήνας για το αεροδρόμιο Charles de Gualle στο Παρίσι.

4.2 Ταξιδεύει στην Οικονομική θέση 24A και αναχωρεί στις 16:15 με ώρα άφιξης 18:45. Η κράτηση έχει αριθμό WU8782.

Θέμα #37758

ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

Σύμφωνα με τις παρακάτω τρεις κάρτες επιβίβασης (Boarding Pass) να απαντήσετε στις ακόλουθες ερωτήσεις:

World Airlines			BOARDING PASS FIRST CLASS			World Airlines			BOARDING PASS FIRST CLASS			
<b>GATE CLOSES 15 MINUTES BEFORE DEPARTURE</b>												
<b>CARRIER</b>	<b>FLIGHT</b>	<b>CLASS</b>	<b>CARRIER/FLIGHT</b>	<b>DATE/DEPARTURE</b>	<b>FROM</b>	<b>TO</b>	<b>CLASS/GATE/SEAT</b>					
WORLD AIRLINES	WA 7645	FIRST CLASS	WORLD AIRLINES/WA 7645	24 AUG 2013 20:45	NEW YORK/JFK	LONDON/LHR	FIRST/A28/12C NO SM0					
<b>DATE</b>	<b>DATE</b>	<b>GATE</b>										
24 AUG 2013	25 AUG 2013	A28										
<b>DEPARTURE</b>	<b>ARRIVAL</b>	<b>SEAT</b>										
20:45	07:10	12C										
<b>FROM</b>	<b>TO</b>	<b>GROUP</b>										
NEW YORK/JFK	LONDON/LHR	GROUP 3										
FRCCA52371104475/2570/AP DC CO XPX/EWR244.5518DL VIP												
<b>PN No.</b>	<b>AR</b>		<b>TYPE</b>		<b>FRCCA52371104475/2570</b>			<b>EWR244.5518DL VIP</b>			<b>AR009</b>	
3 005 5497743	009PX219USXFB		REFUNDABLE									PX219US
												XFB
<b>DO NOT FOLD</b> Please be at the gate at least 15 minutes before departure or you may not be able to board the aircraft.												

World Airlines			BOARDING PASS BUSINESS CLASS			World Airlines			BOARDING PASS BUSINESS CLASS			
<b>GATE CLOSES 15 MINUTES BEFORE DEPARTURE</b>												
<b>CARRIER</b>	<b>FLIGHT</b>	<b>CLASS</b>	<b>CARRIER/FLIGHT</b>	<b>DATE/DEPARTURE</b>	<b>FROM</b>	<b>TO</b>	<b>CLASS/GATE/SEAT</b>					
WORLD AIRLINES	WA 7645	BUSINESS CLASS	WORLD AIRLINES/WA 7645	24 AUG 2013 20:45	NEW YORK/JFK	LONDON/LHR	BSNS/A28/25B NO SM0					
<b>DATE</b>	<b>DATE</b>	<b>GATE</b>										
24 AUG 2013	25 AUG 2013	A28										
<b>DEPARTURE</b>	<b>ARRIVAL</b>	<b>SEAT</b>										
20:45	07:10	25B										
<b>FROM</b>	<b>TO</b>	<b>GROUP</b>										
NEW YORK/JFK	LONDON/LHR	GROUP 5										
FRCCA52371104475/2570/AP DC CO XPX/EWR244.5518DL VIP												
<b>PN No.</b>	<b>AR</b>		<b>TYPE</b>		<b>FRCCA52371104475/2570</b>			<b>EWR244.5518DL VIP</b>			<b>AR009</b>	
3 005 5497743	009PX219USXFB		REFUNDABLE									PX219US
												XFB
<b>DO NOT FOLD</b> Please be at the gate at least 15 minutes before departure or you may not be able to board the aircraft.												

World Airlines			BOARDING PASS ECONOMY CLASS			World Airlines			BOARDING PASS ECONOMY CLASS			
<b>GATE CLOSES 15 MINUTES BEFORE DEPARTURE</b>												
<b>CARRIER</b>	<b>FLIGHT</b>	<b>CLASS</b>	<b>CARRIER/FLIGHT</b>	<b>DATE/DEPARTURE</b>	<b>FROM</b>	<b>TO</b>	<b>CLASS/GATE/SEAT</b>					
WORLD AIRLINES	WA 7645	ECONOMY CLASS	WORLD AIRLINES/WA 7645	24 AUG 2013 20:45	NEW YORK/JFK	LONDON/LHR	ECON/A28/89A NO SM0					
<b>DATE</b>	<b>DATE</b>	<b>GATE</b>										
24 AUG 2013	25 AUG 2013	A28										
<b>DEPARTURE</b>	<b>ARRIVAL</b>	<b>SEAT</b>										
20:45	07:10	89A										
<b>FROM</b>	<b>TO</b>	<b>GROUP</b>										
NEW YORK/JFK	LONDON/LHR	GROUP 12										
FRCCA52371104475/2570/AP DC CO XPX/EWR244.5518DL VIP												
<b>PN No.</b>	<b>AR</b>		<b>TYPE</b>		<b>FRCCA52371104475/2570</b>			<b>EWR244.5518DL VIP</b>			<b>AR009</b>	
3 005 5497743	009PX219USXFB		REFUNDABLE									PX219US
												XFB
<b>DO NOT FOLD</b> Please be at the gate at least 15 minutes before departure or you may not be able to board the aircraft.												

- 4.1 Ποια είναι η αεροπορική εταιρεία και ο αριθμός πτήσης στις κάρτες επιβίβασης;
- 4.2 Ποια είναι η πόλη αναχώρησης, η ημερομηνία και η ώρα αναχώρησης;
- 4.3 Ποια είναι η πόλη άφιξης, η ημερομηνία και η ώρα άφιξης;
- 4.4 Ποιος είναι ο αριθμός θέσης (καθίσματος) σε κάθε κάρτας επιβίβασης (Boarding Pass);

(Μονάδες 25)

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4ο

- 4.1 Η αεροπορική εταιρεία είναι η WORLD AIRLINES και ο αριθμός πτήσης είναι: WA 7645 στις κάρτες επιβίβασης;

4.2 Η πόλη αναχώρησης είναι η Νέα Υόρκη. Η ημερομηνία αναχώρησης είναι 24 Αυγούστου 2013 και η ώρα αναχώρησης είναι 20:45.

4.3 Η πόλη άφιξης είναι το Λονδίνο. Η ημερομηνία άφιξης είναι 25 Αυγούστου 2013 και η ώρα άφιξης είναι 7:10.

4.4 Ο αριθμός θέσης (καθίσματος) στην πρώτη κάρτα επιβίβασης (Boarding Pass) είναι 12C.

Ο αριθμός θέσης (καθίσματος) στην δεύτερη κάρτα επιβίβασης (Boarding Pass) είναι 25B. Ο αριθμός θέσης (καθίσματος) στην τρίτη κάρτα επιβίβασης (Boarding Pass) είναι 89A.

**Θέμα #37759**

**ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

Παρακάτω εμφανίζονται δύο εκτυπώσεις ακτοπλοϊκών εισιτηρίων.

4.1 Να δώσετε πληροφορίες για το έντυπο σχετικά με το όνομα του πλοίου, τη διαδρομή του, την ημερομηνία και ώρα αναχώρησης, το όνομα του πελάτη, τον τύπο του εισιτηρίου, την τιμή του, τον αριθμό του εισιτηρίου και την ημερομηνία έκδοσής του.

Κ/ΣΙΑ BLUE STAR FERRIES ΝΑΕ&ΣΙΑ ΛΥΣΙΚΡΑΤΟΥΣ 29, 17674 ΚΑΛΛΙΘΕΑ Α.Φ.Μ. 998048004-Α.Ο.Υ. ΠΛΩΙΩΝ	ΕΙΣΙΤΗΡ. ΕΠΙΒΑΤΗ/PASS. TICKET A 16189310
ΗΜ/ΝΙΑ-ΩΡΑ DATE-TIME	ΣΑ 18/07/2020 06:45
ΠΛΟΙΟ VESSEL	BLUE STAR NAXOS ΠΥΛΗ GATE E7
ΑΠΟ-ΠΡΟΣ FROM-TO	ΠΕΙΡΑΙΑΣ-ΑΙΓΙΑΛΗ
ΤΥΠΟΣ ΘΕΣΗΣ ACCOM. TYPE	A4 7003 (2κλινη)
ΣΥΝΟΛ.ΝΑΥΛΟΣ TOTAL FARE	EUR 73.00 Κ.ΝΑΥΛΟΣ/NET FARE: 62.71 ΧΡΕΩΣΕΙΣ/SUPPLEM. : 0.00 ΧΡ.ΤΡ/OTHER CHAR. : 10.29
ΠΕΡ. ΕΙΣΙΤΗΡ TICKET DESC	ΕΝΗΛΙΚΑΣ
ΟΝΟΜΑ-NAME:	(**D19A CYC1) CARRARA PAOLO
LOYALTY:*1490	ΗΜ.ΕΚΔ/ISS. DATE :09/06/2020 20:20
PASSPORT:YA1546142	
ΚΡΑΤ/REF:17260684	

(Μονάδες 13)

4.2 Να δώσετε πληροφορίες και για το έντυπο σχετικά με το όνομα του πλοίου, τη διαδρομή του, την ημερομηνία και ώρα αναχώρησης, το όνομα του πελάτη, τον τύπο του εισιτηρίου, και την τιμή του.

Κ/ΣΙΑ BLUE STAR FERRIES ΝΑΕ&ΣΙΑ ΛΥΣΙΚΡΑΤΟΥΣ 29, 17674 ΚΑΛΛΙΘΕΑ Α.Φ.Μ. 998048004-Α.Ο.Υ. ΠΛΩΙΩΝ	ΑΠ.ΜΕΤ.ΑΦ.ΟΧΗΜ./VEH.TICKET A 16189312
ΗΜ/ΝΙΑ-ΩΡΑ DATE-TIME	ΣΑ 18/07/2020 06:45
ΠΛΟΙΟ VESSEL	BLUE STAR NAXOS ΠΥΛΗ GATE E7
ΑΠΟ-ΠΡΟΣ FROM-TO	ΠΕΙΡΑΙΑΣ-ΑΙΓΙΑΛΗ
ΤΥΠΟΣ ΟΧΗΜ. VEH. TYPE	IX FV625VG
ΣΥΝΟΛ.ΝΑΥΛΟΣ TOTAL FARE	EUR 57.50 Κ.ΝΑΥΛΟΣ/NET FARE: 44.70 ΧΡΕΩΣΕΙΣ/SUPPLEM. : 0.00 ΧΡ.ΤΡ/OTHER CHAR. : 12.80 ΑΞΙΑ ΠΛΑ ΦΠΑ : 46.37 ΠΟΣΟ ΦΠΑ : 11.15
ΠΕΡ. ΕΙΣΙΤΗΡ TICKET DESC	SEASMILES
ΟΝΟΜΑ-NAME:	(**D19A CYC1) -30% CARRARA PAOLO [SM*1490]

(Μονάδες 12)

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**ΘΕΜΑ 4ο**

4.1 Το εισιτήριο αφορά επιβάτη που ταξιδεύει με το Blue Star Naxos από Πειραιά για Αιγιαλή το Σάββατο 18/7/2020 στις 6:45. Περιλαμβάνει κράτηση δίκλινης καμπίνας για πρώτη θέση A4 με αριθμό 7003. Όνομα πελάτη Carrara Paolo και τιμή 73.00 Ευρώ. Το εισιτήριο εκδόθηκε στις 9/6/2020 με αριθμό A 16189310.



4.2 Το εισιτήριο αφορά αυτοκίνητο με πινακίδες IXFV625VG που ταξιδεύει με το Blue Star Naxos από Πειραιά για Αιγιαλή το Σάββατο 18/7/2020 στις 6:45. Όνομα πελάτη Carrara Paolo και τιμή 57.50 Ευρώ.

Θέμα #37760

ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

4.1 Να δώσετε πληροφορίες σχετικά με την διαδρομή, τον τύπο του παρακάτω εισιτηρίου, την τιμή του, την ημερομηνία και ώρα αναχώρησής του.

73 Ισχύς/Validity		<b>TRAINOSE</b>		Σταθμός ΕΚΔΟΣΗ: 8/ 2/2009 14:20		Σταθμός THED/90319845 ΓΗΙ 1 ΑΤ.ΘΗΒΩΝ Issuing stamp	
Τρόπος Πληρωμής Method of payment		ΜΕΤΡΗΤΑ / CASH		ΕΚΔΟΣΗ : 8/ 2/2009 14:20			
από/from	Μεταβασή/Outward	Θ. Cl.	από/from	Επιστροφή/Return			
ΘΗΒΑΙ							
προς/to		1	προς/to				
προς/to		2	προς/to				
ΔΑΥΛΕΙΑ							
ΑΝΑΧ: 8/ 2/2009 ΩΡΑ:16: 2 AM :502 ΟΧΗΜ.: ΘΕΣΗ :							
Εκπτώση Reduction	50%00	Αιτία Reason	ΠΑΙΔΙΟ	ΕΥΡΩ/EURO		1.10	
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ Ο.Σ.Ε. ΤΗΛ: 1110 (ΣΤΙΣ ΑΜΑΞ. ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ ΤΟ ΚΑΠΝΙΣΜΑ)							

(Μονάδες 12)

4.2 Να δώσετε πληροφορίες σχετικά με το παρακάτω εισιτήριο. Το όνομα της εταιρείας, την πόλη αναχώρησης και άφιξης, τον σταθμό αναχώρησης και άφιξης, την ημερομηνία και ώρα αναχώρησης και άφιξης. Τις θέσεις και τον αριθμό των ατόμων του εισιτηρίου. Το κόστος του, το όνομα και τον αριθμό της αμαξοστοιχίας.

Trenitalia



CARRIER CIV 0083

### TICKET DETAILS

From <b>Venezia S. Lucia</b> To <b>Verona Porta Nuova</b> on <b>14/07/2012</b> at <b>10:50</b>						
Departure date	Time	From	To	Arrival date	Time	No. Of Passengers
<b>14/07/2012</b>	<b>10:50</b>	<b>Venezia S. Lucia</b>	<b>Verona Porta Nuova</b>	<b>14/07/2012</b>	<b>12:00</b>	<b>2</b>
Train: FrecciaBianca <b>9714</b>			Service: <b>2° Classe</b> ; Coaches: <b>9</b> ; Seats: <b>2C,2D</b>			
Channel: Internet B2C				PNR: <b>T9ZXS</b> N		
* Total Amount Paid: <b>38.00 EUR</b>						

\* The amount paid is related to transactions subject to VAT  
NOT VALID FOR FISCAL USE

(Μονάδες 13)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 4ο

4.1 Το εισιτήριο είναι εσωτερικού της TRAINOSE, παιδικό και έχει έκπτωση 50% . Η αξία του είναι 1 ευρώ και 10 λεπτά και η διαδρομή είναι Θήβα-Δαύλεια. Αναχωρεί στις 8/2/2009 στις 16:00 ώρα.

4.2 Το εισιτήριο εξωτερικού αφορά την ιταλική εταιρεία Trenitalia. Αναχωρεί από Venezia, σταθμός Santa Lucia στις 14/7/2012 στις 10:50 με άφιξη για Verona σταθμός Porta Nuova στις 14/7/2012 στις 12:00. Η κράτηση είναι για δύο άτομα, θέσεις 2C και 2D και κοστίζουν 38 ευρώ. Η αμαξοστοιχία Freccia Bianca 9714.

Θέμα #37761

ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

**PASSENGER TICKET**  
Ticket Number  
**A 8620457**




BLUE STAR FERRIES MARITIME S.A. & CO JOINT VENTURE  
29 LYSIKRATOUS STREET, 17674, KALLITHEA, ATHENS GREECE VAT 998048004

**TICKET DETAILS**

Route	Departure Date/Time
PIRAEUS - PAROS	02/07/2019 06:45
Vessel	Gate
TEST BLUE STAR NAXOS	E7
Passenger's Name	Gender / Age
BAROUTIS IGNATIS	M / ADULT
Ticket Type (Discount)	Class
ADULT	ECO
Nationality	ID/Passport
GR	
Document ID	Loyalty
Booking Reference	Date Issue
8216833	01/07/2019 20:30
Agency	
INTERNET BOOKINGS-BLUE STAR FERRIES MARITIME S.A.	
M.A.N.	Order Number
Api/Arpe	
667 / 1474	

**Total Fare(EUR): 36.00**

**TRAINOSE**  
A COMPANY OF THE FS GROUP

			
	Άγιοι Ανάργυροι	01/10/2020	20:56
	Χαλκίδα	01/10/2020	22:09
<b>TRAINOSE</b>			Κατηγορία B
Αραξ. 2532			ΕΝΗΛΙΚΟΣ
Περιπτώσεις μετεπιβίβασης δεν νοούνται ως ανταποκρίσεις			
ΚΑΝΟΝΙΚΟ			
CIV 1073			

Εισιτήριο 1 από 1 S/N: AER3 / 20098



Καθαρή αξία	5,30 €
Βασό ΦΠΑ (13%)	0,70 €
Σύνολο	6,00 €

Απλή Απόδειξη

Διανεμήθηκε από **TRAINOSE**  
Ημερ/νία έκδοσης 01/10/2020 19:04  
TRAINOSE Α.Ε., Καρόλου 1-3, 10437, Αθήνα  
ΔΟΜ: 999645865, ΔΟΥ ΦΑΕ Αθηνών  
Όροι Μεταφοράς - Νομικό Πλαίσιο  
/ Conditions of Use - Legal Framework:  
<http://www.trainose.gr/terms-and-conditions>  
ΕΣΥΗΡΕΤΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ/CALL CENTER 14511

4.1 Τα παραπάνω εισιτήρια έχουν κάτι κοινό. Ποιο είναι αυτό;

(Μονάδες 5)

4.2 Τι πληροφορίες μπορούμε να αντλήσουμε από το πρώτο εισιτήριο;

(Μονάδες 10)

4.3 Ποιες πληροφορίες μας παρέχει το δεύτερο εισιτήριο;

(Μονάδες 10)

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

4.1 Τα δύο εισιτήρια περιέχουν τις πληροφορίες κωδικοποιημένες σε Κώδικα QR.

4.2 Το πρώτο εισιτήριο αφορά ένα ακτοπλοϊκό ηλεκτρονικό εισιτήριο για τη διαδρομή Πειραιά-Πάρος. Αναχωρεί από την πύλη E7 στις 2/07/19 στις 6:45 με το πλοίο Blue Star Νάξος. Ο ενήλικας ταξιδεύει σε οικονομική θέση. Ο αριθμός ηλεκτρονικής κράτησης είναι 821 6833 και το εισιτήριο κοστίζει 36 ευρώ.

4.3 Το δεύτερο είναι ένα σιδηροδρομικό εισιτήριο της TRAINOSE. Το τρένο αναχωρεί από Άγιους Ανάργυρους για Χαλκίδα την 1/10/2020 στις 20:56 και φτάνει στις 22:09. Η κατηγορία θέσης είναι B και η αμαξοστοιχία 2532 με αξία εισιτηρίου 6 ευρώ.

Θέμα #37762

ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>

4.1 Ποιες πληροφορίες μας παρέχει το παρακάτω εισιτήριο σχετικά τη διαδρομή, την ημερομηνία και ώρα έκδοσης του και την ημερομηνία και ώρα αναχώρησής του. Τον αριθμό της αμαξοστοιχίας, τη θέση και το βαγόνι και τέλος το κόστος του εισιτηρίου.

(Μονάδες 12)

4.2 Ποια στοιχεία περιέχει το φύλλο του βασικού εισιτηρίου στην μπροστινή όψη και ποια στην πίσω του όψη;  
(Μονάδες 13)

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

4.1 Το εισιτήριο εκδόθηκε από την ΤΡΑΙΝΟΣΕ στις 18/09/2015 στις 14: 54 και αφορά την διαδρομή Αθήνα-Θεσσαλονίκη. Ο επιβάτης αναχωρεί στις 20/09/2015 στις 10:18 με την αμαξοστοιχία 52, θέση Β, Βαγόνι 3, στο παράθυρο μη καπνίζοντες. Το εισιτήριο κοστίζει 17.30 ευρώ.

4.2 Το φύλλο του βασικού εισιτηρίου περιέχει στη μία όψη του τα απαιτούμενα στοιχεία και για την κράτηση και στην πίσω όψη τους όρους που πρέπει να γνωρίζει ένας επιβάτης για την χρήση των υπηρεσιών του σιδηροδρόμου, οι οποίοι αναφέρονται με την ένδειξη «Όροι Χρησιμοποίησης» (Conditions of use).

#### Θέμα #37780

##### ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>

2.1 Ποιος είναι ο βασικός στόχος της IATA και τι έχει θεσπίσει για την υλοποίησή του; (Μονάδες 7)

2.2 Να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 από τη στήλη Α και δίπλα ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, ε, στ, ζ, η, θ της στήλης Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

ΣΤΗΛΗ Α	ΣΤΗΛΗ Β
1. Τι σημαίνει η αναγραφή του Χ στο αεροπορικό εισιτήριο;	α. Διαδρομή με ενδιάμεση στάση
2. Τι συμβολίζει το Ν στο εισιτήριο;	β. Εποχικότητα χαμηλή
3. Τι σημαίνει η αναγραφή του Ο στο αεροπορικό εισιτήριο;	γ. Απλή διαδρομή
4. Τι συμβολίζει το Η στο εισιτήριο;	δ. Νυκτερινή πτήση
5. Τι συμβολίζει το L στο εισιτήριο;	ε. Διαδρομή χωρίς ενδιάμεση στάση
6. Τι συμβολίζει το OW στο εισιτήριο;	στ. Εποχικότητα Υψηλή
7. Τι συμβολίζει το RT στο εισιτήριο;	ζ. Πρώτη θέση
8. Τι συμβολίζει το F στο εισιτήριο;	η. Οικονομική θέση
9. Τι συμβολίζει το Y στο εισιτήριο;	θ. Διαδρομή με επιστροφή

(Μονάδες 18)

#### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2.1 Βασικός στόχος της IATA είναι η εξασφάλιση για τους επιβάτες, σε διεθνές επίπεδο, των σταθερών ποιοτικών και ποσοτικών αεροπορικών υπηρεσιών, σε όλες τις αεροπορικές εταιρείες. Η IATA έχει θεσπίσει την τυποποίηση των εισιτηρίων και τον έλεγχο των αποσκευών, για να είναι με αυτόν τον τρόπο δυνατή η μεταβίβαση κρατήσεων και η σύνδεση των δρομολογίων των αεροπορικών εταιρειών.

##### 2.2

1. ε, 2. δ, 3. α, 4. στ, 5. β, 6. γ, 7. θ, 8. ζ, 9. η

**Θέμα #37782****ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>****2.1** Που γίνεται η έκδοση του ακτοπλοϊκού εισιτηρίου και με ποιον τρόπο;**(Μονάδες 13)****2.2** Πώς καθορίζεται ο ναύλος του ακτοπλοϊκού εισιτηρίου;**(Μονάδες 12)****ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Το ακτοπλοϊκό εισιτήριο εκδίδεται από συμβεβλημένα με τις ναυτιλιακές εταιρείες τουριστικά Γραφεία και από ειδικά εκδοτήρια εισιτηρίων, που βρίσκονται στα λιμάνια ή κοντά σε αυτά. Τα ακτοπλοϊκά εισιτήρια είναι ατομικά και εκδίδονται αντίστοιχα για επιβάτη, ο οποίος ταξιδεύει με επιβατηγό πλοίο(Ε/Γ) και για όχημα, το οποίο ταξιδεύει πάντα συνοδευόμενο από τον οδηγό του, σε οχηματαγωγό πλοίο (Ο/Γ). Με τα οχηματαγωγά πλοία έχουν τη δυνατότητα να ταξιδεύουν και επιβάτες, χωρίς να διαθέτουν όχημα.

**2.2** Ο ναύλος του ακτοπλοϊκού εισιτηρίου καθορίζεται από την κάθε ναυτιλιακή εταιρεία και εγκρίνεται από το Υπουργείο Ναυτιλίας. Το χρηματικό ποσό, στο οποίο ανέρχεται, εξαρτάται από την δρομολογιακή γραμμή (ναυτικά μίλια που διανύονται), από τον τύπο του πλοίου (επιβατηγό, οχηματαγωγό, υπερταχύ κ.τ.λ.) και από τη θέση (πρώτη, οικονομική κ.τ.λ.)

**Θέμα #37783****ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>****2.1** Να αναφέρετε σε ποιες περιπτώσεις το ακτοπλοϊκό εισιτήριο εκδίδεται με έκπτωση.**(Μονάδες 15)****2.2** Περιγράψτε με ποιο τρόπο εκδίδονται τα ακτοπλοϊκά εισιτήρια.**(Μονάδες 10)****ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Σε όλα τα ακτοπλοϊκά εισιτήρια παρέχεται η δυνατότητα έκδοσης τους με έκπτωση, στις περιπτώσεις που αποδεδειγμένα ταξιδεύουν:

- Στρατιώτες.
- Φοιτητές, σπουδαστές, μαθητές.
- Πολύτεκνοι.
- Άτομα με ειδικές ανάγκες.
- Παιδιά.

**2.2** Μέχρι πρόσφατα, κάθε ναυτιλιακή εταιρεία χρησιμοποιούσε το δικό της τύπο ακτοπλοϊκού εισιτηρίου με διαφορετική γραμμογράφηση, δικό της εκτυπωτή και ιδιαίτερο σύστημα κράτησης, έκδοσης, ακύρωσης και χρέωσης.

Σήμερα τα ακτοπλοϊκά εισιτήρια εκδίδονται μέσα από ένα κοινό σύστημα κράτησης, το οποίο δια μέσου ηλεκτρονικών υπολογιστών, έχει τη δυνατότητα έκδοσης κοινού εισιτηρίου όλων των Ναυτιλιακών εταιρειών, οι οποίες πραγματοποιούν δρομολόγια εσωτερικού.

**Θέμα #37784****ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να αναφέρετε τρεις (3) δυνατότητες που παρέχονται στα Τουριστικά Γραφεία κατά την έκδοση ακτοπλοϊκών εισιτηρίων με την χρήση του Computerized Reservation System (CRS).

**(Μονάδες 15)**

**2.2** Στην στήλη Α εμφανίζονται οι συντομογραφίες των πλοίων και στην Στήλη Β, εμφανίζονται οι διάφοροι τύποι σε επιβατηγά και οχηματαγωγά πλοία.

Να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4, 5, 6 από τη στήλη Α που εμφανίζονται και δίπλα ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, ε, στ, της στήλης Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

**(Μονάδες 10)**

ΣΤΗΛΗ Α	ΣΤΗΛΗ Β
1. cm	α. επιβατηγό (motor vessel)
2. hf	β. υπερταχύ επιβατηγό (catamaran)
3. mv	γ. ιπτάμενο δελφίνι (hydrofoil)
4. cf	δ. οχηματαγωγό (car ferry-RO-RO)
5. rr	ε. οχηματαγωγό ανοικτού τύπου (car ferry)

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Με την χρήση του Computerized Reservation System (CRS) στα Τουριστικά Γραφεία, κατά την έκδοση ακτοπλοϊκών εισιτηρίων, παρέχεται η δυνατότητα:

- άμεσης ενημέρωσης και έγκυρων πληροφοριών χωρίς τη χρήση τηλεφώνου,
- ακριβείας δρομολογίων είτε πρόκειται για τακτικά είτε για έκτακτα είτε για αλλαγές ώρας ή ημερομηνίας αναχώρησης,
- παρακολούθησης των κενών θέσεων, έτσι ώστε να μην πραγματοποιούνται διπλοκρατήσεις και υπερφορτώσεις των πλοίων από επιβάτες και οχήματα,
- εύκολης χρήσης ενός και μόνου συστήματος κράτησης.

**2.2**

1. β 2. γ 3. α 4. ε 5. δ

**Θέμα #37785**

**ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Το ακτοπλοϊκό εισιτήριο περιέχει τέσσερα (4) τμήματα. Να αναφέρετε ποιους αφορούν αντίστοιχα.

**(Μονάδες 20)**

**2.2** Ποιες πληροφορίες κράτησης περιλαμβάνει η ένδειξη Συνολικός ναύλος στο ακτοπλοϊκό εισιτήριο;

**(Μονάδες 5)**

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**ΘΕΜΑ 2ο**

**2.1** Το ακτοπλοϊκό εισιτήριο περιέχει τέσσερα (4) τμήματα, τα οποία μέχρι την εκτύπωση του παραμένουν κενά και αφορούν αντίστοιχα:

- Το τμήμα “Στέλεχος Πρακτορείου” (Agency Courpon), το οποίο κρατείται ως αρχείο στο Τουριστικό γραφείο.
- Το τμήμα “Επιβάτης - Όχημα” (Passenger-Vehicle), το οποίο κρατά επιβάτης ή ο οδηγός του οχήματος.
- Το τμήμα “Έλεγχος” (Check-in), το οποίο κατά τον έλεγχο της επιβίβασης κρατά ο υπεύθυνος του ελέγχου, προορίζεται για την ναυτιλιακή εταιρεία.
- Το τμήμα “Λιμεναρχείο”(Port Authority), το οποίο κρατά το λιμεναρχείο κατά την επιβίβαση.

**2.2** Στην ένδειξη Συνολικός Ναύλος τυπώνεται το ποσό το οποίο πληρώνει ο επιβάτης για τον εαυτό του ή για το όχημα, για το δρομολόγιο που πραγματοποιεί. Επίσης εάν ο ναύλος είναι ολόκληρος, τυπώνεται η ένδειξη Full fare ή εάν είναι εκπτώτικός η ένδειξη Discount fare.

**Θέμα #37786**

**ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Εκτός από τα ατομικά εισιτήρια αναφέρετε τουλάχιστον έξι (6) σιδηροδρομικά εισιτήρια που εκδίδονται.

**(Μονάδες 12)**

**2.2** Ποιες πληροφορίες περιέχουν οι όψεις του βασικού σιδηροδρομικού εισιτηρίου; **(Μονάδες 13)**

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**ΘΕΜΑ 2ο**

**2.1** Ο Ο.Σ.Ε., εκτός από τα ατομικά εισιτήρια εκδίδει επίσης εισιτήρια:

- ομαδικά, τα οποία ισχύουν από έξι (6) άτομα και πάνω,
- πολυτέκνων,
- μαθητών, σπουδαστών, φοιτητών,
- τρίτης ηλικίας,
- παιδιά,
- εισιτήρια συνδρομών, για άτομα τα οποία ταξιδεύουν συχνά στην ίδια διαδρομή.

**2.2** Το φύλλο του βασικού εισιτηρίου περιέχει στη μια όψη του τα απαιτούμενα στοιχεία για την κράτηση και στην πίσω όψη τους όρους που πρέπει να γνωρίζει ένας επιβάτης για τη χρήση των υπηρεσιών του σιδηρόδρομου, οι οποίοι αναφέρονται με την ένδειξη “Όροι Χρησιμοποίησης” (Conditions of Use).

**Θέμα #33212**

**ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Να αναφέρετε πέντε (5) πηγές πληροφόρησης των πελατών.

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Να αναφέρετε πότε χρησιμοποιείται από τα άτομα η visa σε ένα διαβατήριο.

**(Μονάδες 15)**

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**ΘΕΜΑ 2ο**

**2.1** Πηγές πληροφόρησης των πελατών είναι:

- α. Οι ταξιδιωτικοί οδηγοί
- β. Τα τουριστικά φυλλάδια
- γ. Τα ταξιδιωτικά εγχειρίδια
- δ. Οι τουριστικές εκθέσεις
- ε. Το διαδίκτυο (internet)
- στ. Ο συνδυασμός ταξιδιωτικού οδηγού και ταξιδιωτικού εγχειριδίου
- ζ. Άλλες πηγές (γνωστοί, φίλοι, διαφημίσεις, κλπ.)

**2.2**

Η visa σε ένα διαβατήριο χρησιμοποιείται από άτομα τα οποία:

- αναχωρούν από τη χώρα μόνιμης κατοικίας τους και ταξιδεύουν σε χώρα προορισμού,
- αναχωρούν από τη χώρα προορισμού και επιστρέφουν στη χώρα μόνιμης κατοικίας τους,
- διέρχονται από μία χώρα (transit) για να καταλήξουν στη χώρα προορισμού ή στην χώρα μόνιμης διαμονής τους.

**Θέμα #33222**

## ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>

**2.1** Να χαρακτηρίσετε τις προτάσεις που ακολουθούν, γράφοντας δίπλα στο γράμμα που αντιστοιχεί σε κάθε πρόταση τη λέξη Σωστό, αν η πρόταση είναι σωστή ή τη λέξη Λάθος, αν η πρόταση είναι λανθασμένη.

- α. Βασική προϋπόθεση για να εκδοθεί ένα διαβατήριο σε πολίτη μιας χώρας, είναι να μην του έχει στερηθεί η άδεια εξόδου από τη χώρα χωρίς δικαστική απόφαση και χωρίς να είναι κάτοχος δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.
- β. Ο κάτοχος πολλών διαβατηρίων μπορεί να ταξιδεύει με οποιαδήποτε από αυτά, διότι γίνονται πάντοτε δεκτά σε όλες τις χώρες προορισμού.
- γ. Στην περίπτωση που ένα άτομο είναι υπήκοος και κάτοικος δύο ή περισσότερων χωρών μπορεί να έχει στην κατοχή του διαβατήριο από κάθε χώρα.
- δ. Το Τουριστικό Γραφείο μεσολαβεί για την έκδοση των ταξιδιωτικών εγγράφων μεταξύ του τουρίστα-πελάτη και της αντίστοιχης εκδίδουσας δημόσιας αρχής ή δημόσιου νοσοκομείου και εκδίδει το ίδιο τα συγκεκριμένα ταξιδιωτικά έγγραφα.
- ε. Το Τουριστικό Γραφείο πρέπει να είναι σε θέση να δίνει ουσιαστικές οδηγίες για τα ταξιδιωτικά έγγραφα που απαιτούνται για τη μετακίνηση των τουριστών-πελατών του. Επίσης, πρέπει να γνωρίζει λεπτομέρειες για τα απαραίτητα δικαιολογητικά που χρειάζεται ένας τουρίστας-πελάτης για την έκδοσή τους, τον απαιτούμενο χρόνο έκδοσης, καθώς και λεπτομέρειες για τη συμπλήρωσή τους.

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Να περιγράψετε συνοπτικά τις ομάδες στις οποίες κατανέμονται οι ταξιδιωτικοί οδηγοί ανάλογα με το περιεχόμενό τους. **(Μονάδες 15)**

### ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

#### ΘΕΜΑ 2ο

##### 2.1

- α. Λάθος
- β. Λάθος
- γ. Σωστό
- δ. Λάθος
- ε. Σωστό

**2.2** Οι ταξιδιωτικοί οδηγοί κατανέμονται ανάλογα με το περιεχόμενό τους σε τρεις (3) ομάδες:

• Ομάδα 1η

Στους ταξιδιωτικούς οδηγούς στους οποίους οι πληροφορίες αναφέρονται σε έναν τομέα και είναι ταξινομημένες κατά γεωγραφική ενότητα.

• Ομάδα 2η

Στους ταξιδιωτικούς οδηγούς στους οποίους οι πληροφορίες αναφέρονται σε πολλούς τομείς και είναι ταξινομημένες κατά γεωγραφική ενότητα ή συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή.

• Ομάδα 3η

Στους ταξιδιωτικούς οδηγούς στους οποίους οι πληροφορίες αναφέρονται σε πολλούς τομείς και είναι ταξινομημένες κατά είδος.

#### Θέμα #33205

#### ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>

**2.1** Να αναφέρετε τους λόγους που επέβαλαν τη θεώρηση του διαβατηρίου στα κράτη. **(Μονάδες 10)**

**2.2** Να γράψετε τους αριθμούς 1, 2, 3, 4, 5 από τη στήλη Α και δίπλα ένα από τα γράμματα α, β, γ, δ, ε, στ της στήλης Β που δίνει τη σωστή αντιστοίχιση.

#### ΣΤΗΛΗ Α

Ταξιδιωτικά  
εγχειρίδια

Timetables

#### ΣΤΗΛΗ Β

**α.** Καλύπτουν συγκεκριμένους τομείς τουριστικών υπηρεσιών και χρησιμοποιούνται κυρίως από τα Τουριστικά Γραφεία και τις αεροπορικές ή ναυτιλιακές εταιρείες.

**β.** Είναι κατάλογοι του Τουριστικού Γραφείου στους οποίους περιέχονται τα τουριστικά προϊόντα και οι τουριστικές υπηρεσίες που παρέχονται στον τουρίστα/πελάτη.

Τουριστικά φυλλάδια	γ.	Πραγματοποιούνται σε ειδικούς χώρους με στόχο την ενημέρωση και την άμεση προβολή των τουριστικών προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρονται.
Τουριστικές εκθέσεις	δ.	Συγγενείς, γνωστοί, φίλοι που επιστρέφουν από διάφορους τουριστικούς προορισμούς που έχουν κάνει χρήση των τουριστικών υπηρεσιών διαφόρων τουριστικών γραφείων.
Άλλες πηγές	ε.	Εγχειρίδια που παρέχουν μόνο δρομολόγια μέσω μαζικής μεταφοράς εσωτερικού και εξωτερικού.

**(Μονάδες 15)**

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**ΘΕΜΑ 2ο**

**2.1** Οι λόγοι που επέβαλαν τη θεώρηση του διαβατηρίου στα κράτη είναι:

- η παράνομη είσοδος και παραμονή ατόμων σε μια χώρα
- η είσοδος ανεπιθύμητων προσώπων, όπως είναι οι εγκληματίες, οι καταχραστές κ.ά.
- η αύξηση των εσόδων των κρατών
- η αμοιβαιότητα που ισχύει στις διακρατικές σχέσεις

**2.2**

1. α, 2. Ε 3. Β 4. Γ 5. δ

**Θέμα #37787**

**ΘΕΜΑ 2°**

**2.1** Περιγράψτε συνοπτικά πέντε (5) τρόπους με τους οποίους ένα Τουριστικό Πρακτορείο έχει εντάξει την τεχνολογία του διαδικτύου και των συστημάτων online στην καθημερινότητά του.

**(Μονάδες 15)**

**2.2** Να αναφέρετε που αποσκοπεί η πραγματοποίηση τουριστικών εκθέσεων και σε ποιες κατηγορίες αυτές χωρίζονται.

**(Μονάδες 10)**

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Ενδεικτικοί τρόποι που ένα Τουριστικό Πρακτορείο χρησιμοποιεί την τεχνολογία του διαδικτύου και των συστημάτων online στην καθημερινότητά του:

- Χρησιμοποιεί την ιστοσελίδα του για να διαφημίζεται και να επικοινωνεί online με το καταναλωτικό κοινό, εφόσον σε αυτήν περιέχεται η επωνυμία του, η πλήρη διεύθυνσή του και η ηλεκτρονική διεύθυνση επικοινωνίας (e-mail).
- Προβάλλει στην ιστοσελίδα του με ελκυστικό τρόπο (εικόνες, video, μουσική και πολυμέσα (multimedia) τα τουριστικά φυλλάδια του καθώς και θέματα τουριστικού ενδιαφέροντος (πχ. τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες, τουριστικά πακέτα, τουριστικά καταλύματα, μεταφορικά μέσα, τιμές, εισιτήρια, κ.τ.λ.).
- Παρέχει υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου (online αγοραπωλησίας προϊόντων και υπηρεσιών, online κρατήσεων και ηλεκτρονικών πληρωμών) διευρύνοντας το πελατολόγιό του από τοπικό σε παγκόσμιο επίπεδο.
- Αντλεί πληροφορίες για τους τουριστικούς προορισμούς, τα καταλύματα, τους ανταγωνιστές, κλπ.
- Παρέχει αξιόπιστες πληροφορίες για τον τουριστικό προορισμό, προσφορές και ειδικές τιμές, βοηθώντας τον υποψήφιο τουρίστα να επιλέξει άνετα το ταξίδι του μέσα από τον δικό του Η/Υ.

**2.2** Οι τουριστικές εκθέσεις αποσκοπούν στην ενημέρωση και στην άμεση προβολή των προσφερόμενων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών και διακρίνονται σε:

- Εμπορικές εκθέσεις οι οποίες απευθύνονται μόνο σε επαγγελματίες του τουρισμού, όπως είναι η έκθεση “XENIA” της Αθήνας.
- Συνδυαστικές εκθέσεις, οι οποίες απευθύνονται σε επαγγελματίες του τουρισμού αλλά και στο ευρύ κοινό, πχ. η έκθεση “ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΑΝΟΡΑΜΑ”, που πραγματοποιείται στην Αθήνα, η Διεθνής Έκθεση “FILOXENIA”, που πραγματοποιείται στη Θεσσαλονίκη.

**Θέμα #37788**

**ΘΕΜΑ 2°**

**2.1.** Περιγράψτε συνοπτικά το περιεχόμενο των ταξιδιωτικών εγχειριδίων και από ποιους χρησιμοποιούνται.

**(Μονάδες 10)**

**2.2** Να αναφέρετε πέντε (5) πηγές πληροφόρησης τουριστών-πελατών, εκτός από τις βασικές (όπως το διαδίκτυο, τις τουριστικές εκθέσεις, τα τουριστικά φυλλάδια και εγχειρίδια και τους ταξιδιωτικούς οδηγούς).

**(Μονάδες 15)**

**ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1.** Τα ταξιδιωτικά εγχειρίδια χρησιμοποιούνται κυρίως από τα Τουριστικά Γραφεία και τις αεροπορικές ή ναυτιλιακές εταιρείες. Το περιεχόμενό τους έχει σχέση με τις δρομολογήσεις των μεταφορικών μέσων και τις εκδόσεις των εισιτηρίων καθώς και με ειδικές - εξειδικευμένες πληροφορίες για το τουριστικό ταξίδι του πελάτη-τουρίστα. Τα ταξιδιωτικά εγχειρίδια εκδίδονται για να λειτουργούν σε παγκόσμιο επίπεδο αλλά και σε εθνικό επίπεδο.

**2.2** Οι άλλες πηγές πληροφόρησης των υποψήφιων πελατών προέρχονται από:

- Περιγραφές συγγενών, φίλων, γνωστών,
- Μ.Μ.Ε. (διαφημίσεις σε εφημερίδες, περιοδικά, τηλεόραση, ραδιόφωνο),
- αφίσες,
- δημοσιεύσεις σε ειδικό-επαγγελματικό τύπο για Τουριστικά Γραφεία και ταξιδιώτες,
- διαφημιστικά δώρα,
- ενημερώσεις από διάφορους φορείς (συλλόγους, σωματεία, ταξιδιωτικά clubs, επιχειρήσεις).

#### **Θέμα #37789**

##### **ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

**4.1** «Η εμφάνιση του ηλεκτρονικού εμπορίου μπορεί να απειλήσει ένα Τουριστικό Γραφείο».

**α)** Συμφωνείτε ή διαφωνείτε με την παραπάνω άποψη;

**(Μονάδες 5)**

**β)** Σε κάθε περίπτωση αιτιολογείτε συνοπτικά την απάντησή σας.

**(Μονάδες 10)**

**4.2** Μπορείτε να αναφέρετε πέντε (5) διευκολύνσεις που κατά τη γνώμη σας θεωρείτε ότι τα online συστήματα προσφέρουν σε ένα Τουριστικό Γραφείο;

**(Μονάδες 10)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

##### **4.1**

**α)** Διαφωνώ με την παραπάνω άποψη.

**β)** Η εξοικείωση με την τεχνολογία και η «έξυπνη» αξιοποίηση της λειτουργεί προς όφελός του τουριστικού γραφείου, διότι τείνει να το θωρακίζει από τον ανταγωνισμό, παρά να το αποδυναμώνει. Η αίσθηση της «απειλής» παραπέμπει σε τεchnοφοβία. Η καθημερινή πρακτική αποδεικνύει ότι όταν ένα Τουριστικό Γραφείο υιοθετεί θετική στάση απέναντι στα νέα τεχνολογικά δεδομένα, τότε αυτό τείνει να αναβαθμίζει σημαντικά το ρόλο του στην παγκόσμια αγορά.

Στην πράξη όταν τα Τουριστικά Πρακτορεία διαθέτουν:

- άρτιο τεχνολογικό εξοπλισμό,
- πλήρη και συνεχή ενημέρωσή,
- άμεση ηλεκτρονική επικοινωνία,
- ποιοτική προσφορά υπηρεσιών και
- ποικιλία επιλογών τουριστικών προορισμών,

καταφέρνουν να κάνουν διαρκώς πιο ελκυστική την παροχή των υπηρεσιών τους στον τουρίστα και να γίνονται πιο ανταγωνιστικά, ανταποκρινόμενα με άνεση στις νέες προκλήσεις και στις προσδοκίες και απαιτήσεις των σύγχρονων τουριστών.

**4.2** Ενδεικτικές διευκολύνσεις που προσφέρουν τα online συστήματα σε ένα Τουριστικό Γραφείο:

- Μείωση του λειτουργικού κόστους (λιγότερο προσωπικό).
- Αύξηση των σημείων πωλήσεων (με τη χρήση των τερματικών των Η/Υ).
- Άμεση παρακολούθηση των πωλήσεων του Τουριστικού Γραφείου.
- Άμεση παρακολούθηση της πληρότητας των εκδρομών (με τη δυνατότητα των Η/Υ για άμεση καταχώρηση και ταξινόμηση των δεδομένων).
- Δημιουργία και διαχείριση ηλεκτρονικού πελατολογίου.
- Άμεση παρακολούθηση του ύψους των εισπράξεων.
- Εξαγωγή στατιστικών δεδομένων τουριστών - πελατών, κ.ά.

#### **Θέμα #33185**

##### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

**2.1** Τι είναι το διαβατήριο;

**(Μονάδες 5)**

**2.2** Να αναφέρετε τα πέντε (5) είδη των διαβατηρίων.

**(Μονάδες 5)**

**2.3** Να εξηγήσετε τις χρήσεις των παραπάνω πέντε (5) ειδών διαβατηρίων.

**(Μονάδες 15)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

##### **ΘΕΜΑ 2ο**

**2.1** Το διαβατήριο είναι ένα επίσημο έγγραφο, που εκδίδεται από αρμόδια δημόσια αρχή και με το οποίο εφοδιάζεται ο πολίτης που θέλει να ταξιδέψει έξω από τα όρια της χώρας του. Ουσιαστικά το διαβατήριο θεωρείται έγγραφο με το οποίο η δημόσια αρχή της χώρας που το εκδίδει, επιτρέπει την άδεια εξόδου του προσώπου στο οποίο αναφέρεται, από τη χώρα.

**2.2** Τα πέντε (5) είδη των διαβατηρίων είναι τα εξής:



- Απλά ή κοινά διαβατήρια
- Οικογενειακά διαβατήρια
- Διπλωματικά ή προξενικά διαβατήρια
- Διαβατήρια του Ερυθρού Σταυρού
- Ομαδικά διαβατήρια

**2.3** Οι χρήσεις των παραπάνω πέντε (5) ειδών διαβατηρίων έχουν ως εξής:

- Τα απλά ή κοινά διαβατήρια χρησιμοποιούνται από όλους τους πολίτες μιας χώρας.
- Τα οικογενειακά διαβατήρια εκδίδονται για όλα μαζί τα άτομα μιας οικογένειας (γονείς και παιδιά) και χρησιμοποιούνται όταν υπάρχουν ανήλικα παιδιά στην οικογένεια που δεν μπορούν να κατέχουν δικό τους διαβατήριο.
- Τα διπλωματικά ή προξενικά διαβατήρια χορηγούνται υπηρεσιακά σε διπλωμάτες, πρόξενους και άλλους κυβερνητικούς αξιωματούχους που ταξιδεύουν με ειδική εντολή του κράτους.
- Τα διαβατήρια του Ερυθρού Σταυρού εκδίδονται από τα Ηνωμένα Έθνη και χρησιμοποιούνται κυρίως στις εμπόλεμες περιοχές.
- Το ομαδικό διαβατήριο εκδίδεται από τη Νομαρχία στην οποία υπάγεται το Τουριστικό Γραφείο για ομάδα τουριστών τουλάχιστον 10 ατόμων μόνο για το συγκεκριμένο τουριστικό ταξίδι.

### **Θέμα #33219**

#### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

- 2.1** Τι είναι η θεώρηση-Visa; **(Μονάδες 10)**
- 2.2** Σε ποιες χώρες είναι απαραίτητη η κάρτα υγείας και εμβολιασμού; **(Μονάδες 5)**
- 2.3** Ποια είναι η λειτουργία της κάρτας υγείας και εμβολιασμού; **(Μονάδες 10)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Η θεώρηση (visa) είναι μια έγκριση από τις διπλωματικές αρχές ενός κράτους, οι οποίες επιτρέπουν την είσοδο του ατόμου στη χώρα, για αυτό ονομάζεται και προξενική ενημερότητα.

Η visa εμφανίζεται στα φύλλα του διαβατηρίου που έχουν την ένδειξη «Θεωρήσεις – Visa», με μια σφραγίδα.

**2.2** Η κάρτα υγείας και εμβολιασμού είναι απαραίτητη για κάποιες χώρες, κυρίως του τρίτου κόσμου, που βρίσκονται στην Ασία, στην Αφρική και στη Λατινική Αμερική.

**2.3** Η κάρτα υγείας και εμβολιασμού έχει διπλή λειτουργία. Αφ' ενός προφυλάσσει το ίδιο το άτομο το οποίο ταξιδεύει σε κράτη στα οποία συχνά ξεσπούν θανατηφόρες επιδημίες και αφ' ετέρου προφυλάσσει τις χώρες οι οποίες δεν παρουσιάζουν τέτοιου είδους ασθένειες και επιδημίες.

### **Θέμα #37775**

#### **ΘΕΜΑ 2<sup>ο</sup>**

Τα είδη κρατήσεων του τουριστικού πρακτορείου σε μία καταλυματική μονάδα αφορούν μεμονωμένους (individual) τουρίστες - πελάτες και ομάδες (group) τουριστών - πελατών.

- 2.1** Ποιοι τουρίστες-πελάτες χαρακτηρίζονται ως μεμονωμένοι; **(Μονάδες 10)**
- 2.2** Ποιοι τουρίστες-πελάτες χαρακτηρίζονται ως ομάδες και σε ποιες δύο κατηγορίες διακρίνονται; **(Μονάδες 15)**

#### **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**2.1** Μεμονωμένοι τουρίστες - πελάτες χαρακτηρίζονται αυτοί οι οποίοι μετακινούνται ατομικά και ακολουθούν δικό τους πρόγραμμα. Πολλές φορές η μοναδική υπηρεσία που αγοράζουν από τα Τουριστικά Γραφεία είναι η διαμονή. Στις κατηγορίες των μεμονωμένων τουριστών εντάσσεται η οικογένεια, η φιλική παρέα κ.τ.λ.

**2.2** Ως ομάδες χαρακτηρίζονται οι τουρίστες - πελάτες οι οποίοι ακολουθούν ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα του Τουριστικού Γραφείου, μετακινούνται όλοι μαζί και έχουν ένα κοινό χαρακτηριστικό, γι' αυτό και ονομάζονται ομοιογενείς ομάδες π.χ. όλα τα άτομα που είναι μέλη ενός συλλόγου αρχαιολόγων ή όλα τα άτομα που πραγματοποιούν εκπαιδευτική «πενθήμερη εκδρομή» και είναι μαθητές. Υπάρχουν όμως και περιπτώσεις κατά τις οποίες πολλοί μεμονωμένοι τουρίστες - πελάτες ακολουθούν ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα του Τουριστικού Γραφείου, εντασσόμενοι σε ομάδες. Επειδή τα άτομα δεν έχουν κανένα κοινό στοιχείο μεταξύ τους, οι ομάδες αυτές ονομάζονται ανομοιογενείς. Οι ανομοιογενείς ομάδες εμφανίζουν τα μεγαλύτερα ποσοστά μετακίνησης σε αριθμό τουριστών-πελατών, των Τουριστικών Γραφείων Γενικού Τουρισμού.