

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 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

ΘΕΜΑ 2^ο

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 σημαντικότατο 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.

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 ορίσετε την έννοια της Τουριστικής Αγοράς.

(Μονάδες 9)

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

(Μονάδες 16)

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 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.

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 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

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 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).

ΘΕΜΑ 2^ο

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

ΘΕΜΑ 2^ο

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 (accommodation).
- Εξασφαλίζουν τις υπηρεσίες εστίασης (food), ξεναγών, συνοδών.