



**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ**

"ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ"

2^η ΠΕΡΙΟΔΟΣ 2008



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ

1. Συνοπτική περιγραφή επαγγέλματος (Job Profile).....	3
2. Ανάλυση Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Task Analysis)	4
3. Τελικές Εξετάσεις Πιστοποίησης	6
3.1 Το θεωρητικό μέρος των εξετάσεων.....	7
3.1.1 Διαδικασία	7
α) Σκοπός.....	7
β) Περιεχόμενο εξέτασης.....	7
γ) Διαδικασία εξέτασης	7
δ) Διάρκεια εξετάσεων.....	7
3.1.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης.....	8
3.2 Το πρακτικό μέρος εξετάσεων	10
3.2.1 Διαδικασία	10
α) Σκοπός.....	10
β) Περιεχόμενο εξέτασης.....	10
γ) Διαδικασία εξέτασης	10
δ) Διάρκεια εξετάσεων.....	10
3.2.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης.....	10
4. Κατάλογος Ερωτήσεων	13
Α. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ MARKETING	13
Β. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	13
Γ. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ	14
Δ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	16
Ε. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	17
ΣΤ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ, MANAGEMENT ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	17
Ζ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ	18
Η. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ.....	19
Θ. CARGO	21
Ι. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ (C. R. S.).....	22
ΙΑ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	25

1. Συνοπτική περιγραφή επαγγέλματος (Job Profile)

Οι απόφοιτοι των ΙΕΚ που αποκτούν Δίπλωμα του Ειδικού Αεροπορικών Εταιρειών, έχουν καταρτισθεί επαγγελματικά προκειμένου να εργασθούν :

1. Σε επιχειρήσεις ασχολούμενες με τις αερομεταφορές (αεροπορικές εταιρείες μεταφοράς επιβατών ή φορτίου ή ταχυδρομείου, εταιρείες αεροταξί)
2. Σε αντιπροσώπους Αεροπορικών Εταιρειών (GSA's)
3. Σε επιχειρήσεις παροχής εξυπηρέτησης εδάφους (Handling)
4. Σε εταιρείες αεροπορικών ναυλώσεων

2. Ανάλυση Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (Task Analysis)

2.1. Δραστηριότητες γραφείου πόλεως (marketing & sales services)

- 2.1.1 Επιβλέπει την εμπορική πολιτική της αεροπορικής εταιρείας π.χ.
 - τον πλήρη έλεγχο των πωλήσεων
 - την άρτια εξυπηρέτηση της αγοράς (travel agents) και του επιβατικού κοινού
 - την βελτίωση των δρομολογίων
 - την ιδανική εκμετάλλευση των δυνατοτήτων του αερομεταφορέα
- 2.1.2 Ευθύνεται για την πιστή εφαρμογή των κανονισμών και διαδικασιών που διέπουν την λειτουργία κρατήσεων θέσεων.
- 2.1.3 Μεριμνά για την γρήγορη επιβεβαίωση των ζητούμενων θέσεων
- 2.1.4 Ενημερώνει τα δρομολόγια των ΑΕ που έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα και φροντίζει για την συντήρησή τους.
- 2.1.5 Υπολογίζει επιβατικούς ναύλους σύμφωνα με τις ισχύουσες διαδικασίες.
- 2.1.6 Παρακολουθεί τις αλλαγές στην προσπάθεια εφαρμογής των ναύλων π.χ. ενδιάμεσοι σταθμοί, ελάχιστη / μέγιστη διάρκεια παραμονής κλπ. Παρακολουθεί και ενημερώνεται για τους κανονισμούς σε θέματα ναύλων προκειμένου για την έκδοση εισιτηρίων.
- 2.1.7 Παρακολουθεί και ενημερώνεται για τους κανονισμούς σε θέματα διαδικασιών μεταφορών εμπορευμάτων προκειμένου να γίνει έκδοση φορτωτικών.
- 2.1.8 Μελετά, αναλύει την εμπορική δραστηριότητα της εταιρείας και αξιολογεί την αποδοτικότητα του δικτύου.
- 2.1.9 Ερευνά τις συνθήκες αγοράς, παρακολουθεί τον ανταγωνισμό και συμμετέχει στην επέκταση νέων αγορών και στην πιθανή διαφοροποίηση του δικτύου.
- 2.1.10 Συμμετέχει στη διατύπωση των εμπορικών προβλέψεων και των εμπορικών στόχων.
- 2.1.11 Συντονίζει και παρακολουθεί τα ωράρια εκτέλεσης τακτικών γραμμών και μη τακτικών πτήσεων στα αεροδρόμια (slots).
- 2.1.12 Συμμετέχει στο μεσοπρόθεσμο και βραχυπρόθεσμο προγραμματισμό των δρομολογίων.
- 2.1.13 Διερευνά τις απαιτήσεις και τα παράπονα των πελατών, σε εισιτήρια, πτήσεις, αποσκευές, εμπορεύματα και ταχυδρομείο.
- 2.1.14 Προωθεί και διατηρεί άριστες σχέσεις με τις διάφορες κρατικές αρχές, με τους τακτικούς πελάτες της εταιρείας, με το ταξιδιωτικό κοινό, με τον τύπο, με τις άλλες αεροπορικές εταιρείες και οργανώσεις ταξιδιωτικών πρακτόρων.
- 2.1.15 Ενημερώνεται για την τιμολογιακή πολιτική, τις πωλήσεις καθώς και τα επιτεύγματα των άλλων αεροπορικών εταιρειών.

2.2. Υπηρεσίες υποστήριξης αεροδρομίου (ground operation, passenger handling)

- 2.2.1 Μεριμνά για την σωστή, έγκαιρη και ασφαλή εξυπηρέτηση των επιβατών και αποσκευών.
- 2.2.2 Φροντίζει ως **passenger handling agent** για την εξυπηρέτηση των επιβατών και των αποσκευών, σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας, τις εταιρικές διαδικασίες και υποχρεώσεις κατά την φάση check in, arrival και transfer.
- 2.2.3 Μεριμνά για την παροχή όλων των απαιτούμενων εξυπηρετήσεων και σχετικών πληροφοριών προς τους επιβάτες των Αεροπορικών εταιρειών (ΑΕ) κατά τα στάδια αναχώρησης, άφιξης και επιβλέπει για την σωστή, έγκαιρη και ασφαλή διακίνηση των επιβατών, από / προς τα Α/φη σύμφωνα με τις υποχρεώσεις ως handling agent.
- 2.2.4 Εποπτεύει και προάγει την παροχή σωστής εξυπηρέτησης στους επιβάτες σε σχέση με τις αποσκευές τους.
- 2.2.5 Μεριμνά για την ενημέρωση των επιβατών για τις αποσκευές τους οι οποίες είχαν πρόβλημα κατά την διακίνηση τους.
- 2.2.6 Μεριμνά για την εξυπηρέτηση επιβατών VIP καθώς και για την προαγωγή των

πωλήσεων της εταιρείας και την προβολή της γενικότερα.

- 2.2.7 Προάγει την σωστή και έγκαιρη εξυπηρέτηση VIP αεροσκαφών σύμφωνα με τους κανόνες ασφάλειας και τις διαδικασίες.
- 2.2.8 Προάγει την σωστή και έγκαιρη εξυπηρέτηση των α/φών σύμφωνα με τις διαδικασίες και τις εντολές της ΥΠΑ καθώς και τις οδηγίες του load control.
- 2.2.9 Μεριμνά για την σωστή και έγκαιρη εξυπηρέτηση των εμπορευμάτων και ταχυδρομείου των αεροπορικών εταιρειών, την διακίνηση τους σύμφωνα με τις διαδικασίες, τους κανόνες ασφάλειας, τις κατά περίπτωση απαιτούμενες τελωνειακές διατυπώσεις και τις συμβατικές υποχρεώσεις ως **cargo handling agent**.
- 2.2.10 Μεριμνά για την φόρτωση / εκφόρτωση α/φους, ως **rump agent** μεταφέροντας εμπορεύματα προς και από τα αεροπλάνα.
- 2.2.11 Μεριμνά για την διακίνηση των υποκειμένων εφοδίων, έγκαιρο εφοδιασμό των πτήσεων με τα υποκείμενα εφόδια (πωλούμενα, αναλώσιμα) και την παραλαβή των επιστρεφόμενων εφοδίων και την αποσφράγιση τους σύμφωνα με τις διαδικασίες και τους κανονισμούς των τελωνειακών αρχών.

2.3. Υπηρεσίες διοικητικής υποστήριξης (administration dpt.)

- 2.3.1 Χειρίζεται, εκτελεί και παρακολουθεί τις εργασίες που αφορούν διοικητικά θέματα και έχει σε γενικές γραμμές αρμοδιότητες και ευθύνες για την εξασφάλιση και εφαρμογή λειτουργικών διαδικασιών που αφορούν στην πληροφόρηση του προσωπικού για τους κανονισμούς και τις αποφάσεις της εταιρείας και παρέχει κάθε αναγκαία υποστήριξη.
- 2.3.2 Παρακολουθεί τις μεταβολές στην δύναμη του προσωπικού και δημιουργεί τον πίνακα και την τήρηση της εβδομαδιαίας βάρδιας.
- 2.3.3 Ενημερώνει το αρχείο με ορθή καταχώρηση των μεταβολών και είναι υπεύθυνος για την ασφαλή φύλαξη των εγγράφων του αρχείου.
- 2.3.4 Ευθύνεται για τον έλεγχο αυτών και ασθενειών του προσωπικού και την διεκπεραίωση της εισερχόμενης και εξερχόμενης εταιρικής αλληλογραφίας.
- 2.3.5 Είναι υπεύθυνος για την παροχή υπηρεσιών σε θέματα εταιρικής οργάνωσης, έκδοσης διαδικασιών και εγχειριδίων :
 - Προδιαγραφών λειτουργικών μονάδων
 - Προδιαγραφών θέσεων
 - Εταιρικών εντύπων
 - Απογραφής προσωπικού
- 2.3.6 Μελετά και εκτιμά την πληρότητα, συνεκτικότητα και περιεκτικότητα των εφαρμοσμένων ή προτεινομένων οργανωτικών συστημάτων μεθόδων και διαδικασιών εταιρικών φορέων.
- 2.3.7 Παρέχει υπηρεσίες για τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη των οργανωτικών δομών των εταιρικών μονάδων, καθώς και για την σύνταξη των φύλλων περιγραφής καθηκόντων.
- 2.3.8 Συμμετέχει στην παραγωγή διαφημιστικού υλικού προώθησης των πωλήσεων για χρήση από όλο το δίκτυο της εταιρείας π.χ. αφίσες, μπροσούρες, αυτοκόλλητα, give-aways, χριστουγεννιάτικες κάρτες, διαφημιστικά stands κλπ.
- 2.3.9 Φροντίζει για την καλλιτεχνική δημιουργία "λειτουργικού" υλικού, το οποίο ζητείται από τις διάφορες υπηρεσίες για τις ανάγκες τους π.χ. γραφική ύλη, οδηγίες ασφάλειας, ισολογισμός, διάφορα εγγ/δια, κατάλογος φαγητών, κατάλογος αφορολογητών, κατάλογος μουσικής εντός του α/φους, περιγραφές και ότι άλλο υλικό χρειάζονται οι υπηρεσίες για την εν γένει λειτουργία τους.
- 2.3.10 Συλλέγει κατάλληλο υλικό κείμενα, άρθρα, ευθυμογραφήματα, συνεντεύξεις, φωτογραφικό υλικό για την προβολή της εταιρείας.
- 2.3.11 Συμμετέχει σε εκδηλώσεις φιλοξενίας σε προγραμματισμένα Educational Trips και επεξεργάζεται εθιμοτυπικά θέματα.
- 2.3.12 Εκτελεί εργασίες για την σύνταξη του ετήσιου προϋπολογισμού, και συνεισφέρει στη διαμόρφωση του κόστους παραγωγής και αξιολογεί σχέση εσόδων - εξόδων.

3. Τελικές Εξετάσεις Πιστοποίησης

Για την απόκτηση του Διπλώματος Ι.Ε.Κ. της ειδικότητας **Ειδικός Αεροπορικών Εταιρειών** πρέπει να ικανοποιηθούν οι παρακάτω προϋποθέσεις:

α) Επιτυχής ολοκλήρωση της φοίτησης στο Ι.Ε.Κ. και απόκτηση της βεβαίωσης επαγγελματικής κατάρτισης.

β) Επιτυχία στο Θεωρητικό Μέρος των τελικών εξετάσεων.

γ) Επιτυχία στο Πρακτικό Μέρος των τελικών εξετάσεων.

Για το σκοπό αυτό, στη Κ.Υ. του Ο.Ε.Ε.Κ., συγκροτείται Κεντρική Εξεταστική Επιτροπή Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ.) που έχει ως έργο την ευθύνη για την ομαλή και αδιάβλητη διεξαγωγή των εξετάσεων, την εποπτεία, κατεύθυνση και συντονισμό του έργου των Π.Ε.Ε.Π.

Κατά τις εξεταστικές περιόδους συγκροτούνται Περιφερειακές Εξεταστικές Επιτροπές Πιστοποίησης (Π.Ε.Ε.Π.). Οι Π.Ε.Ε.Π. έχουν ως έργο την οργάνωση και εφαρμογή των διαδικασιών των σχετικών με τις εξετάσεις στην περιφέρειά τους με βάση τις εκάστοτε ισχύουσες αποφάσεις του Ο.Ε.Ε.Κ. και τις οδηγίες της Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ.

Η Πιστοποίηση Επαγγελματικής Κατάρτισης βασίζεται σε τελικές εξετάσεις Θεωρητικού και Πρακτικού Μέρους, που διεξάγονται σε εθνικό επίπεδο με βάση τον ισχύοντα, κατά την διεξαγωγή των εξετάσεων, Κανονισμό Κατάρτισης κάθε ειδικότητας.

Οι ενδιαφερόμενοι που απέτυχαν, μπορούν να συμμετέχουν εκ νέου στις Εξετάσεις Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης χωρίς περιορισμό, οποτεδήποτε αυτές διεξάγονται.

Εξετασθείς, ο οποίος πέτυχε στο Πρακτικό ή Θεωρητικό Μέρος των εξετάσεων κατοχυρώνει την επιτυχία του στο μέρος αυτό για τρία (3) συνεχή έτη, κατά τη διάρκεια των οποίων συμμετέχει μόνο στις εξετάσεις του μέρους στο οποίο απέτυχε. Η τριετία αρχίζει από την επόμενη ημέρα της ανακοίνωσης των αποτελεσμάτων των εξετάσεων στην έδρα της αρμόδιας Π.Ε.Ε.Π. και λήγει την ημέρα συμπλήρωσης τριών (3) ημερολογιακών ετών. Αν μέσα στο χρονικό διάστημα των τριών (3) ετών δεν πετύχει και στη δεύτερη δοκιμασία, υποχρεούται πλέον να συμμετέχει εκ νέου και στα δύο (2) μέρη των Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (Θεωρητικό και Πρακτικό) με βάση τον ισχύοντα κάθε φορά Κανονισμό Κατάρτισης της ειδικότητάς του.

3.1 Το θεωρητικό μέρος των εξετάσεων

3.1.1 Διαδικασία

α) Σκοπός

Με τη διαδικασία των εξετάσεων του Θεωρητικού Μέρους επιδιώκεται να διαπιστωθεί αν ο απόφοιτος του Ι.Ε.Κ. κατέχει και είναι ικανός να χρησιμοποιεί, σε συγκεκριμένες επαγγελματικές εφαρμογές, τις θεωρητικές γνώσεις που απαιτούνται για την άσκηση του επαγγέλματος.

β) Περιεχόμενο εξέτασης

Η γραπτή δοκιμασία γίνεται με ερωτήσεις που προκύπτουν από το περιεχόμενο της προβλεπόμενης στοχοθεσίας του Θεωρητικού Μέρους και μπορεί να περιέχει θέματα από όλα τα γνωστικά αντικείμενα (μαθήματα) που περιέχονται στην εξεταζόμενη θεματική ενότητα ή μέρος αυτών.

Τα γραπτά είναι ανώνυμα κατά τη συλλογή και βαθμολόγηση μετά από επικάλυψη των ονομάτων των υποψηφίων.

γ) Διαδικασία εξέτασης

Το πρόγραμμα εξέτασης για το Θεωρητικό Μέρος καταρτίζεται από την Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ. και μετά από απόφαση του Δ.Σ. του Ο.Ε.Ε.Κ. ανακοινώνεται από την οικεία Π.Ε.Ε.Π.

Η Κ.Ε.Ε.Π.Ε.Κ. μεταβιβάζει τα θέματα των γραπτών εξετάσεων στις επιτροπές των εξεταστικών κέντρων με τον προσφορότερο και ασφαλέστερο κατά την κρίση της τρόπο.

Οι υποψήφιοι υποχρεούνται να απαντήσουν σε όλα τα θέματα που έχουν δοθεί για επεξεργασία.

Μετά την εξάντληση του χρονικού ορίου αποχώρησης οι υποψήφιοι παραδίδουν τα γραπτά τους στους επιτηρητές οι οποίοι παρουσία του υποψηφίου καλύπτουν το μέρος του γραπτού που φέρει τα στοιχεία του υποψηφίου, με αδιαφανές κάλυμμα (αυτοκόλλητο).

Κάθε γραπτό δοκίμιο αξιολογείται από δυο (2) βαθμολογητές.

Η αξιολόγηση γίνεται με βάση την βαθμολογική κλίμακα από 1– 20.

Ως επιτυχών στο Θεωρητικό Μέρος θεωρείται αυτός που βαθμολογήθηκε με βαθμό δέκα (10) έως είκοσι (20).

Ο τελικός βαθμός προκύπτει από το άθροισμα των βαθμών των δυο (2) βαθμολογητών διαιρούμενος δια του δυο (2). Σε περίπτωση αναβαθμολόγησης ισχύει ο βαθμός του αναβαθμολογητή.

Η βαθμολόγηση γίνεται με ακέραιο βαθμό. Αν μετά τη διαίρεση του αθροίσματος των βαθμών των δυο (2) βαθμολογητών προκύπτει δεκαδικός αριθμός, ο βαθμός αυτός στρογγυλοποιείται στον αμέσως επόμενο (εάν το δεκαδικό στοιχείο είναι ≥ 0.5) ή προηγούμενο (εάν το δεκαδικό στοιχείο είναι < 0.5) ακέραιο βαθμό.

Γραπτό δοκίμιο των Εξετάσεων Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης, αναβαθμολογείται μόνο στην περίπτωση που η διαφορά βαθμολογίας μεταξύ του πρώτου και του δεύτερου βαθμολογητή είναι μεγαλύτερη των τριών (3) μονάδων, από μέλος της οικείας ομάδας αναβαθμολογητών το οποίο ορίζει η Επιτροπή του Βαθμολογικού Κέντρου.

Επανεξέταση ή αναβαθμολόγηση πέραν της ανωτέρω προβλεπόμενης δεν επιτρέπεται.

Η αξιολόγηση των γραπτών δοκιμίων γίνεται με αντικειμενική και δίκαιη κρίση και δεν απαιτείται αιτιολόγηση από τον βαθμολογητή ή τον αναβαθμολογητή.

δ) Διάρκεια εξετάσεων

Η εξέταση του Θεωρητικού Μέρους διαρκεί τρεις (3) ώρες.

3.1.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Θεωρητικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας **Ειδικός Αεροπορικών Εταιρειών** εξετάζονται σε γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων και επίσης σε ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, που περιλαμβάνονται αποκλειστικά στη στοχοθεσία του Θεωρητικού Μέρους της ειδικότητας.

- Ο Ειδικός Αεροπορικών Εταιρειών οφείλει να έχει εμπεδώσει τις ακόλουθες γνώσεις:
- A.1.** Άριστη χρήση της Αγγλικής γλώσσας σε προφορικό και γραπτό λόγο.
 - A.2.** Βασικές γνώσεις αεροπορικού marketing
 - τι είναι marketing
 - έρευνα αεροπορικής αγοράς
 - το περιβάλλον του marketing
 - τομεοποίηση της αεροπορικής αγοράς
 - το αεροπορικό προϊόν
 - έξοδα λειτουργίας αερομεταφορέα και δυνατότητα κέρδους
 - σχεδιασμός προγράμματος πτήσεων
 - τιμολόγηση αεροπορικού προϊόντος
 - διευθέτηση της απόδοσης
 - το μείγμα προώθησης
 - η διανομή του προϊόντος
 - στρατηγικός σχεδιασμός marketing
 - έλεγχος αποτελεσματικότητας του marketing
 - A.3.** Γνώσεις εργασιών στις δραστηριότητες αεροδρομίου
 - χρήση του ABC, TIM, Guide to international travel
 - έλεγχος εισιτηρίων, περιορισμοί ναύλου, endorsements (pool / joint venture)
 - επιτρεπόμενο βάρος αποσκευών, υπέρβαρο, ασυνόδευτες αποσκευές
 - on-line, interline baggage labelling, επικίνδυνα αγαθά, ειδικές αποσκευές
 - check - in procedures, passenger formalities (PSM, PTM)
 - εξυπηρέτηση επιβατών με ειδικά προβλήματα, group travel
 - καλυπτόμενα έξοδα επιβατών, interline traffic agreements
 - μεταφορά κατοικίδιων ζώων
 - passenger flow control, ramp safety, fuelling with passengers on board
 - διαδικασίες καθυστέρησης, ανωμαλίες πτήσεων (DBC, FIM)
 - απώλεια αποσκευών (lost and found)
 - A.4.** Βασικές γνώσεις υπολογισμού ναύλου & έκδοσης εισιτηρίων
 - καλή χρήση ABC, TIM, Guide to international travel
 - IATA geographical areas
 - αρχή μιλιμετρικού συστήματος
 - νομισματικές αναπροσαρμογές
 - υπολογισμός one way, round, circle trip fares
 - higher intermediate point rule
 - minimum checks (BHC CTM)
 - υπολογισμός class differentials
 - special fares, εγγραφή εισιτηρίου
 - ναύλοι με έκπτωση, PTAs MCOs
 - reroutings
 - τρόποι πληρωμής
 - A.5.** Βασικές γνώσεις τουριστικής και αεροπορικής γεωγραφίας
 - κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση κυριοτέρων πόλεων, αεροδρομίων

- προσδιορισμός κλίματος τουριστικών περιοχών
- προσδιορισμός και ανάλυση γνωστών αξιοθέατων
- κυριότεροι εμπορικοί λιμένες ανά τον κόσμο
- κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση αεροπορικών εταιρειών
- υπολογισμός διαφοράς ώρας
- υπολογισμός διάρκειας πτήσης
- πληροφορίες τουριστικών περιοχών

A.6. Βασικές γνώσεις διεθνών κανονισμών & συμβάσεων

- αναφορικά περί Chicago convention
- αναφορικά περί Warsaw convention
- βασικές αρχές των bilateral, multilateral agreements
- περί "ελευθερίες του αέρα"
- IATA ρόλος και λειτουργία
- Bank Settlement Plan ρόλος και λειτουργία

A.7. Βασικές γνώσεις οικονομικής διαχείρισης

A.8. Οργάνωση και λειτουργία Αεροπορικής εταιρείας.

3.2 Το πρακτικό μέρος εξετάσεων

3.2.1 Διαδικασία

α) Σκοπός

Κατά τη δοκιμασία του Πρακτικού Μέρους ελέγχονται οι επαγγελματικές ικανότητες και δεξιότητες του εξεταζομένου, όπως αυτές περιγράφονται στη Συνοπτική Περιγραφή Επαγγέλματος (Job Profile), στη στοχοθεσία εξεταστέας ύλης του επαγγέλματος και τα επιμέρους επαγγελματικά καθήκοντα του Κανονισμού Κατάρτισης της ειδικότητας.

β) Περιεχόμενο εξέτασης

Η εξέταση των υποψηφίων στο Πρακτικό Μέρος γίνεται σε εργαστήρια των Ι.Ε.Κ. ή σε εργαστηριακούς ή εργασιακούς χώρους, όπου οι υποψήφιοι πραγματοποίησαν την πρακτική ή εργαστηριακή τους άσκηση κατά την περίοδο της Κατάρτισής τους ή σε εργαστήρια άλλων μονάδων (εκπαιδευτικών ή επαγγελματικών) που κατά την κρίση της οικείας Π.Ε.Ε.Π. καλύπτουν τις απαιτήσεις αξιολόγησης.

Οι υποψήφιοι εξετάζονται σε θέματα που περιλαμβάνονται στην στοχοθεσία των δεξιοτήτων και ικανοτήτων της ειδικότητας και μπορούν να πραγματοποιηθούν στους επιλεγμένους χώρους αξιολόγησης.

Στο εργαστήριο μπορούν ταυτόχρονα να εξετάζονται περισσότεροι του ενός υποψήφιοι, με διαφορετικά θέματα και ανάλογα με τη δυνατότητα των συγκεκριμένων χώρων.

Οι εξεταστές βρίσκονται στον ίδιο χώρο και μετά την πάροδο εύλογου χρόνου ελέγχουν τις πραγματοποιηθείσες ασκήσεις και τα αποτελέσματα των έργων και εφόσον κρίνουν ότι αυτό χρειάζεται ή απαιτείται από το είδος εξέτασης, προχωρούν και σε προφορικές ερωτήσεις - διευκρινίσεις επί του εκτελεσθέντος έργου.

Κάθε υποψήφιος εξετάζεται και βαθμολογείται από τρεις εξεταστές οι οποίοι ορίζονται από τον Ο.Ε.Ε.Κ., ύστερα από πρόταση της οικείας Π.Ε.Ε.Π. και εκπροσωπούν τον Ο.Ε.Ε.Κ. και τους κοινωνικούς εταίρους σε περιφερειακό επίπεδο. Ο υποψήφιος θεωρείται επιτυχών εφόσον οι δύο (2) από τους τρεις (3) εξεταστές τον χαρακτηρίσουν επιτυχόντα.

γ) Διαδικασία εξέτασης

Το πρόγραμμα εξέτασης του Πρακτικού Μέρους για κάθε ειδικότητα ανακοινώνεται από την Π.Ε.Ε.Π. Η διάρκεια του εξεταστικού προγράμματος της πρακτικής δοκιμασίας εξαρτάται από τον αριθμό των υποψηφίων σε κάθε περιφέρεια και τη διατιθέμενη υποδομή.

Οι υποψήφιοι προσέρχονται στο συγκεκριμένο εργαστήριο ή εργασιακό χώρο την ημέρα και ώρα που έχει οριστεί για την εξέτασή τους.

Οι υποψήφιοι μπορούν να εξετάζονται σε περισσότερα από ένα εργαστήρια αν η ειδικότητα και η δέσμη των εξεταζομένων θεμάτων το επιτρέπουν κατά την κρίση της εξεταστικής επιτροπής.

δ) Διάρκεια εξετάσεων

Το Πρακτικό Μέρος εξετάζεται για **τρεις (3) ώρες**.

3.2.2 Στοχοθεσία εξεταστέας ύλης

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Πρακτικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας **Ειδικός Αεροπορικών Εταιρειών**, εξετάζονται σε γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων και επίσης σε ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, που περιλαμβάνονται αποκλειστικά στη στοχοθεσία του πρακτικού μέρους της ειδικότητας.

Ο Ειδικός Αεροπορικών Εταιρειών οφείλει να έχει εμπεδώσει τις ακόλουθες γνώσεις:

A.1. Άριστη χρήση της Αγγλικής γλώσσας σε προφορικό και γραπτό λόγο.

A.2. Βασικές γνώσεις αεροπορικού marketing

- τι είναι marketing
- έρευνα αεροπορικής αγοράς
- το περιβάλλον του marketing
- τομεοποίηση της αεροπορικής αγοράς
- το αεροπορικό προϊόν
- έξοδα λειτουργίας αερομεταφορέα και δυνατότητα κέρδους
- σχεδιασμός προγράμματος πτήσεων
- τιμολόγηση αεροπορικού προϊόντος
- διευθέτηση της απόδοσης
- το μείγμα προώθησης
- η διανομή του προϊόντος
- στρατηγικός σχεδιασμός marketing
- έλεγχος αποτελεσματικότητας του marketing

A.3. Γνώσεις εργασιών στις δραστηριότητες αεροδρομίου

- χρήση του ABC, TIM, Guide to international travel
- έλεγχος εισιτηρίων, περιορισμοί ναύλου, endorsements (pool / joint venture)
- επιτρεπόμενο βάρος αποσκευών, υπέρβαρο, ασυνόδευτες αποσκευές
- on-line, interline baggage labelling, επικίνδυνα αγαθά, ειδικές αποσκευές
- check - in procedures, passenger formalities (PSM, PTM)
- εξυπηρέτηση επιβατών με ειδικά προβλήματα, group travel
- καλυπτόμενα έξοδα επιβατών, interline traffic agreements
- μεταφορά κατοικίδιων ζώων
- passenger flow control, ramp safety, fuelling with passengers on board
- διαδικασίες καθυστέρησης, ανωμαλίες πτήσεων (DBC, FIM)
- απώλεια αποσκευών (lost and found)

A.4. Βασικές γνώσεις υπολογισμού ναύλου & έκδοσης εισιτηρίων

- καλή χρήση ABC, TIM, Guide to international travel
- IATA geographical areas
- αρχή μιλιμετρικού συστήματος
- νομισματικές αναπροσαρμογές
- υπολογισμός one way, round, circle trip fares
- higher intermediate point rule
- minimum checks (BHC CTM)
- υπολογισμός class differentials
- special fares, εγγραφή εισιτηρίου
- ναύλοι με έκπτωση, PTAs MCOs
- reroutings
- τρόποι πληρωμής

A.5. Βασικές γνώσεις τουριστικής και αεροπορικής γεωγραφίας

- κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση κυριοτέρων πόλεων, αεροδρομίων
- προσδιορισμός κλίματος τουριστικών περιοχών
- προσδιορισμός και ανάλυση γνωστών αξιοθέατων
- κυριότεροι εμπορικοί λιμένες ανά τον κόσμο
- κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση αεροπορικών εταιρειών
- υπολογισμός διαφοράς ώρας
- υπολογισμός διάρκειας πτήσης
- πληροφορίες τουριστικών περιοχών

- A.6.** Βασικές γνώσεις διεθνών κανονισμών & συμβάσεων
- αναφορικά περί Chicago convention
 - αναφορικά περί Warsaw convention
 - βασικές αρχές των bilateral, multilateral agreements
 - περί "ελευθερίες του αέρα"
 - IATA ρόλος και λειτουργία
 - Bank Settlement Plan ρόλος και λειτουργία
- A.7.** Βασικές γνώσεις οικονομικής διαχείρισης
- A.8.** Οργάνωση και λειτουργία Αεροπορικής εταιρείας.

4. Κατάλογος Ερωτήσεων

A. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ MARKETING

1. Τι είναι το MARKETING και ποια η ιστορική διαδρομή του;
2. Τι γνωρίζετε για την «προοπτική της παραγωγής» του προϊόντος και την «προοπτική των πωλήσεων»; Ποια η διαφορά τους με την προοπτική του MARKETING;
3. Ποια η σημασία της δειγματοληψίας στην έρευνα αγοράς και τι γνωρίζετε για το «Όριο Ακριβείας» ενός δείγματος;
4. Τι είναι η διευθέτηση της απόδοσης και πώς επιτυγχάνεται η εφαρμογή της στην πράξη;
5. Ποια είναι τα οφέλη από την τομεοποίηση της αγοράς στην αεροπορική βιομηχανία;
6. Τι σημαίνει για τον επιβάτη η εφαρμογή από την αεροπορική εταιρεία της «Αρχής της Συνολικής Ποιότητας» ;
7. Ποια είναι τα άμεσα και ποια τα έμμεσα έξοδα λειτουργίας μιας αεροπορικής εταιρείας;
8. Πώς επιτυγχάνεται ο στόχος της Υψηλής απόδοσης από τον προγραμματιστή πτήσεων;
9. Πώς επιτυγχάνεται ο στόχος του Υψηλού συντελεστή Πληρότητας από τον Προγραμματιστή Πτήσεων;
10. Σε ποιες περιπτώσεις και γιατί επιλέγεται το Μοτίβο «Κέντρο και Ακτίνα» στο σχεδιασμό προγράμματος πτήσεων;
11. Τι γνωρίζετε για το Τριγωνικό Μοτίβο στο σχεδιασμό προγράμματος πτήσεων;
12. Τι είναι Ελαστική Ζήτηση και τι Ανελαστική;
13. Να αναφέρετε τους τέσσερις τρόπους υπολογισμού της ελαστικότητας της ζήτησης.
14. Σε ποιες περιπτώσεις ο διευθυντής MARKETING μιας αεροπορικής εταιρείας εφαρμόζει την μέθοδο Τιμολόγησης Κύρους και σε ποιες την Διευθυντική;
15. Να απαριθμήσετε τα πέντε στάδια που ακολουθούμε για τον σχεδιασμό της Διαφημιστικής Καμπάνιας.
16. Πώς αξιολογείται η απόδοση του προσωπικού πωλήσεων της αεροπορικής εταιρείας;
17. Τι γνωρίζετε για την Προώθηση των Πωλήσεων;
18. Ποια πλεονεκτήματα απορρέουν από το σχέδιο MARKETING;
19. Τι γνωρίζετε για την Ανάλυση Δ.Α.Ε.Α. και ποια η σημασία της στη Διαμόρφωση των Περιεχομένων του Σχεδίου MARKETING;
20. Τι είναι το σχέδιο MARKETING;

B. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

1. Τι είναι το **Load sheet**;
2. Ποια είναι τα κύρια στοιχεία υπολογισμού του **Load sheet**;
3. Να δοθούν οι ορισμοί των όρων: **Maximum Take Off Weight (MTOW)**
Maximum Zero Fuel Weight (MZFW)
Total Traffic Load (TTL).
4. Ποιος σταθμός χαρακτηρίζεται σαν **Originating**, ποιος σαν **Terminating** και ποιος σαν **Transfer**;
5. Αναφέρετε τα στοιχεία (στάδια) προετοιμασίας της πτήσης, καθώς και τα βασικά στοιχεία του **σχεδίου πτήσης (load plan)**.
6. Ποιος καλείται **Διερχόμενος**, ποιος **Transit** και ποιος **Transfer** επιβάτης;
7. Ποια διαδικασία ακολουθείται σε περίπτωση απώλειας αποσκευής αφικνούμενου επιβάτη;
8. Ποιος επιβάτης χαρακτηρίζεται σαν **Incapacitated**;
9. Αναφέρετε τις κατηγορίες **INCAP**.

10. Να περιγραφεί η διαδικασία του **Check-in**.
11. Τι είναι οι **Marshallers**;
12. Τι σημαίνει ο όρος **Ημερήσια χρησιμοποίηση αεροσκάφους**; Να δοθεί παράδειγμα.
13. Ποιες είναι οι κύριες διακρίσεις αεροπορικών δρομολογίων;
14. Κατά την άφιξη του αεροσκάφους ποια είναι τα καθήκοντα του **Ramp agent** ;
15. Οι **έκτακτες πτήσεις (extra flights)** που πραγματοποιούνται με πρωτοβουλία της αεροπορικής εταιρείας, τι είδους ανάγκες συνήθως καλύπτουν;
16. Αναπτύξτε τα στάδια εξυπηρέτησης των πελατών αεροπορικής εταιρείας.
17. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ **on line transfer** και **interline transfer**;
18. Ποιοι κανόνες ισχύουν και ακολουθούνται για την “δωρεάν” μεταφορά αποσκευών, επιβατών;
19. Τι είναι το **piece concept** στη μεταφορά αποσκευών;
20. Τι είναι η **αναβάθμιση της θέσης** του επιβάτη (**passenger upgrading**);
21. Ποιος επιβάτης χαρακτηρίζεται σαν **ανεπιθύμητος (DEPO)**;
22. Τι ισχύει για τη μεταφορά ζώων, τόσο μέσα στην καμπίνα όσο και στις αποθήκες αεροσκάφους;
23. Ποιος επιβάτης χαρακτηρίζεται **norec passenger**;
24. Τι είναι οι **υπερκρατήσεις (overbookings)** και από πού προέρχονται συνήθως;
25. Τι καλείται **βάρος εν κενώ αεροσκάφους (basic empty weight)**;
26. Ποιοι περιορισμοί ισχύουν για τη μεταφορά **UM's** από αεροπορικές εταιρείες;
27. Ποια είναι η διαδικασία εξυπηρέτησης στην **πίστα (ramp)** διερχόμενου αεροσκάφους, από την άφιξη μέχρι και την αναχώρησή του;
28. Τι είναι και τι περιλαμβάνει η **ζυγοστάθμιση αεροσκάφους**;
29. Αναφέρετε τις ειδικές κατηγορίες διάκρισης επιβατών.

Γ. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

1. Αναφέρετε τα σημαντικότερα αξιοθέατα της πόλης των Αθηνών (χαρακτηριστικά, ιστορικά, πολιτιστικά στοιχεία).
2. Δώστε την εικόνα των διαφορών που υπάρχουν μεταξύ των χωρών της Β. Αμερικής και της Ν. Αμερικής. (εδαφομορφολογικές, κλιματολογικές, οικονομικές, πολιτισμικές).
3. Ποια είναι τα κρατίδια της Ευρώπης; Δώστε τις πρωτεύουσες και τη γεωγραφική τους θέση.
4. Τι γνωρίζετε για τον αρχαιολογικό χώρο της Ολυμπίας; (ιστορία του χώρου και τι περιλαμβάνει) Συνοπτική αναφορά.
5. Ποια είναι τα ξεχωριστά χαρακτηριστικά της Ελβετίας (φυσικά και επίκτητα) που της εξασφαλίζουν μεγάλο τουριστικό εισόδημα;

6. Εξηγήστε σύντομα τι σημαίνουν οι παρακάτω συντομογραφίες σχετικές με την ώρα.
 α. G.M.T.
 β. S.C.T.
 γ. U.T.C.
 δ. D.S.T.
7. Σε ποια χώρα αντιστοιχούν οι παρακάτω πόλεις;
 1. Κολόμπο 11. Στρασβούργο
 2. Ουέτιγκτον 12. Γκουανταλαχάρα
 3. Ερεβάν 13. Χιούστον
 4. Κίεβο 14. Κιότο
 5. Μπιλμάο 15. Σουραμπάγια
 6. Εδιμβούργο 16. Κάλγκαρυ
 7. Άλμποργκ 17. Βουγάν
 8. Ίνσμπουργκ 18. Καζαμπλάνκα
 9. Ουσάλα 19. Χαρτούμ
 10. Λειψία 20. Μαρακαϊμπο
8. Αναφέρετε τη γεωγραφική θέση της Κύπρου, τις σημαντικότερες πόλεις και τα κυριότερα τουριστικά της αξιοθέατα. Να γίνει ιδιαίτερη αναφορά στην πόλη της Πάφου από τουριστικής άποψης.
9. Δίδονται τα παρακάτω μέρη τουριστικού ενδιαφέροντος και ζητείται να απαντήσετε πού βρίσκονται και ποια τα τουριστικά χαρακτηριστικά τους.
 1. Δελφοί 5. Μετέωρα
 2. Βεργίνα 6. Μυκήνες
 3. Μυστράς 7. Φίλιπποι
 4. Κνωσσός 8. Δήλος
10. Αναφέρετε:
 α) Τις χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τις πρωτεύουσές τους.
 β) Τον εθνικό αερομεταφορέα της κάθε χώρας και τον κωδικό του.
11. Τουριστική περιοχή της μεσογείου:
 α) Ποιες χώρες την αποτελούν;
 β) Ποιες οι πρωτεύουσές τους;
 γ) Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτής;
12. Σε ποια πόλη αντιστοιχούν τα παρακάτω αξιοθέατα:
 1. Big - Ben
 2. Tivoli Gardeus
 3. Norte - Dame. cathedral
 4. Prado National Museum
 5. Piazza San Marco
 6. Temple of Alexander Niefski
13. Σε ποια χώρα αντιστοιχούν τα παρακάτω αξιοθέατα:
 1. Μέλανας Δρυμός 11. Πλατεία TIEN - Av - MEN
 2. Κρεμλίνο 12. ο Ναός του ουρανού
 3. Φρούριο Αλκαζάρ 13. Καταρράκτες Νιαγάρα
 4. Βασιλική του Αγίου Πέτρου 14. Πύλη της Ιστάρ
 5. Παλάτι του Μπάκινχαμ 15. Ναός του ήλιου
 6. Μουσείο του Λούβρου 16. Αρχαιολογικός χώρος της Παλμύρα
 7. Φρούριο των Τευτόνων 17. Αυτοκρατορικά ανάκτορα της Περσέπολης
 8. Άγαλμα της μικρής Σειρήνας 18. Το άγαλμα του Χριστού
 9. Ανάκτορο Χόφμπουργκ 19. Ο Ναός του Λούξορ
 10. Πύργος των Σφόρτσα 20. Το άγαλμα της Ελευθερίας
14. α) Τι είναι το G.T.P και το T.I.M.;
 β) Τι φύσεως πληροφορίες μπορούμε να πάρουμε από αυτά τα βιβλία;

15. Τι είναι το A.B.C.; Τι περιλαμβάνει και τι γνωρίζετε για το Minimum connecting time;
16. Από ποια θάλασσα βρέχονται τα παρακάτω λιμάνια:
- | | |
|----------------|----------------|
| 1. Πορτ ό πρες | 6. Αμβέρσα |
| 2. Αλεξάνδρεια | 7. Αγκόνα |
| 3. Μπορντώ | 8. Σπλίτ |
| 4. Ρίγα | 9. Βλαδιβοστόκ |
| 5. Βεγγάζη | 10. Μπουργκάς |
17. Δώστε για τις χώρες της Ρωσίας, Βραζιλίας, Ιαπωνίας και Ισπανίας τα παρακάτω:
1. Πρωτεύουσα
 2. Νόμισμα
 3. Αεροπορική Εταιρεία
 4. Αεροδρόμια
 5. Κυριότερες πόλεις
18. Αναφέρετε σύντομα τα χαρακτηριστικά των πόλεων / περιοχών:
1. Σίνδνεϋ
 2. Μελβούρνη
 3. Βόρειο νησί της Νέας Ζηλανδίας
 4. Νησιά του Ειρηνικού
19. Αν σας ζητηθεί να οργανώσετε μία κρουαζιέρα στη Μεσόγειο θάλασσα και μία στην Καραϊβική, ποια λιμάνια- σταθμούς θα χρησιμοποιούσατε για την αναχώρηση της κρουαζιέρας και γιατί;
20. 1) Αναφέρετε τα 3 (τρία) κυριότερα λιμάνια της Βαλτικής θάλασσας.
2) Αναφέρετε τις 4 (τέσσερις) θάλασσες - Ωκεανούς που βρέχουν την Αφρική.

Δ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

1. Τι καθορίζουν οι «ελευθερίες του αέρα»;
2. Αναπτύξτε συνοπτικά την 5η ελευθερία του αέρα.
3. Εξηγήστε τι περιλαμβάνει η 3η και η 7η ελευθερία.
4. Ποιες σχέσεις καθορίζονται με τη σύμβαση της Βαρσοβίας και ποιες τροποποιήσεις επέφερε το Πρωτόκολλο της Χάγης σε αυτές; Αναφέρετε επιγραμματικά.
5. Πότε ιδρύθηκε και λειτούργησε ο ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ (ICAO); Ποιοι οι σκοποί και οι επιδιώξεις του οργανισμού; Αναφερθείτε συνοπτικά.
6. Σε ποια διάσκεψη του ICAO έγινε αποδεκτό το σχέδιο "Περί διεθνούς αναγνώρισης εμπραγμάτων δικαιωμάτων στα αεροσκάφη", Ποια δικαιώματα αναγνωρίζονται στην εν λόγω σύμβαση και βάσει ποιων προϋποθέσεων αναγνωρίζονται;
7. Τι είναι η IATA και σε ποιες κατηγορίες χωρίζονται οι δραστηριότητές της;
8. Τι γνωρίζετε για την UFTAA; Πότε ιδρύθηκε, ποιος ο σκοπός ίδρυσής της; Ποιοι μπορούν να γίνουν πλήρη μέλη αυτής;
9. Ποια τα όργανα λειτουργίας του ICAO και από ποια σύμβαση προβλέφθηκαν;
10. Τι είναι το BSPs και τι είναι το CASSs;
11. Τι σημαίνει HATTA, ποιες είναι οι δραστηριότητες του Δ.Σ. αυτής και ποιοι το απαρτίζουν;
12. Τι σημαίνει και τι είναι IACA, IFTO, ECAC; Αναφερθείτε συνοπτικά.
13. Σύμφωνα με τα πρωτόκολλα του Montreal 1,2,3,4, ποια δικαιώματα και υποχρεώσεις υπάρχουν κατά την έκδοση ενός εισιτηρίου;
14. Μπορεί να αρνηθεί και πότε ένας αερομεταφορέας τη μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους;
15. Αναφέρετε ποιοι διεθνείς κανονισμοί διέπουν τα γραφεία IATA.
16. Τι σημαίνει POOL AGREEMENT και τι περιλαμβάνει;
17. Ποια διαφορά υπάρχει μεταξύ των συμφωνιών POOLS και JOIN VENTURES;

18. Τι γνωρίζετε για τις συμφωνίες BLOCKED SPACE και COMMERCIAL AGREEMENTS; Να αναφερθείτε περιληπτικά.
19. Ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνονται στο HANDLING ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ;
20. Τι σημαίνει A.E.A. και τι W.T.O. και A.T.A.;
21. Τι γνωρίζετε συνοπτικά για την Υ.Π.Α.;
22. Τι γνωρίζετε για την 1η και 2η ελευθερία;
23. Τι σημαίνει ΚΑΜΠΟΤΑΖ;

Ε. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Ποιες διακρίσεις τουριστικών εγκαταστάσεων ξενοδοχείων υπάρχουν αναλόγως: α) τόπου εγκατάστασης και β) προσφερομένων υπηρεσιών;
2. Σε πόσες και ποιες κατηγορίες ομαδοποιούνται σύμφωνα με τον ΕΟΤ οι τουριστικές εγκαταστάσεις και ποιες κατηγορίες εμπεριέχουν; Να αναφέρετε επιγραμματικά.
3. Ποιες αρνητικές επιπτώσεις του φιλοδωρήματος για τους εργαζομένους σε τουριστικές εγκαταστάσεις γνωρίζετε;
4. Να αναφέρετε πώς γίνεται η διεκπεραίωση των κρατήσεων σε ένα ξενοδοχείο ή πώς λειτουργεί το κύκλωμα των κρατήσεων.
5. Τι ισχύει σχετικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις που πρέπει να τηρούν τα τουριστικά λεωφορεία (πούλμαν);
6. Ποια είναι τα κυριότερα σημεία της συμφωνίας στο ZERMATT της Ελβετίας (1963) μεταξύ Ι.Η.Α. και της F.I.A.V, για την καλή συνεργασία των ξενοδοχείων και των τουριστικών γραφείων όλου του κόσμου;
7. Μεταξύ ποιων φορέων μπορεί να συναφθεί μια συμφωνία ALLOTMENT και ποια τα είδη αυτής;
8. Τουριστική Animation: Τι εννοούμε με τον όρο, ποιες τουριστικές εκμεταλλεύσεις αφορά, σε ποιες επί μέρους ειδικότητες διακρίνεται; Να αναφέρετε επιγραμματικά.
9. Ποια η Ελλαδική πραγματικότητα στο θέμα της τουριστικής animation; Αναφερθείτε συνοπτικά.
10. Σε ποιες κατηγορίες μπορούν να διαχωρισθούν οι προσφερόμενες από τα τουριστικά πρακτορεία υπηρεσίες διαμεσολάβησης και αναφέρατε σε κάθε κατηγορία ενδεικτικά μερικές.
11. Ποια προσόντα απαιτούνται σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία για το επάγγελμα του ξεναγού και ποια τα ειδικά καθήκοντα-υποχρεώσεις του; Αναφερθείτε συνοπτικά.
12. Ποιος είναι ο "Tour Leader", τι προσόντα πρέπει να διαθέτει και ποια καθήκοντα έχει;
13. Τι γνωρίζετε για τον τουρισμό κρουαζιεροπλοίων στην Ελλάδα; Αναπτύξτε περιγραφικά.
14. Ποια είναι η σημασία του θαλάσσιου τουρισμού για την Ελλάδα;
15. Τι μορφής τουρισμός είναι τα "Flotilla holidays" και σε ποιους τουρίστες απευθύνονται;
16. Ποιες υπηρεσίες προσφέρονται συνήθως από το τμήμα γραμματειακής υποστήριξης ενός συνεδρίου;
17. Ποιες υπηρεσίες προσφέρονται στο "Transfer" και ποιες σε ένα "Sightseeing";
18. Από ποιους υπογράφεται και τι καθορίζει το ναυλοσύμφωνο;

ΣΤ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ, MANAGEMENT ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. Αναφέρετε το δεκάλογο της καλής τηλεφωνικής πώλησης.
2. Ποια είναι τα λάθη στο κλείσιμο μιας πώλησης;
3. Ποια είναι η μέθοδος αντιμετώπισης των αντιρρήσεων του πελάτη κατά την πώληση;
4. Ποιοι είναι οι κανόνες τηλεφωνικής συνομιλίας;

5. Να αναπτύξετε περιγραφικά από ποια στάδια αποτελείται η δομή των επισκέψεων πωλήσεων.
6. Να αναφέρετε τα σημαντικά χαρακτηριστικά του επιτυχημένου πωλητή.
7. Με ποια εργαλεία - τεχνικές αντιπαρερχόμαστε τα εμπόδια που ανακύπτουν, κατά τη διαδικασία της ανθρώπινης επικοινωνίας;
8. Ποια είναι τα προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την διαδικασία της ανθρώπινης επικοινωνίας;
9. Σε ποιους λόγους οφείλεται η ραγδαία ανάπτυξη των non-scheduled operations;
10. Τι ορίζουμε ως Variable Doc's και τι γνωρίζετε γι' αυτά;
11. Τι ορίζουμε ως Fixed Doc's και τι γνωρίζετε γι' αυτά;
12. Προσδιορίστε τη δομή των εξόδων λειτουργίας μιας αεροπορικής εταιρείας (σύντομη παρουσίαση).
13. Σε τι αναφέρεται η προσέγγιση ολικής ποιότητας;
14. Ποιες είναι οι βασικές έννοιες της διαχείρισης ολικής ποιότητας;
15. Ποια σημεία θα πρέπει να καλύπτει μία πολιτική διαχείρισης ολικής ποιότητας;
16. Ποια είναι τα βασικότερα χαρακτηριστικά του τύπου ενός αεροσκάφους που επηρεάζουν άμεσα το λειτουργικό κόστος του αεροσκάφους και γιατί;
17. Ποια είναι η σημασία του εργατικού κόστους στην αεροπορική βιομηχανία;
18. Είναι γεγονός ότι οι πτήσεις κοντινών αποστάσεων έχουν περισσότερα έξοδα απ' ό,τι οι πτήσεις μεσαίων και μακρινών αποστάσεων. Να παρουσιάσετε, σε συντομία, τους λόγους που το αιτιολογούν.
19. Σε πόσες και ποιες κατηγορίες μπορούν να κατανεμηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν τα λειτουργικά έξοδα των αεροπορικών εταιρειών, έχοντας όμως τη δυνατότητα να επηρεαστούν από το management της αεροπορικής εταιρείας;
20. Ποιοι είναι οι τρεις κυρίως λόγοι για τους οποίους χρειάζονται οι πληροφορίες για το κόστος λειτουργίας στον σχεδιασμό των αεροπορικών εταιρειών;
21. Να προσδιορισθούν και να αναλυθούν τα στοιχεία που επιτρέπουν να μετρηθεί η απόδοση του αεροσκάφους.

Z. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

1. Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν το επίπεδο εξυπηρέτησης καμπίνας στα αεροσκάφη μιας αεροπορικής εταιρείας, αναφορικά με την εξυπηρέτηση των επιβατών;
2. Ποιες είναι οι διαφορές σε οργανωτικό επίπεδο μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών που εκτελούν προγραμματισμένες πτήσεις και των λεγομένων «Low Cost Carriers»;
3. Τι αποτυπώνεται στο γενικό εταιρικό οργανόγραμμα μιας αεροπορικής εταιρείας;
4. Ποιοι είναι οι βασικοί κλάδοι εκμετάλλευσης της αεροπορικής εταιρείας;
5. Τι είναι το Organizational Manual της αεροπορικής εταιρείας και τι περιλαμβάνει;
6. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και τον ρόλο της Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών;
7. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και τον ρόλο της Διεύθυνσης Εμπορικού Προγραμματισμού;
8. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Marketing;(Αεροπορικής Εταιρείας)
9. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών;
10. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Πωλήσεων;
11. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Εμπορευματικών Μεταφορών;
12. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, τη λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Πτητικής Εκμετάλλευσης;

13. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών;
14. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Εδάφους;
15. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Προμηθειών Υλικού;
16. Ποιος είναι ο ρόλος της ΥΠΑ και η σχέση της αεροπορικής εταιρείας με αυτή;
17. Ποιος είναι ο ρόλος της IATA και η σχέση της με τις αεροπορικές εταιρείες;
18. Ποιος είναι ο ρόλος του Eurocontrol στην ομαλή διεξαγωγή των πτήσεων μιας αεροπορικής εταιρείας εντός της Ευρώπης;
19. Ποιες οι διαφορές στην εκμίσθωση αεροσκάφους από μία αεροπορική εταιρεία μεταξύ «Wet» και «Dry Lease» και τι σημαίνει αυτό οργανωτικά και λειτουργικά;
20. Τι σημαίνει οργανωτικά για μια διεθνή αεροπορική εταιρεία η απόφαση να πουλά τις υπηρεσίες της μέσω δικών της γραφείων ή μέσω άλλων γραφείων άλλων αεροπορικών εταιρειών ή τουριστικών γραφείων και GSA'S;

Η. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

1. Ποια γεγονότα συνέβαλαν στην ανάπτυξη του τουρισμού, ώστε σήμερα να αποτελεί κοινωνικό φαινόμενο;
2. Ποιες μορφές τουριστικής μετακίνησης υπάρχουν και με ποια μεταφορικά μέσα μπορεί να υλοποιηθεί κάθε μορφή;
3. Τι εννοούμε με τον όρο "συμπεριφορά εργαζομένων" σε μια αεροπορική εταιρεία και ποιοι είναι οι βασικοί κανόνες συμπεριφοράς;
4. Από ποιες επιχειρήσεις απαρτίζεται η Τουριστική Βιομηχανία και τι σκοπούς εξυπηρετούν ;
5. Ποιος είναι ο ρόλος του Τουριστικού πρακτορείου μέσα στο τουριστικό κύκλωμα και ποιο "τουριστικό προϊόν" προσφέρει;
6. Ποιοι είναι οι τουριστικοί πόροι μιας χώρας υποδοχής τουριστών και σε τι διακρίνονται;
7. Στην περίπτωση της πλήρους τουριστικής ανάπτυξης ενός τόπου, ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν το περιβάλλον και πώς;
8. Σε μια τουριστικά ανεπτυγμένη περιοχή αναφέρετε τι είναι υποδομή, τι είναι ανωδομή και τι περιλαμβάνουν;
9. Μπορούμε να διατηρήσουμε σταθερή ποιότητα κατά την πώληση του τουριστικού προϊόντος και ποια η ιδιομορφία αυτού;
10. Τι είναι τουρισμός (Hunziker και Krapf) και για ποιους λόγους πρέπει να υπάρχει ένα σαφές εννοιολογικό περιεχόμενο αυτού;
11. Ταξίδι και τουρισμός είναι έννοιες συνώνυμες; Αιτιολογήστε την απάντηση.
12. Τι εννοούμε με τον όρο "τουριστικά κίνητρα" ; Εξηγήστε τις βασικές διακρίσεις τουριστικών κινήτρων.
13. Τι γνωρίζετε για τους συντελεστές παραγωγής τουριστικών αγαθών;
14. Ποιες ιδιομορφίες παρουσιάζει η Ελλάδα, χώρα της Ε.Ε., ως χώρα υποδοχής Ευρωπαϊκού τουρισμού σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε.;
15. Ποιοι λόγοι οδήγησαν στη δημιουργία εναλλακτικών μορφών τουρισμού και ποιες είναι οι μορφές αυτές;
16. Τι γνωρίζετε για τον ποιοτικό, τον κοινωνικό και τον τουρισμό υγείας;
17. Ποια είδη ξενοδοχειακών συμβάσεων υπάρχουν και τι γνωρίζετε για αυτά; Επιγραμματική αναφορά.
18. Η συμμετοχή καθ' ενός εργαζομένου σε μια αεροπορική εταιρεία είναι καθοριστική στην εξέλιξη και ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης μιας πτήσης;
19. Τι είναι "στόλος", τι "δίκτυο" μιας αεροπορικής εταιρείας και ποια τα στάδια "γένεσης" ενός τακτικού δρομολογίου; Συνοπτική αναφορά.
20. Ποια είδη τεχνικών επιθεωρήσεων ενός αεροσκάφους υπάρχουν; Επιγραμματική αναφορά.

- 21.** α. Τι γνωρίζετε για τον επιχειρησιακό έλεγχο;
β. Ποιος είναι ο ρόλος των αερομεταφορών στον τουρισμό σήμερα;
- 22.** α. Ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες του τουρισμού;
β. Ποια είναι, εάν υπάρχουν, τα οφέλη από την ανάπτυξη του διεθνούς τουρισμού;
- 23.** α. Τι γνωρίζετε για τον αγροτουρισμό και ποια είδη αγροτουρισμού υπάρχουν;
β. Τι γνωρίζετε για το σύστημα TIME SHARING και τι για το HOME EXCHANGE;
- 24.** Τι γνωρίζετε για το σύνδρομο PVDS (Post Vacation Depression Syndrome), το σύνδρομο κατάθλιψης μετά τις διακοπές; Συνοπτική αναφορά.

Θ. CARGO

1. Ποιοι είναι οι περιορισμοί για την αποδοχή εμπορευμάτων προς εξαγωγή;
2. Ποια εμπορεύματα θεωρούνται SPECIAL CARGO;
3. Πώς προσδιορίζουμε το VALUATION CHARGES;
4. Πώς προσδιορίζουμε το CHARGABLE WEIGHT (Χρεούμενο Βάρος) ;
5. Τι γνωρίζετε για το TRANSFER MANIFEST ;(Ποιος το εκδίδει και για ποιους λόγους;)
6. Δώστε τον ορισμό των DANGEROUS GOODS (Επικίνδυνα Υλικά) .Ποιες κατηγορίες αυτών γνωρίζετε;
7. Επεξηγήστε του Συμβολισμούς M, N, Q, S, R, C ,όταν αυτοί χρησιμοποιούνται για την τιμολόγηση των εμπορευμάτων.
8. Ποια εμπορεύματα για τελωνειακούς λόγους χαρακτηρίζονται C, T1, TD;
9. Να τιμολογήσετε την εξαγωγή με τα παρακάτω δεδομένα:

ΕΙΔΟΣ	Τραπεζογραμμάτια
ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ	10x40x30 εκ.
ΜΙΚΤΟ ΒΑΡΟΣ	20 κιλά
ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ	1 (ένα)
ΔΙΑΔΡΟΜΗ	ΑΘΗΝΑ/ΛΟΝΔΙΝΟ (ATH/LHR)
10. Να τιμολογήσετε την εξαγωγή με τα παρακάτω δεδομένα:

ΕΙΔΟΣ	Υφάσματα
ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ	60x60x60 εκ. το κάθε δέμα
ΜΙΚΤΟ ΒΑΡΟΣ	500 κιλά
ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ	100
ΔΙΑΔΡΟΜΗ	ΑΘΗΝΑ/ΛΟΝΔΙΝΟ (ATH/LHR)
11. Να τιμολογήσετε την εξαγωγή με τα παρακάτω δεδομένα:

ΕΙΔΟΣ	Ένας σκύλος
ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ	50x50x50 εκ.
ΜΙΚΤΟ ΒΑΡΟΣ	35 κιλά
ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ	Ένα (1)
ΔΙΑΔΡΟΜΗ	ΑΘΗΝΑ/Ν. ΥΟΡΚΗ (ATH/NYC)
12. Να τιμολογήσετε την εξαγωγή με τα παρακάτω δεδομένα:

ΕΙΔΟΣ	ΦΑΡΜΑΚΑ
ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ	50x50x50 εκ.
ΜΙΚΤΟ ΒΑΡΟΣ	42 κιλά
ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ	Ένα (1)
ΔΙΑΔΡΟΜΗ	ΑΘΗΝΑ/ΑΤΛΑΝΤΑ (ATH/ATL)
13. Να τιμολογήσετε την εξαγωγή με τα παρακάτω δεδομένα:

ΕΙΔΟΣ	ΣΟΡΟΣ
ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ	180x50x50 εκ.
ΜΙΚΤΟ ΒΑΡΟΣ	100κιλά
ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ	Ένα (1)
ΔΙΑΔΡΟΜΗ	ΑΘΗΝΑ/ΠΑΡΙΣΙ (ATH/PAR)
14. Σε πόσα δολάρια Αμερικής ανέρχεται η ανά κιλό αποζημίωση για εμπορεύματα που χάθηκαν ή καταστράφηκαν; Υπάρχει τρόπος να αυξηθεί το ποσό της ανά κιλό αποζημίωσης ,εάν ο αποστολέας το ζητήσει;
15. Πώς χρησιμοποιούμε το CARGO CORRECTION ADVICE;
16. Δώστε τον ορισμό της Φορτωτικής.
17. Ποια διαδικασία ακολουθεί η Αεροπορική Εταιρεία σε περίπτωση που ο παραλήπτης δεν εμφανίζεται ή αρνείται να παραλάβει τα εμπορεύματα;
18. Να εκδώσετε τη Φορτωτική με τα παρακάτω δεδομένα:

ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ
ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ

FAST CAR LTD M.M. Αλεξάνδρου 57 Περιστέρι Αθήνα
SPORTS CAR IMPORTERS 20 CENTURY AVE
N. YORK USA

ΕΙΔΟΣ

Ανταλλακτικά Αυτοκινήτου

ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ

150x120x100 εκ.

ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ

Ένα (1)

ΔΙΑΔΡΟΜΗ

ΑΘΗΝΑ / Ν. ΥΟΡΚΗ (ΑΘΗ/ΝΥC)

ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ

Μετρητά στα γραφεία της Ολυμπιακής αεροπορίας

Αεροπορική Εταιρεία

Ο.Α.

Ημερομηνία έκδοσης της Φορτωτικής

Σήμερα

19. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ της MASTER και HOUSE Φορτωτικής;

20. Τι είναι το AV 7 και ποιες πληροφορίες αναγράφονται σε αυτό για τη σωστή διακίνηση των ταχυδρομικών αποστολών;

I. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ (C. R. S.)

1. Τι είναι τα CRS και τι προσφέρουν;

2. Πώς ονομάζεται η λειτουργία με την οποία ζητάμε να δούμε τι πτήσεις υπάρχουν με διαθέσιμες θέσεις; Έχοντας τη διαθεσιμότητα θέσεων στην οθόνη μας, με ποια εντολή κάνουμε κράτηση θέσης σε Y/class για 2 επιβάτες στην πτήση που είναι στη σειρά 3;

3. Ποια είναι τα πεδία-στοιχεία (fields-elements), που είναι απαραίτητα να περιέχει μία κράτηση για να ολοκληρωθεί και ποια από αυτά είναι single item fields;

4. Να αναλύσετε τη διαθεσιμότητα θέσεων που έχουν σε κάθε ένα Booking Class οι εταιρείες: DL στην πτήση 133 και OA στην πτήση 411.

TUE 13AUG96 ATHENS	/NEW YORK CIT 13/0000 13/2359	G*GAL
1 ATH JFK 1210 1550 DL 133 FA CA YL BL MR HR QC KC LC DX 763 B		
2 ATH JFK 1230 1550 TW 881 FA CA YA BA QA KA VA TA HA SA 747 B		
3 ATH JFK 1240 1600 OA 411 C7 Y3 M0 KC LR		747 C
4 ATH MUC 1040 1215 OA 177 C7 Y7 M7 K7 L7		73S C
5 JFK 1250 1535 DL 77 FA CA YA BA MA HA QA KA LA DA 763 B		
6 ATH FCO 0915 1010 OA 233 C7 Y7 M7 K7 L7		734 C
7 JFK 1110 1420 TW 841 FA CA YA BA QA KA VA TA HA SA 747 B		
»A*•		

5. Να αναλύσετε τα Booking Codes για το κάθε Segment που ακολουθεί:

1.	OA	903	Y	11JUL	SKGATH	HK1	0600	0645		TH
2.	OA	473	Y	12JUL	ATHBKK	KK1	0825	2145		FR
3.	PK	762	Y	13JUL	BKKNRT	NN1	0215	1235		SA
4.	QF	60	Y	18JUL	NRTBNE	UU1	2030	#0605		TH
5.	QF	178	Y	19JUL	BNESYD	KL1	0735	0910		FR
6.	QF	1	Y	26JUL	SYDBKK	HL1	1645	2310		FR
7.	TK	573	Y	27JUL	BKKIST	UC1	0105	0720		SA
8.	OA	322	Y	27JUL	ISTATH	HS1	1005	1115		SA
9.	OA	912	Y	28JUL	ATHSKG	LL1	1500	1550		SU

6. Πόσες θέσεις θα κρατήσουμε για μια οικογένεια που αποτελείται από δύο ενήλικες, ένα αγόρι 7 ετών και δύο κορίτσια 5 ετών και 14 μηνών αντίστοιχα;

7. Τι είναι οι QUEUES και τι εξυπηρετούν;

8. Να εξηγήσετε τι σημαίνει SSR και πότε το χρησιμοποιούμε. Επίσης να εξηγήσετε τι σημαίνει OSI και πότε το χρησιμοποιούμε.

9. Να εξηγήσετε τι είναι το FQTV και πότε το χρησιμοποιούμε. Επίσης να εξηγήσετε τι είναι το PNR.

10. Να εξηγήσετε τι είναι το Direct Sell και το ARNK.

11. α) Να αναφέρετε ποια είναι η διαδικασία, όταν έχετε ήδη κάνει την πιο κάτω κράτηση για τον πελάτη σας που ταξιδεύει μαζί με την οικογένειά του και σας ζητάει να τους αλλάξετε τις ημερομηνίες των πτήσεων τους για τις 9/10/96 και 18/10/96 αντίστοιχα.

1.	3PETROU/AMR/HMRS/JMSTR*7 YEARS OLD
4.	I/1PETROU/HMISS*7 MONTHS OLD
1.	OA 233 Y 22SEP ATHFCO HK3 0915 1010 SU
2.	OA 234 Y 02OCT FCOATH HK3 1110 1400 WE
** OTHER SUPPLEMENTARY INFORMATION **	
CARRIER RELATED	
1.	OA 1INF PETROU/HMISS 7 MONTHS OLD
2.	OA 1CHD PETROU/JMSTR 9 YEARS OLD

β) Ποια είναι η διαδικασία ακύρωσης μιας ήδη υπάρχουσας κράτησης;

12. α) Ποια είναι τα υποχρεωτικά στοιχεία που πρέπει να προστεθούν σε μία ήδη υπάρχουσα κράτηση εξωτερικού προκειμένου να εκδοθεί αυτόματα εισιτήριο;

β) Ποια είναι τα προαιρετικά στοιχεία που μπορούν να προστεθούν;

13. Να εξηγήσετε τι ώρα, μέρα και ημερομηνία αναχωρεί η κάθε πτήση και αντίστοιχα πότε φθάνει στον προορισμό της.

1.	OA	471	Y	13AUG	ATHSYD	HK1	0825	#1425		TU
2.	QF	401	Y	15AUG	SYDMEL	HK1	0600	0720	O	TH
3.	SQ	228	Y	18AUG	MELSIN	HK1	1345	2000	O	SU
4.	SQ	428	Y	21AUG	SINDXB	HK1	2320	#0215	O	WE
5.	OA	346	Y	22AUG	DXBATH	HK1	0525	1110	O	TH

14. α) Αναφέρετε τι πτήσεις υπάρχουν για την Τρίτη 23 Απριλίου από Αθήνα για Νέα Υόρκη (εταιρεία, αριθμός πτήσης, ώρα αναχώρησης και άφιξης, τύπος αεροσκάφους).

β) Αναφέρετε τι πτήσεις υπάρχουν για το Σάββατο 27 Απριλίου από Αθήνα για Νέα Υόρκη (εταιρεία, αριθμός πτήσης, ώρα αναχώρησης και άφιξης, τύπος αεροσκάφους).

Στον πίνακα που ακολουθεί, στην πρώτη γραμμή οι ημερομηνίες να γίνουν : 15MAR96-30APR96. Όλα τα υπόλοιπα στοιχεία να μείνουν ως έχουν.

15MAR96	30MAR	MTWTFSS	ATHENS/NEW YORK	CITY	AREA				
16MAR	30MAR6.	ATH JFK	1130	1450	OA 415	747	C	
	30MAR	1.3.567	ATH JFK	1155	1600	TW 881	763	B	
07APR		1.3.567	ATH JFK	1215	1600	TW 881	763	B	
01APR	05APR	12.45..	ATH JFK	1240	1500	OA 411	747	C	
06APR	06APR6.	ATH JFK	1240	1500	OA 415	747	C	
08APR		12.45..	ATH JFK	1240	1600	OA 411	747	C	
	29MAR	1...5.7	ATH JFK	1305	1625	OA 411	747	C	
31MAR	06APR	1.3.567	ATH JFK	1315	1600	TW 881	763	B	
31MAR	31MAR7	ATH JFK	1435	1655	OA 417	747	C	
07APR	7	ATH JFK	1435	1755	OA 417	747	C	
	27MAR	..3....	ATH1 JFK	1205	1655	OA 413	747	C	
03APR	03APR	..3....	ATH1 JFK	1435	1825	OA 413	747	C	

15. Να αναφέρετε τη σημασία του TCP. Σε ποιες περιπτώσεις θα προσθέσετε στην κράτησή σας την πληροφορία:
 TCP4 with PNR/WLX8KF ή
 TCP4 with Smith/mr OA 201Y22APR ATHPAR
16. Ποια είναι η σημασία του TIMATIC και τι πληροφορίες μπορούμε να βρούμε;
17. Πόσοι και ποιοι τρόποι υπάρχουν προκειμένου να “πουλήσουμε” μία αεροπορική θέση;
18. Να δοθεί η εντολή για direct selling με τα ακόλουθα στοιχεία:
 Δύο άτομα στις 10 Νοεμβρίου από Λονδίνο για Μαδρίτη, με την πτήση BA 458 σε C class of service.
19. Ποια είναι τα μη υποχρεωτικά / προαιρετικά (optional) πεδία ενός booking file;
20. **Boardpoint: London Heathrow**
Offpoint: Amsterdam
Airline & Flight No.: British Midland 107
Booking class: 1st
Date: 2nd August
No. of seats: 2
 Με βάση τα πιο πάνω στοιχεία να δοθεί η εντολή για κατάσταση αναμονής (waitlist) με direct selling.

ΙΑ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

1. α) Προσδιορίστε τον «τύπο του ναύλου» στις παρακάτω διαδρομές. Απαντήστε με έναν από τους παρακάτω κωδικούς.

OW	one way	CT	circle trip
RT	round trip	RTW	round the world
OOJ	orig. open jaw	TOJ	trn. open jaw

ATH	///////// /		ATH	////////	
ROM	OA	M (EH)	ROM	OA	10 M
SYD	AZ	2059,92	CPH	AZ	928,85
BKK	SQ		MAD	IB	
CAI	MS	M (EH)	LIS	TP	822,10
ATH	OA	2059,92			
	TTL	4119,90		TTL	1750,95

LAX			MIL		
TYO	JL	M (PA)	NBO	AZ	1427,76
SIN	AA	1096,00	BOM	AI	402,00
DXB	LH		ROM	AZ	M
FRA	LH	M (AT)	MIL	AZ	1101,93
LAX	BA	3871,00			
	TTL	4967,00		TTL	2931,69

MIL	////////	
LON	AZ	M
NYC	BA	1300,10
PAR	AF	M
ROM	AZ	1370,20
	TTL	2670,30

SIN	////////		ATH	////////	
AMS	KL	1298,12	NBO	OA	M
X			JNB	SA	1601,10
LON			BKK	TG	879,00
SIN	BA	1427,87	ROM	AZ	1213,00
	TTL	2725,99		TTL	3693,10

β) Δώστε τον ορισμό του R/T, CT, OJ.

2. α) Προσδιορίστε τη σωστή IATA sub-area για τις παρακάτω χώρες, τις πρωτεύουσες και τους εθνικούς αερομεταφορείς.

IATA sub-area: Eastern Africa, Europe, Mid atlantic, Middle East, North Atlantic, South Atlantic, South East Asia, South Asia Subcontinent, South West Pacific, Southern Africa, Western Africa.

GHANA	ZAMBIA	
BAHAMAS	PERU	
NEW ZEALAND	IRAN	
SUDAN	TUNISIA	
ICELAND	BANGLADESH	
TURKEY	INDONESIA	
SOMALIA	MEXICO	
COLOMBIA	MOZAMBIQUE	

β) Τι είναι διαφορά θέσεως και σε ποιους ναύλους εφαρμόζεται; Αναλύστε παράλληλα και τα φαινόμενα που εμφανίζονται.

3. Να υπολογιστεί σε C θέση ο ναύλος, αφού προσδιορίσετε τα βήματα που πρέπει να γίνουν στη παρακάτω διαδρομή.

Η πλήρωση και η έκδοση του εισιτηρίου γίνονται στη Βραζιλία.

TPMs: RIO MAO 1766 MAO PTY 1584 PTY BOG 472

Διαδρομή: RIO MAO RG / MAO PTY RG / PTY BOG AV

FBP				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

4. Υπολογίστε το ναύλο Y θέσης, για την παρακάτω διαδρομή. Η έκδοση και η πώληση του εισιτηρίου γίνονται στην BKK.

Stopovers:

- χωρίς stopover στη VIE
- χωρίς stopover στη HKG
- stopover και στη HKG και στη VIE

Διαδρομή: BKK HKG CX / HKG VIE OS / VIE MIL AZ

TPMs: BKK HKG 1065 / HKG VIE 5514 VIE MIL 6971

MPM 7340

NUC[^]s : BKK - MIL 1438,34

BKK - VIE 1492,64

HKG - MIL 1453,36

HKG - VIE 1529,55

VIE - MIL 625,57

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

- χωρίς stopover στο HKG

FBP				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				

EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

- stopover και στο HKG και στη VIE

FBP				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

5. Υπολογίστε τη φθηνότερη τιμή σε Υ θέση, της παρακάτω διαδρομής, όταν η έκδοση και η πληρωμή του εισιτηρίου γίνεται στο LON.

Διαδρομή: LON MIL BA / MIL PMO BM / PMO TUN TU / TUN FRA LH

TPMs: LON MIL 592 / MIL PMO 551 / PMO TUN 182 / TUN FRA 915

Stopovers:

-σε όλες τις ενδιάμεσες πόλεις

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

-σε καμία ενδιάμεση πόλη

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				

ROE				
LSF				

6.

α) Τι είναι οι circle trips ναύλοι; Δώστε παράδειγμα.

β) Υπολογίστε το πιο χαμηλό ναύλο, σε Υ θέση για την παρακάτω διαδρομή.

Διαδρομή: LON MIL BA / MIL PMO BM / PMO TUN TU / TUN FRA LH / FRA LON LH

TRMs: LON MIL 592 / MIL PMO 551 / PMO TUN 182 / TUN FRA 915 / FRA LON 396

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

7. α) Τι είναι και πότε εφαρμόζεται η διαδικασία του backhaul check BHC;
 β) Να υπολογιστεί ο ναύλος, σε τοπικό νόμισμα, σε Υ θέση της παρακάτω διαδρομής. Η έκδοση και η πώληση του εισιτηρίου γίνεται στη Νότια Αφρική.

Διαδρομή: JNB NBO SA / NBO ADD ET / ADD CAI / CAI ROM AZ / ROM ATH TG

TPMs: JNB NBO 1809/ NBO ADD 725 / ADD CAI 538 / CAI ROM 1329 / ROM ATH 657

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

Δίνεται ο παρακάτω βοηθητικός πίνακας:

	MPM	ΤΙΜΕΣ NUC OW Y
JNB NBO		664.25
JNB ADD		848.04
JNB CAI		990.90
JNB ROM		1413.24
JNB ATH	EH 5323	1215.68
NBO ROM		766.00
NBO ATH		963.00
ADD ROM		1149.00
ADD ATH		1203.00

8. Υπολογίστε το ναύλο για την παρακάτω διαδρομή. Η έκδοση και η πληρωμή γίνεται στην Αίγυπτο.

Διαδρομή: CAI BKK MS Y / BKK TPE CI F / TPE MNL CI Y

TPMs: CAI BKK 5898 / BKK TPE 1555 / TPE MNL 814

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

9. α) Προσδιορίστε το EMA «Extra Mileage Allowance» για τις παρακάτω διαδρομές:

ITINERARY	EMA
-----------	-----

BERGEN / COPENHAGEN / FRANKFURT / DUSSELDORF	
BANGKOK / DELHI / KARACHI / ROME	
SYDNEY / JOHANNESBURG / CAIRO / ISTANBUL	
CARACAS / SAN JOSE / LIMA / BUENOS AIRES	
MIAMI / LOS ANGELES / HONOLULU / MANILA / SINGAPORE	

β) Μετατρέψτε τα παρακάτω NUCs στο αντίστοιχο τοπικό νόμισμα και να συμπληρωθεί ο παρακάτω πίνακας.

<u>COUNTRY</u>	<u>NUC^s</u>	<u>CURRENCY</u>	<u>ROE</u>	<u>LSF</u>
ITALY	631,81			
UNITED KINGDOM	720,30			
MAURITANIA	630,11			
TUNISIA	720,15			
SWEDEN	907,35			

γ) Ποια είναι η ισχύς ενός Normal και ενός εκδρομικού εισιτηρίου και πού φαίνεται στο εισιτήριο;

10.

Υπολογίστε το ναύλο της παρακάτω διαδρομής.

Διαδρομή: LON ROM AZ / ROM FLR AZ / FLR ROM AZ / ROM ATH

TPMs: LON ROM 898 / ROM FLR 152 / ROM ATH 659

<i>FARES</i>	<i>NUC Y/ OW</i>	<i>MPM</i>
LON ROM	516,10	1097
LON FLR	456,40	922
LON ATH	698,10	1762
ROM ATH	420,30	788
FLR ATH	505,10	967
ROM FLR	106,76	

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

11. Να εκδοθεί και να συμπληρωθεί στην πιο οικονομική θέση το εισιτήριο του κ. Gonzalez R. για τις παρακάτω κρατήσεις. Ο τόπος έκδοσης και πώλησης είναι το Βέλγιο.
TPMs: BRU ROM 734 / ROM NBO 3349 / NBO ZRH 3779 / ZRH BRU 301

BRU FCO	SN 811	02 APR	0810	1015	OK
FCO NBO	AZ 804	02 APR	1130	2245	OK
NBO ZRH	SR 289	17 APR	2359	0605*	OK
ZRH BRU	SR 886	20 APR	1535	1655	OK

FROM/TO		ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS/CAUTION				ORIGIN/DESTINATION		AUDIT COUPON	
CARR	FARE CALC	NAME OF PASSENGER		NOT TRANSFERABLE	DATE OF ISSUE	BOOKING REF	PLACE OF ISSUE - AGENCY		
CONSULTATION TICKETS		GENERAL		AIRLINE	FORM	SERIAL NO	PLACE	DATE	AGENT'S NUMBER CODE
TOTAL FARE CALC		FORM OF PAYMENT		PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK - ISSUED BY		SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT IN THIS TICKET			
FARE	EQUIV FARE PD	TAX	TAX	TAX	CIN	AIRLINE CODE	FORM AND SERIAL NUMBER	CA	
							6834567890	3	
FORMAL		CURRENCY	CASH COLLECTION	CREDIT BALANCE	CASH RATE	TAX AMOUNT	DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE		

12. Να εκδοθεί και να συμπληρωθεί στην πιο οικονομική τιμή το εισιτήριο του κ. Gonzalez R. για τις παρακάτω κρατήσεις. Ο τόπος έκδοσης και πώλησης είναι το Βέλγιο.
TPMs: BRU ROM 734 / ROM ADD 2838 / ADD FRA 3324 / FRA BRU 301

BRU FCO	SN 811	31MAR	0810	1015	OK
FCO ADD	AZ 804	11 APR	1130	2245	OK
ADD FRA	LH 289	27 APR	2359	0605*	OK
FRA BRU	LH 886	28 APR	1535	1655	OK

FROM/TO		ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON)		ORIGIN/DESTINATION		AUDIT COUPON	
CLASS	FARE CALC			BOOKING REF		PLACE OF ISSUE - AGENCY	
NAME OF PASSENGER		NOT TRANSFERABLE		DATE OF ISSUE		ISSUED IN EXCHANGE FOR	
CONNECTION TICKETS				ORIGINAL AIRLINE FORM SERIAL NO		PLACE DATE AGENT'S NUMERICAL CODE	
TO	NOT GOOD FOR PASSAGE	CARRIER	FLIGHT/CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS
FROM							
TO							
FROM							
TO							
FROM							
TO							
FORM OF PAYMENT				PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK - ISSUED BY			
TOTAL FARE CALC				SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT IN THIS TICKET			
FARE	EQUIV FARE PD	TAX	TAX	TAX	CA	FORM AND SERIAL NUMBER	
TOTAL	CURRENCY	CASH COLLECTION	CREDIT BALANCE	CASH RATE	TAX AMOUNT	6834567890 3	
DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE							

14. Να βρεθεί η τιμή στην Υ/Σ και να εκδοθεί ΜΣΟ για το ΡΤΑ της παρακάτω διαδρομής στο όνομα GARDINO/AMR. Ο τόπος πληρωμής είναι η Αθήνα και ο τόπος έκδοσης του εισιτηρίου είναι το Λονδίνο.
 Διαδρομή: LON NAP BA / NAP ROM AZ
 ΤΡΜs: LON NAP 1008 / ROM NAP 182, ΜΡΜ 1077
 ΝΣΟ: LON NAP = 591,03 LON ROM = 502,03 , NAP ROM =88,83 , ROM LON 491,03 , NAP LON 402,03
 ΒΣΡ: 1 UKL = 480 GRD

ISSUED BY		MISCELLANEOUS CHARGES ORDER		AIRLINE FORM		SERIAL NUMBER	
ABC AIRLINES		SUBJECT TO TERMS AND CONDITIONS ON		NOT TRANSFERABLE		DATE OF EXCHANGE	
NAME OF PASSENGER				EQUIVALENT AMOUNT PAID			
TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED				TAX ON MCO			
VALUE FOR EXCHANGE	AMOUNT IN LETTERS	CURRENCY	AMOUNT IN FIGURES	OTHER CHARGES		TOTAL	
1	TO	AT				AGENT	
REMARKS				ISSUED IN CONNECTION WITH			
				ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON)			
				FORM OF PAYMENT			
ISSUED IN EXCHANGE FOR				REMARKS			
ORIGINAL ISSUE	AIRLINE	FORM	SERIAL NUMBER	PLACE	DATE	AGENT'S NUMERICAL CODE	
VOID IF IMITATED OR ALTERED						VALID ONE YEAR FROM DATE OF ISSUE	

15. α) Να υπολογιστεί ο πλέον φθηνός ναύλος, μόνο σε ΝΣΟs, σε Σ θέση, για την παρακάτω διαδρομή. Η έκδοση και η πώληση του εισιτηρίου γίνεται στις ΗΠΑ.
 Διαδρομή: NYC BRU SN / BRU LON SN / LON FRA BA / FRA BRU LH / BRU NYC SN
 ΤΡΜs: NYC BRU 3662 / BRU LON 206 / LON FRA 396 / FRA BRU 190

FARES	C ½ RT NUC	MPM
NYC	1032,00	4394

BRU		
NYC LON	1711,00	4149
NYC FRA	1066,00	4621

FBP					
NUC					
MPM					
TPM					
EMA					
EMS					
HIP					
CF					
CTM					
TTL					

β) Τι είναι DMC και πότε εφαρμόζεται; Αναφέρετε τις εξαιρέσεις.

16. α) Τι είναι το «add' on amount» και ποια η χρήση τους;
 β) Να υπολογιστεί ο ναύλος, σε Υ θέση, για την παρακάτω διαδρομή. Η έκδοση και η πώληση του εισιτηρίου γίνεται στη Μοζαμβίκη.

Διαδρομή: MPM JNB SA / JNB NBO SA / NBO ATH OA / ATH JMK OA

TPMs: MPM JNB 270 / JNB NBO 1809 / NBO ATH 2837 / ATH JMK 94

ROE: 5375.81000 MZM (100)

Add[^] on JMK: NUC: 111.76 ATH /MPM 102 ATH

FARES	NUC Y / OW	MPM
MPM ATH	1243,90	5691
JNB ATH	1363,90	5575
MPM NBO	548,30	2320
NBO ATH	653,20	3404
JNB NBO	560,25	2170

FBP					
NUC					
MPM					
TPM					
EMA					
EMS					
HIP					
CF					
BHC					
TTL					
ROE					
LSF					

17. α)Τι είναι το MCO και πού το χρησιμοποιούμε;
 β)Να εκδοθεί και να συμπληρωθεί η MCO στην Αθήνα για PTA του κ. Α. Friedrich, κάτοικο Φραγκφούρτης (Ναυτικός YSL 35%) διαδρομής FRA NBO LH 580 / NBO MBA KQ 310 / 15 SEP OK DEM 1657 rate 1 DEM = 170 GRD. TAX DEM = 30
 Η MCO πληρώνεται στην Αθήνα από την OMEGA & Co. Ltd. ATH 09. SEP με DINERS

ISSUED BY ABC AIRLINES		SUBJECT TO TERMS AND CONDITIONS ON REVERSE SIDE		MISCELLANEOUS CHARGES ORDER ΑΔΩΧΗ ΕΠΙΦΡΟΝ		AIRLINE		FORM		SERIAL NUMBER			
NAME OF PASSENGER				DATE OF EXCHANGE				DATE AND PLACE OF ISSUE					
TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED				EQUIVALENT AMOUNT PAID				<small>THIS ORDER IS NOT VALID UNLESS ACCOMPANIED BY PROPERLY ISSUED AND NOTIFIED TRAVEL TICKETS</small>					
VALUE FOR EXCHANGE		AMOUNT IN LETTERS		CURRENCY		AMOUNT IN FIGURES						TAX ON MCO	
1		TO		AT		OTHER CHARGES						TOTAL	
		RESERVATION DATA										AGENT	
REMARKS						ISSUED IN CONNECTION WITH							
						ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS REASONS							
						FORM OF PAYMENT							
						REMARKS							
ISSUED IN EXCHANGE FOR						VALUE ONE YEAR FROM DATE OF ISSUE							
ORIGINAL ISSUE	AIRLINE	FORM	SERIAL NUMBER	PLACE	DATE	AGENT'S NUMERIC CODE							

18. Να υπολογιστούν οι παρακάτω ναύλοι.
 1. Madrid IB Paris AF Stockholm SK Oslo in F.
 2. Bogota AV Caracas VA Madrid IB Lisbon in Y.
 3. Lyon AF Zurich MS Cairo GF Dubai GF Doha in Y.

FARES	NUC / OW	MPM	TPMs
MAD OSL	1185,78	1791	MAD PAR 649
MAD STO	1211,40		PAR STO 963
MAD PAR	585,57		STO OSL 249
BOG MAD	1149,00		BOG CCS 638
BOG LIS	1134,00	5613	CCS MAD 4353
CCS MAD	1068,00		MAD LIS 319
CCS LIS	1047,00		
LYS CAI	948,45		LYS ZRH 204
LYS DXB	1599,46		ZRH CAI 1705
LYS DOH	1526,53	3548	CAI DXB 1500
ZRH CAI	1011,48		DXB DOH 236
ZRH DXB	1608,99		
ZRH DOH	1709,56		

FBP					
NUC					
MPM					
TPM					
EMA					
EMS					
HIP					
CF					
BHC					
TTL					
ROE					
LSF					

FBP					
NUC					
MPM					
TPM					
EMA					
EMS					
HIP					
CF					
BHC					
TTL					
ROE					
LSF					

FBP					
NUC					
MPM					
TPM					
EMA					
EMS					
HIP					
CF					
BHC					
TTL					
ROE					
LSF					

19. α) Προσδιορίστε το «limitation on indirect» στα παρακάτω δρομολόγια:
LON / BHX / LON / BXB
YES / NO , Because:
LON / FRA / ZRH / X/FRA / DXB
YES / NO , Because:
LON / AMS / BRU / AMS / DXB
YES / NO , Because:
LON / PAR / ROM / ATH / SKG / ATH
YES / NO , Because:
- β) Τι είδους ναύλος είναι το inclusive tour (IT) και ποια τα χαρακτηριστικά γνωρίσματά του;
20. α) Τι είναι εκδρομικός ναύλος ΥΕ; Δώστε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτού σε σχέση με τον Normal RT/Y.
β) Τι είναι CPM; Αναλύστε το.