

ΘΕΜΑ 4^ο

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

ΘΕΜΑ 4^ο

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 τεχνοφοβία. 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.

ΘΕΜΑ 2°

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 2^ο

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.

ΘΕΜΑ 2°

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 2^ο

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 1^η

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

- Ομάδα 2^η

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

- Ομάδα 3^η

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

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2^ο

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.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Ποιος είναι ο βασικός στόχος και οι επιδιώξεις της Ι.Α.Τ.Α. (Διεθνής Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών);

(Μονάδες 10)

2.2 Σε ποιες παγκόσμιες γεωγραφικές περιοχές χωρίζει τον κόσμο η Διεθνής Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών (Ι.Α.Τ.Α).;

(Μονάδες 15)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Βασικός Στόχος της ΙΑΤΑ 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 ΙΑΤΑ είναι:

1^η περιοχή: Αμερική

2η περιοχή: Ευρώπη, Αφρική και Μέση Ανατολή

3η περιοχή: Ασία, Ωκεανία

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2°

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).

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2^ο

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.

ΘΕΜΑ 2°

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 2°

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).

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2°

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.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Τι περιέχει ένα σύστημα κράτησης μέσω Η/Υ-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

ΘΕΜΑ 2^ο

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.