

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 4^ο



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

ΘΕΜΑ 4^ο

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.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Τι ορίζουμε ως Γραφεία Εισερχόμενου Τουρισμού;

(Μονάδες 5)

2.2 Ποιες υπηρεσίες αναλαμβάνουν τα Γραφεία Εισερχόμενου Τουρισμού;

(Μονάδες 20)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

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).

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2°

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.

ΘΕΜΑ 2^ο

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 2°

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.

ΘΕΜΑ 2°

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

ΘΕΜΑ 2^ο

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).

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2°

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.

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.

ΘΕΜΑ 4^ο

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 BHTA 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 BHTA.

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

(Μονάδες 25)

A TRAVEL		No:	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:		Date:	
ΑΦΜ:			
ΤΗΛ.:	FAX / TELEX:		
V O U C H E R			
Simple	☐	The bill will be paid by our office	☐
Full Credit	☐	The bill will be paid by our client	☐
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^ο

A TRAVEL			
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:		No: 16522	
ΑΦΜ:		Date: 10/02	
ΤΗΛ.:	FAX / TELEX:		
V O U C H E R			
Simple	☒	The bill will be paid by our office	☒
Full Credit	☐	The bill will be paid by our client	☐
Order to: ΚΑ ΑΛΕΞΙΟΥ			
Client's Name: GROUP "ΜΑΘΗΤΕΣ"			
Hotel: ΒΗΤΑ		Persons: 17	
Service: 2X / 3XX / 3XXX		Arrangement: FB	
Days: 2	In: 09/03	Out: 11/03	
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.			