

ΘΕΜΑ 4°

4.1 Στις 20/04 πραγματοποιήθηκε από το τουριστικό σας γραφείο «Α 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	No:
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:	Date:
ΑΦΜ:	
ΤΗΛ.:	FAX / TELEX:

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, 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 BHTA. 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 BHTA κυρία Μακρίδη.

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

(Μονάδες 12)

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

ΘΕΜΑ 4^ο

4.1

A TRAVEL		
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ:		No: 2365
ΑΦΜ:		Date: 21/04
ΤΗΛ.:	FAX / TELEX:	
A M E N D M E N T V O U C H E R		
Order to: Κα ΜΑΚΡΙΔΗ		
Hotel: BHTA		
Reservation Voucher No: 12345		Date: 20/04
Client's Name: ΟΙΚΟΝΟΜΙΔΗΣ		
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:		No: 483	
ΑΦΜ:		Date: 19/05	
ΤΗΛ.:	FAX / TELEX:		
C A N C E L L A T I O N V O U C H E R			
Order to: Κα ΜΑΚΡΙΔΗ			
Hotel: BHTA			
Reservation Voucher No: 12345		Date: 20/04	
Client's Name: ΟΙΚΟΝΟΜΙΔΗΣ			
Cancellation Date: 26/06 - 30/06			
Remarks:			
SIGNATURE			
X.X.			

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2^ο

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.

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2^ο

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.

ΘΕΜΑ 2^ο

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 2^ο

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 διάφορων τύπων καταλύματα (ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια, κ.ά.),
- στα Τουριστικά Γραφεία,
- στις διάφορων ειδών μεταφορικές επιχειρήσεις (αεροπορικές και ναυτιλιακές εταιρείες, τουριστικά λεωφορεία, κ.ά.),
- στις διάφορων 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.).

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2^ο

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”.

ΘΕΜΑ 2^ο

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)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

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.

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2^ο

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.