

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Ποιος είναι ο ρόλος της Ι.Α.Τ.Α 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 Ι.Α.Τ.Α κατά την έκδοση αεροπορικού εισιτηρίου; Να αναφέρετε δυο παραδείγματα.

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Η Ι.Α.Τ.Α 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 Ι.Α.Τ.Α 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).

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2°

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).

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2^ο

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.

ΘΕΜΑ 2^ο

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;

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

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.

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2°

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.

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Πολλές φορές τα τουριστικά καταλύματα προσπαθώντας να καλύψουν όλα τα δωμάτιά 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.

ΘΕΜΑ 2^ο

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 καταλυματα σε αυτές τις περιπτώσεις;

(Μονάδες 15)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Πολλές φορές τα τουριστικά καταλύματα προσπαθώντας να καλύψουν όλα τα δωμάτιά 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.

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2°

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.

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2°

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.

ΘΕΜΑ 2^ο

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 Υ στο εισιτήριο;	θ. Διαδρομή με επιστροφή

(Μονάδες 18)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

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. Η ΙΑΤΑ 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