



**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ**

"ΕΙΔΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ"

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. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ.....	13
Β. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ	16
Γ. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ	16
Δ. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ MARKETING.....	17
Ε. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.....	18
ΣΤ. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	18
Ζ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ	19
Η. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	20
Θ. CARGO.....	20
Ι. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ (C. R. S.).....	22
ΙΑ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ	25

1.Συνοπτική Περιγραφή Επαγγέλματος (Job Profile)

Οι Απόφοιτοι της Ειδικότητας Τουριστικού Πρακτορείου, θα πρέπει να είναι σε θέση να καλύψουν με επιτυχία όλες τις Δραστηριότητες - Λειτουργίες ενός Γραφείου Γενικού Τουρισμού, όπως αυτές ορίζονται από τον υπ' αριθμόν 393, περί Ιδρύσεως και Λειτουργίας Τουριστικών Γραφείων, Νόμο, καθώς επίσης και από τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις εξειδίκευσης της Τουριστική Αγοράς (πχ.GSA's, HRC's κτλ.).

Ο Απόφοιτος της Ειδικότητας Τουριστικού Πρακτορείου είναι καταρτισμένος και μπορεί να:

1.1 Πληροφορεί για Δρομολόγια και Ναύλους μεταφορικών μέσων, καθώς και τιμές και άλλα χρήσιμα στοιχεία αναφορικά με ξεν/χεία , κρουαζιέρες και κάθε είδους άλλες τουριστικές υπηρεσίες (πχ έκδοση VISA κτλ).

1.2 Κρατά - Εξασφαλίζει θέση, δωμάτιο, συμμετοχή σε μεταφορικά μέσα, ξεν/χεία, κρουαζιέρες, εκδρομές και κάθε είδους άλλες τουριστικές υπηρεσίες.

1.3 Διοργανώνει - Εκδρομές στο εσωτερικό ή εξωτερικό της χώρας με όλα τα διαθέσιμα μέσα καλύπτοντας τις πιθανές ταξιδιωτικές ανάγκες

- Συνέδρια - Σεμινάρια - Εκθέσεις στο εσωτερικό ή εξωτερικό ή/ και φροντίζει εναλλακτικά την συμμετοχή (μετάβαση / διαμονή / συμμετοχή) των ενδιαφερομένων.

- Αποστολές αθλητικού, πολιτιστικού ή άλλου ενδιαφέροντος στο εσωτερικό ή εξωτερικό.

1.4 Νοικιάζει για λογαριασμό των πελατών του μικρά ή μεγάλα σκάφη για θαλάσσιο τουρισμό αλλά και μικρά αεροσκάφη και ελικόπτερα, καθώς και κάθε άλλου είδους μέσα που καλύπτουν τις τουριστικές ανάγκες των πελατών του.

1.5 Αντιπροσωπεύει και Προμηθεύει τουριστικές υπηρεσίες σε άλλους τουριστικούς πράκτορες και εν γένει τουριστικούς επαγγελματίες μέσα από τις ενέργειές του είτε σαν GSA αεροπορικών ή άλλων εταιριών, είτε σαν HRC για λογαριασμό ξεν/χείων του εσωτερικού ή εξωτερικού, είτε και σαν αντιπρόσωπος ξένων Tour Operators ή άλλων παραγωγών τουριστικού προϊόντος.

2.Ανάλυση Επαγγελματικών Δραστηριοτήτων (task - analysis)

Κύριες Επαγγελματικές Δραστηριότητες και σε τι αφορά η κάθε μία:

2.1 Προετοιμασία και Συντήρηση της Πληροφοριακής Βάσης του Τουριστικού Γραφείου

Συμπεριλαμβάνει την Συλλογή, Αξιολόγηση και οργάνωση προς χρήση ολόκληρου του αναγκαίου πληροφοριακού υλικού (πληροφορίες & τιμές), με βάση τους ακόλουθους τρεις κύριους άξονες

2.1.1 Ταξιδιωτικές πληροφορίες για Ταξίδια Αναψυχής (Leisure Travel)

2.1.2 Ταξιδιωτικές πληροφορίες για Επαγγελματικά Ταξίδια (Business Travel)

2.2.1 Υπηρεσίες που αφορούν ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός & Εισερχόμενος / Incoming Τουρισμός)

2.2.2 Υπηρεσίες που αφορούν ταξίδια στο Εξωτερικό (Εξερχόμενος / Outgoing Τουρισμός)

2.3.1 Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Μεμονωμένους μόνο Ταξιδιώτες (Individuals)

2.3.2 Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Οργανωμένες Ομάδες Ταξιδιωτών (Groups)

Στην προετοιμασία και συντήρηση της πληροφοριακής βάσης καθώς και στη δυνατότητα υλοποίησης από τον πράκτορα των Υπηρεσιών -Δραστηριοτήτων που ακολουθώς αναφέρονται , εξέχουσα σημασία έχει κάθε επιμέρους μορφή τουριστικής υπηρεσίας που μπορεί από μόνη της ή σε συνδυασμό με άλλες να συνθέσει το τελικό τουριστικό προϊόν 200, B Hellas Arial Condensed, 0,0,0.

Τέτοιες κατηγορίες τουριστικών υπηρεσιών είναι:

2.4.1 Αεροπορικό Εισιτήριο (Ναύλοι - Ticketing)

2.4.2 Εισιτήρια Πλοίων - Τραίνων και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς

2.4.3 Ξενοδοχεία (Υπηρεσίες Διαμονής & Εστίασης)

2.4.4 Θαλάσσιος Τουρισμός (Κρουαζιέρες - Yachting)

2.4.5 Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων

2.4.6 Τουριστικά Λεωφορεία

2.4.7 Νέες μορφές Τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων (αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κτλ)

2.4.8 Ξεναγοί - Animation - Tour Leaders

2.5 Δημιουργία Πακέτων Διακοπών (Package Tours / Holidays)

Αφορά είτε στον Εσωτερικό είτε στον Εξερχόμενο / Outgoing Τουρισμό.

Το αντικείμενο - κυρίως ενδιαφέρον - του πακέτου μπορεί να είναι μία συγκεκριμένη μορφή τουρισμού (πχ Περιηγητικός) ή συνδυασμός.

Για την Δημιουργία των Πακέτων Διακοπών , ο καταρτιζόμενος θα πρέπει να μπορεί:

2.5.1 Επιλέγει τον Προορισμό

2.5.2 Ελέγχει και τηρεί τους κανονισμούς που διέπουν το ταξίδι (πχ έκδοση Διαβατηρίου, VISA, εμβόλια, συνάλλαγμα κτλ)

2.5.3 Επιλέγει τα Μέσα Μεταφοράς καθώς και τα κατάλληλα Δρομολόγια

2.5.4 Επιλέγει τις Τουριστικές Υπηρεσίες & Δραστηριότητες στον Τόπο του Προορισμού που καλύπτουν τις απαιτήσεις του / των πελατών του Γραφείου

2.5.5 Επιλέγει και συνεργάζεται με τον ταξιδιωτικό Πράκτορα - Συνεργάτη του στον Τόπο Προορισμού

2.5.6 Μορφοποιεί το Συνολικό Πακέτο σαν Προϊόν προς πώληση, Εξασφαλίζει τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες στον τόπο του προορισμού και εισπράττει χρηματική προκαταβολή από τον πελάτη.

2.5.7 Οριστικοποιεί τις κρατήσεις

2.5.8 Εισπράττει την εξόφληση για το πακέτο

2.5.9 Εκδίδει τα Εισιτήρια και τα Voucher για λογαριασμό του πελάτου.

2.6 Διαχείριση Εισερχόμενου Τουρισμού (Incoming Tourism)

Όλες οι ενέργειες που συντείνουν στην διαχείριση από τον πράκτορα, αριθμού εισερχομένων τουριστών είτε σαν groups είτε σαν Individuals, από την στιγμή της άφιξής τους στην χώρα προορισμού τους έως την αναχώρησή τους. Για να μπορεί να διαχειρίζεται Εισερχόμενο Τουρισμό, ο καταρτιζόμενος θα πρέπει να :

2.6.1 Δημιουργεί φάκελο εισερχόμενων FIT's & GIT's Τουριστών σύμφωνα με την αλληλογραφία του γραφείου καθώς και να κοστολογεί τις υπηρεσίες που του ζητούνται στα πλαίσια του φακέλου, να εξασφαλίζει την διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και να εκδίδει τα αντίστοιχα παραστατικά.

2.6.2 Εκτελεί το Πρόγραμμα του Φακέλου

Παραλαβή Τουριστών από τα σημεία αφίξεως στη χώρα, Επίβλεψη παροχής Προβλεπομένων Υπηρεσιών και Παράδοση Τουριστών στα σημεία αναχώρησης από τη χώρα.

2.6.3 Εκτελεί την Εκκαθάριση το Κλείσιμο και την Αρχαιοθέτηση του Φακέλου

2.7 Επαγγελματικό Ταξίδι (Business Travel)

Η εξυπηρέτηση της ταξιδιωτικής ανάγκης του επαγγελματία ή του στελέχους μιας επιχείρησης είτε στην χώρα του είτε εκτός, έχοντας σαν γνώμονα την υψηλή ανάγκη επαγγελματισμού και αξιοπιστίας από τον πράκτορα.

Για να μπορεί να εξυπηρετεί τις ταξιδιωτικές ανάγκες των επαγγελματιών ή των στελεχών μιας επιχείρησης, ο καταρτιζόμενος θα πρέπει να μπορεί:

2.7.1 Να Δημιουργεί Φάκελο για INDI / GROUP πελάτες είτε

α) που έρχονται στην χώρα (Incoming)

β) που κάνουν εσωτερικό η εξερχόμενο τουρισμό

Στην α) περίπτωση ακολουθεί τα βήματα που περιγράφονται στην παράγραφο No 3 περί εισερχόμενου τουρισμού

Στην β) περίπτωση ακολουθεί τα βήματα που περιγράφονται στην παράγραφο No 2 περί δημιουργίας πακέτων διακοπών

2.8 Οργάνωση Συνεδρίων

Αφορά στην κάλυψη των συνεδριακών αναγκών είτε της εγχώριας είτε της εξωτερικής εταιρικής αγοράς με συμμετοχή και ξένων ή όχι αποστολών, έχοντας σαν κύριο θέμα τους το εμπορικό ή επιστημονικό ενδιαφέρον. Μπορεί να οργανώνονται και στο εξωτερικό με ευθύνη του ίδιου πράκτορα.

Σαν υποκατηγορίες κυρίως επειδή έχουν συγγενές αντικείμενο και παρόμοια πολυπλοκότητα οργάνωσης εξετάζονται και οι οργανώσεις Σεμιναρίων, Παρουσιάσεων και -λιγότερο- Εκθέσεων.

Για να μπορεί ο καταρτιζόμενος να εξυπηρετεί τις ανάγκες οργάνωσης Συνεδρίων και συναφών εκδηλώσεων θα πρέπει να μπορεί:

Να ακολουθεί τις ίδιες διαδικασίες που θα πρέπει να είναι ικανός να ακολουθήσει και για την Δημιουργία Πακέτων Διακοπών (παράγραφος No 2) με την διαφορά ότι πρέπει να μπορεί να εξασφαλίζει και την κάλυψη των ειδικών τουριστικών απαιτήσεων όπως Συνεδριακοί Χώροι, Προωθητικό Υλικό κτλ.

2.9 Ταξίδια Κινήτρων (Incentive Travel)

Προσφέρονται ως κίνητρο - ανταμοιβή για την επίτευξη στόχων ή την παρακίνηση για την επίτευξη νέων στόχων, είτε για την σφυρηλάτηση ισχυρότερων δεσμών μέσα σε εταιρικές ομάδες είτε ακόμα και σαν "έμμεση προώθηση" της εταιρικής πώλησης.

Για να μπορεί ο καταρτιζόμενος να δημιουργεί και προσφέρει ταξίδια κινήτρων, θα πρέπει να μπορεί:

Να ακολουθεί τις ίδιες διαδικασίες που προβλέπονται για την δημιουργία πακέτων διακοπών στην παράγραφο No 2 και να εξασφαλίζει επιπλέον ειδικές υπηρεσίες που προσδίδουν τη συγκεκριμένη εταιρική ταυτότητα του πελάτη που παρέχει το πακέτο σαν Incentive καθώς και κάθε άλλη ειδική τουριστική υπηρεσία που είναι απαραίτητη για την πλήρωση των ειδικών απαιτήσεων του πελάτη.

2.10 Αντιπροσωπεία - Προώθηση

Πρακτόρευση Τουριστικών Υπηρεσιών & Προϊόντων κατ' αποκλειστικότητα και την ευθύνη του Marketing & των Πωλήσεων στην Αγορά που κινείται ο πράκτορας.(πχ GSA's , HRC's κτλ)

Για να μπορεί να καλύπτει με επιτυχία τα καθήκοντα αυτής της δραστηριότητας, θα πρέπει ο καταρτιζόμενος να μπορεί να :

2.10.1 Αντιπροσωπεύει Τουριστικές Υπηρεσίες και Προϊόντα

2.10.2 Αντιπροσωπεύει Τουριστικά Γραφεία και Tour Operators του εξωτερικού

2.10.3 Αντιπροσωπεύει Μέσων Μεταφοράς, εσωτερικού και εξωτερικού (αεροπ.- θαλασ.- ξηράς)

2.10.4 Αντιπροσωπεύει Ξεν/χείων και άλλων Resorts εσωτ.& εξωτ.

2.10.5 Αντιπροσωπεύει Άλλων Τουριστικών Υπηρεσιών

3. Τελικές Εξετάσεις Πιστοποίησης

Για την απόκτηση του Διπλώματος Ι.Ε.Κ. της ειδικότητας **Ειδικός Τουριστικού Πρακτορείου** 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 Τουριστικού Πρακτορείου** 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.

2.1 Προετοιμασία και Συντήρηση της Πληροφοριακής Βάσης του Τουριστικού Γραφείου

2.1.1 Ταξιδιωτικές πληροφορίες για Ταξίδια Αναψυχής (Leisure Travel)

2.1.2 Ταξιδιωτικές πληροφορίες για Επαγγελματικά Ταξίδια (Business Travel)

2.2.1 Υπηρεσίες που αφορούν ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός & Εισερχόμενος/Incoming Τουρισμός)

2.2.2 Υπηρεσίες που αφορούν ταξίδια στο Εξωτερικό (Εξερχόμενος/Outgoing Τουρισμός)

2.3.1 Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Μεμονωμένους μόνο Ταξιδιώτες (Individuals)

2.3.2 Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Οργανωμένες Ομάδες Ταξιδιωτών (Groups)

2.4.1 Αεροπορικό Εισητήριο (Ναύλοι - Ticketing)

2.4.2 Εισητήρια Πλοίων - Τραίνων και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς

2.4.3 Ξενοδοχεία (Υπηρεσίες Διαμονής & Εστίασης)

2.4.4 Θαλάσσιος Τουρισμός (Κρουαζιέρες - Yachting)

2.4.5 Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων

2.4.6 Τουριστικά Λεωφορεία

2.4.7 Νέες μορφές Τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων (αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κτλ)

2.4.8 Ξεναγοί - Animation - Tour Leaders

2.5 Δημιουργία Πακέτων Διακοπών (Package Tours/Holidays)

2.5.1 Επιλέγει τον Προορισμό

2.5.2 Ελεγχει και τηρεί τους κανονισμούς που διέπουν το ταξίδι (πχ έκδοση Διαβατηρίου, VISA, εμβόλια, συνάλλαγμα κτλ)

2.5.3 Επιλέγει τα Μεσα Μεταφοράς καθώς και τα κατάλληλα Δρομολόγια

2.5.4 Επιλέγει τις Τουριστικές Υπηρεσίες & Δραστηριότητες στον Τόπο του Προορισμού που καλύπτουν τις απαιτήσεις του/των πελατών του Γραφείου

2.5.5 Επιλέγει και συνεργάζεται με τον ταξιδιωτικό Πράκτορα - Συνεργάτη του στον Τόπο Προορισμού.

2.5.6 Μορφοποιεί το Συνολικό Πακέτο σαν Προϊόν προς πώληση, Εξασφαλίζει τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες στον τόπο του προορισμού και εισπράττει χρηματική προκαταβολή από τον πελάτη.

2.5.7 Οριστικοποιεί τις κρατήσεις

2.5.8 Εισπράττει την εξόφληση για το πακέτο

2.5.9 Εκδίδει τα Εισητήρια και τα Voucher για λογαριασμό του πελάτου.

2.6 Διαχείριση Εισερχόμενου Τουρισμού (Incoming Tourism)

2.6.1 Δημιουργεί φάκελο εισερχόμενων FIT's & GIT's Τουριστών σύμφωνα με την αλληλογραφία του γραφείου καθώς και να κοστολογεί τις υπηρεσίες που του ζητούνται στα πλαίσια του φακέλου, να εξασφαλίζει την διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και να εκδίδει τα αντίστοιχα παραστατικά.

2.6.2 Εκτελεί το Πρόγραμμα του Φακέλου

2.6.3 Εκτελεί την Εκκαθάριση το Κλείσιμο και την Αρχαιοθέτηση του Φακέλου

2.7 Επαγγελματικό Ταξίδι (Business Travel)

2.8 Να Δημιουργεί Φάκελο για INDI/GROUP πελάτες είτε:

- α) που έρχονται στην χώρα (Incoming)
- β) που κανουν εσωτερικό η εξερχόμενο τουρισμό

2.10 Ταξίδια Κινήτρων (Incentive Travel)

2.11.1 Αντιπροσωπεύει Τουριστικές Υπηρεσίες και Προϊόντα

2.11.2 Αντιπροσωπεύει Τουριστικά Γραφεία και Tour Operators του εξωτερικού

2.11.3 Αντιπροσωπεύει Μέσων Μεταφοράς , εσωτερικού και εξωτερικού (αεροπ.-θαλασ.-ξηρας)

2.11.4 Αντιπροσωπεύει Ξεν/χείων και άλλων Resorts εσωτ.& εξωτ.

2.11.5 Αντιπροσωπεύει Άλλων Τουριστικών Υπηρεσιών

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 Τουριστικού Πρακτορείου**, 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.

2.1. Προετοιμασία και Συντήρηση της Πληροφοριακής Βάσης του Τουριστικού Γραφείου

2.1.1 Ταξιδιωτικές πληροφορίες για Ταξίδια Αναψυχής (Leisure Travel)

2.1.2 Ταξιδιωτικές πληροφορίες για Επαγγελματικά Ταξίδια (Business Travel)

2.2.1 Υπηρεσίες που αφορούν ταξίδια στο Εσωτερικό (Εσωτερικός & Εισερχόμενος/Incoming Τουρισμός)

2.2.2 Υπηρεσίες που αφορούν ταξίδια στο Εξωτερικό (Εξερχόμενος/Outgoing Τουρισμός)

2.3.1 Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Μεμονωμένους μόνο Ταξιδιώτες (Individuals)

2.3.2 Υπηρεσίες που μπορούν να καταναλωθούν από Οργανωμένες Ομάδες Ταξιδιωτών (Groups)

2.4.1 Αεροπορικό Εισητήριο (Ναύλοι - Ticketing)

2.4.2 Εισητήρια Πλοίων - Τραίνων και άλλων μέσων μαζικής μεταφοράς

2.4.3 Ξενοδοχεία (Υπηρεσίες Διαμονής & Εστίασης)

2.4.4 Θαλάσσιος Τουρισμός (Κρουαζιέρες - Yachting)

2.4.5 Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων

2.4.6 Τουριστικά Λεωφορεία

2.4.7 Νέες μορφές Τουρισμού ειδικών ενδιαφερόντων (αθλητικός, πολιτιστικός, περιπέτειας κτλ)

2.4.8 Ξεναγοί - Animation - Tour Leaders

2.5 Δημιουργία Πακέτων Διακοπών (Package Tours/Holidays)

2.5.1 Επιλέγει τον Προορισμό

2.5.2 Ελεγχει και τηρεί τους κανονισμούς που διέπουν το ταξίδι (πχ έκδοση Διαβατηρίου, VISA, εμβόλια, συνάλλαγμα κτλ)

2.5.3 Επιλέγει τα Μεσα Μεταφοράς καθώς και τα κατάλληλα Δρομολόγια

2.5.4 Επιλέγει τις Τουριστικές Υπηρεσίες & Δραστηριότητες στον Τόπο του Προορισμού που καλύπτουν τις απαιτήσεις του/των πελατών του Γραφείου

2.5.5 Επιλέγει και συνεργάζεται με τον ταξιδιωτικό Πράκτορα - Συνεργάτη του στον Τόπο Προορισμού.

2.5.6 Μορφοποιεί το Συνολικό Πακέτο σαν Προϊόν προς πώληση, Εξασφαλίζει τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες στον τόπο του προορισμού και εισπράτει χρηματική προκαταβολή από τον πελάτη.

2.5.7 Οριστικοποιεί τις κρατήσεις

2.5.8 Εισπράτει την εξόφληση για το πακέτο

2.5.9 Εκδίδει τα Εισητήρια και τα Voucher για λογαριασμό του πελάτου.

2.6 Διαχείριση Εισερχόμενου Τουρισμού (Incoming Tourism)

2.6.1 Δημιουργεί φάκελο εισερχόμενων FIT's & GIT's Τουριστών σύμφωνα με την αλληλογραφία του γραφείου καθώς και να κοστολογεί τις υπηρεσίες που του ζητούνται στα πλαίσια του φακέλου, να εξασφαλίζει την διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και να εκδίδει τα αντίστοιχα παραστατικά.

2.6.2 Εκτελεί το Πρόγραμμα του Φακέλου

2.6.3 Εκτελεί την Εκκαθάριση το Κλείσιμο και την Αρχαιοθέτηση του Φακέλου

2.7 Επαγγελματικό Ταξίδι (Business Travel)

2.8 Να δημιουργεί Φάκελο για INDI/GROUP πελάτες είτε

α) που έρχονται στην χώρα (Incoming)

β) που κανουν εσωτερικό η εξερχόμενο τουρισμό

2.10 Ταξίδια Κινήτρων (Incentive Travel)

- 2.11.1** Αντιπροσωπεύει Τουριστικές Υπηρεσίες και Προϊόντα
- 2.11.2** Αντιπροσωπεύει Τουριστικά Γραφεία και Tour Operators του εξωτερικού
- 2.11.3** Αντιπροσωπεύει Μέσων Μεταφοράς , εσωτερικού και εξωτερικού (αεροπ.-θαλασ.-ξηρας)
- 2.11.4** Αντιπροσωπεύει Ξεν/χείων και άλλων Resorts εσωτ.& εξωτ.
- 2.11.5** Αντιπροσωπεύει Άλλων Τουριστικών Υπηρεσιών

4. Κατάλογος Ερωτήσεων

A. 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 συνοπτικά; (ιστορία του χώρου, τι περιλαμβάνει)
5. Ποια είναι τα ξεχωριστά χαρακτηριστικά της Ελβετίας (φυσικά και επίκτητα) που της εξασφαλίζουν μεγάλο τουριστικό εισόδημα;
6. Εξηγήστε σύντομα τι σημαίνουν οι παρακάτω σχετικές με την ώρα συντομογραφίες.
 - 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
 2. Ουέτιγκτον
 3. Ερεβάν
 4. Κίεβο
 5. Μπιλμάο
 6. Εδιμβούργο
 7. Άλμποργκ
 8. Ίνσμπουργκ
 9. Ουψάλα
 10. Λειψία
 11. Στρασβούργο
 12. Γκουανταλαχάρα
 13. Χιούστον
 14. Κιότο
 15. Σουραμπάγια
 16. Κάλγκαρυ
 17. Βουγάν
 18. Καζαμπλάνκα
 19. Χαρτούμ
 20. Μαρακάϊμπο
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 που βρίσκονται και ποια τα τουριστικά χαρακτηριστικά τους.
1. Δελφοί
 2. Βεργίνα
 3. Μυστράς
 4. Κνωσσός
 5. Μετέωρα
 6. Μυκήνες
 7. Φίλιπποι
 8. Δήλος
10. Τουριστική περιοχή της Μεσογείου:
- α) Ποιες χώρες την αποτελούν;
 - β) Ποιες οι πρωτεύουσές τους;
 - γ) Ποια τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτής;
11. Σε ποια πόλη αντιστοιχούν τα παρακάτω αξιοθέατα:
1. Big - Ben
 2. Tivoli Gardens
 3. Norte - Dame. cathedral
 4. Prado National Museum
 5. Piazza San Marco
 6. Temple of Alexander Niefski
12. Σε ποια χώρα αντιστοιχούν τα παρακάτω αξιοθέατα:
1. Μέλανας Δρυμός
 2. Κρεμλίνο
 3. Φρούριο Αλκαζάρ
 4. Βασιλική του Αγίου Πέτρου
 5. Παλάτι του Μπάκινχαμ
 6. Μουσείο του Λούβρου
 7. Φρούριο των Τευτόνων
 8. Άγαλμα της μικρής Σειρήνας
 9. Ανάκτορο Χόφμπουργκ
 10. Πύργος των Σφόρτσα
 11. Πλατεία TIEN - Av - MEN
 12. Ο Ναός του ουρανού
 13. Καταρράκτες Νιαγάρα
 14. Πύλη της Ιστάρ
 15. Ναός του Ήλιου
 16. Αρχαιολογικός χώρος της Παλμύρα
 17. Αυτοκρατορικά ανάκτορα της Περσέπολης
 18. Το άγαλμα του Χριστού
 19. Ο Ναός του Λούξορ
 20. Το άγαλμα της Ελευθερίας
13. α) Τι είναι το G.T.P και το T.I.M.;
β) Τι φύσεως πληροφορίες μπορούμε να πάρουμε από αυτά τα βιβλία;
14. Τι είναι το A.B.C.; Τι περιλαμβάνει και τι γνωρίζετε για το Minimum connecting time;
15. Από ποια θάλασσα βρέχονται τα παρακάτω λιμάνια:
1. Πορτ ό πρες
 2. Αλεξάνδρεια
 3. Μπορντώ
 4. Ρίγα
 5. Βεγγάζη
 6. Αμβέρσα

7. Αγκόνα
8. Σπλίτ
9. Βλαδιβοστόκ
10. Μπουργκάς

- 16.** Δώστε για τις χώρες της Ρωσίας, Βραζιλίας, Ιαπωνίας και Ισπανίας τα παρακάτω:
1. Πρωτεύουσα
 2. Νόμισμα
 3. Αεροπορική Εταιρεία
 4. Αεροδρόμια
 5. Κυριότερες πόλεις
- 17.** Αναφέρετε σύντομα τα χαρακτηριστικά των πόλεων / περιοχών:
1. Σίνδνεϋ
 2. Μελβούρνη
 3. Βόρειο νησί της Νέας Ζηλανδίας
 4. Νησιά του Ειρηνικού
- 18.** Αν σας ζητηθεί να οργανώσετε μία κρουαζιέρα στη Μεσόγειο θάλασσα και μία στην Καραϊβική, ποια λιμάνια- σταθμούς θα χρησιμοποιούσατε για την αναχώρηση της κρουαζιέρας;
- 19.**
- 1) Αναφέρετε τα 3 (τρία) κυριότερα λιμάνια της Βαλτικής θάλασσας.
 - 2) Αναφέρετε τις 4 (τέσσερις) θάλασσες - Ωκεανούς που βρέχουν την Αφρική.

B. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ

1. Ποια επιχείρηση ορίζεται ως Τουριστικό Πρακτορείο Γενικού Τουρισμού; Αναφέρετε τουλάχιστον πέντε από τις βασικές υπηρεσίες που προσφέρει.
2. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για να γίνει ένα Τουριστικό Πρακτορείο Γενικού Τουρισμού I.A.T.A. agent;
3. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για τη χορήγηση ειδικού σήματος E.O.T. για τη λειτουργία Τουριστικού Πρακτορείου Γενικού Τουρισμού;
4. Ποια πρέπει να είναι τα κριτήρια επιλογής της τοποθεσίας εγκατάστασης ενός Τουριστικού Πρακτορείου;
5. Παρουσιάστε ένα τυπικό οργανόγραμμα μικρομεσαίου (έως 15 εργαζόμενους) Τουριστικού Πρακτορείου.
6. Ποια πρέπει να είναι τα απαραίτητα προσόντα για την επιλογή προσωπικού σε ένα Τουριστικό Πρακτορείο Γενικού Τουρισμού;
7. Τι περιλαμβάνει το «Εγχειρίδιο Διαδικασιών» ενός Τουριστικού Πρακτορείου;
8. Πότε ανοίγεται και τι περιλαμβάνει ο φάκελος κράτησης ενός πελάτη;
9. Τι είναι το B.S.P.; Περιλαμβάνει και τα εισιτήρια εσωτερικού;
10. Ποιες είναι οι κινήσεις του υπαλλήλου ενός Τουριστικού Πρακτορείου κατόπιν εντολής κράτησης για ένα συγκεκριμένο itinerary;
11. Αναλύστε τους όρους: Τιμή NET, FACE, VALUE, I.A.T.A, COMMISSION και OVERCOMMISSION.
12. Αναφέρετε τον ελάχιστο βασικό εξοπλισμό για τη μηχανοργάνωση ενός Τουριστικού Πρακτορείου Γενικού Τουρισμού και εξηγήστε τη σημασία του.
13. Αναφέρετε τα γνωστά στην ελληνική αγορά συστήματα κρατήσεων (C.R.S.) και αξιολογήστε τη σημασία τους (συνολικά) στην εύρυθμη λειτουργία ενός Τουριστικού Πρακτορείου Γενικού Τουρισμού.
14. Τι είναι ο G.S.A.; Αναπτύξτε δίνοντας και ένα παράδειγμα.
15. Αναλύστε το ρόλο των Τουριστικών Πρακτορείων στην κοινωνικοοικονομική ζωή της χώρας μας.

Γ. ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ

1. Τι ορίζεται ως Tour operator; Αναπτύξτε.
2. Ποιες υπηρεσίες πρέπει να παρέχονται, ώστε να μπορεί να χαρακτηριστεί το σύνολο αυτών ότι αποτελεί «Οργανωμένο Ταξίδι», σύμφωνα προς την αντίστοιχη κοινοτική οδηγία;
3. Το «Οργανωμένο Ταξίδι» (τουριστικό πακέτο) ως τελικό προϊόν από ποια χαρακτηριστικά διακρίνεται; Αναπτύξτε.
4. Τι σημαίνει σχεδιασμός Τουριστικού Πακέτου; Ποιες οι διακρίσεις του; Αναφέρετε συνοπτικά παραδείγματα.
5. Ποιες είναι οι βασικές υπηρεσίες που παρέχει ένα τουριστικό πρακτορείο incoming προς τον tour operator; Να τις κατατάξετε ανάλογα με τη σημασία τους προς τον Tour Operator.
6. Τι έγγραφα πρέπει να περιέχει ο φάκελος κράτησης ενός ind. ή Grp.; Εξηγήστε.
7. Ποια είναι η χρησιμότητα του (itinerary) ημερησίου προγράμματος της εκδρομής στη φάση δημιουργίας ενός tour πακέτου;
8. Τι εννοούμε με τον όρο «διασφάλιση υπηρεσιών ενός Τουριστικού Πακέτου»;
9. Τι σημαίνει IIT και τι GIT; Τι υπηρεσίες περιλαμβάνουν, πώς οργανώνονται και ποια η διαφορά μεταξύ ITX και ITC;
10. Ποια είναι τα καθήκοντα του τοπικού αντιπροσώπου του tour operator, κατά τη διάρκεια παραμονής του τουρίστα στην περιοχή του;
11. Ποια είναι τα στάδια της κοστολόγησης; Αναλύστε.
12. Αναφέρετε από ποιους τουριστικούς οδηγούς αντλούν συνήθως πληροφορίες τα τουριστικά πρακτορεία. Αναφέρετε πέντε βασικές κατηγορίες πληροφοριών.
13. Τι σημαίνει Tour Operator και τι ταξιδιωτικός πράκτορας; Παρουσιάστε τις διαφορές τους.

14. Αναπτύξτε τους τρόπους αποζημίωσης του handling agent για τις υπηρεσίες που προσφέρει στους τουρίστες.
15. Κατηγοριοποιήστε τα τουριστικά πακέτα ,ανάλογα προς τη θεματική ενότητα του τουριστικού ενδιαφέροντος που καλύπτουν.
16. Ποιος είναι ο ρόλος των αεροπορικών εταιρειών που προσφέρουν ναυλωμένες πτήσεις charter στη δημιουργία τουριστικών πακέτων εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης; Αναπτύξτε.
17. Αναπτύξτε περιγραφικά την κοινοτική οδηγία περί οργανωμένου ταξιδιού.
18. Ποια είναι η επίδραση των αρχών της ολικής ποιότητας στη δημιουργία τουριστικών πακέτων;
19. Τι πρέπει να εξασφαλισθεί από τον επιβάτη, προ της επιβεβαίωσης της οριστικής κράτησης;
20. Ποιοι είναι οι βασικοί παράγοντες που επιδρούν στην κοστολόγηση επιφέροντας διαφοροποίηση της τελικής τιμής;

Δ. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ MARKETING

1. Ποιες είναι οι ιδιαιτερότητες του τουριστικού προϊόντος από τη θέση του Marketing σε σχέση με τα υπόλοιπα καταναλωτικά αγαθά;
2. Τι εννοούμε με τον όρο «τουριστική αγορά»;
3. Ποιοι είναι οι παράγοντες της «τουριστικής ζήτησης»;
4. Παρουσιάστε το διάγραμμα και αναπτύξτε την κάθε φάση από τον κύκλο ζωής του τουριστικού προϊόντος.
5. Αναλύστε: Ευρισκόμενο το τουριστικό προϊόν στη φάση της ωρίμανσης, ποια μέτρα πιστεύετε ότι πρέπει να ληφθούν για τη συνεχή επιτυχή πώλησή του;
6. Τι ορίζουμε μίγμα Marketing; Ποιες είναι οι ελεγχόμενες και μη ελεγχόμενες μεταβλητές του Marketing Mix;
7. Αναπτύξτε την έρευνα περιβάλλοντος της επιχείρησης.
8. Ποια είναι τα στάδια που περιλαμβάνει η γενική μορφή έρευνας τουριστικού Marketing;
9. Ποια είναι τα βασικά ερωτήματα που θα πρέπει να απαντηθούν στην έρευνα τουριστικού προϊόντος μιας επιχείρησης;
10. Αναφέρετε τα κριτήρια τμηματοποίησης της τουριστικής αγοράς. Να αναφερθείτε επιγραμματικά .
11. Καταγράψτε και αναλύστε τουλάχιστον τέσσερις από τους στόχους της τιμολογιακής πολιτικής.
12. Αναπτύξτε τις μεθόδους Στρατηγικής Ανάπτυξης του τουριστικού προϊόντος.
13. Τι είναι τιμολόγηση (ορισμός) και ποιες ιδιαιτερότητες πρέπει να ληφθούν υπόψη για να τιμολογηθεί ένα τουριστικό πακέτο;
14. Τι είναι «Διαφήμιση» και τι «Δημόσιες Σχέσεις»;
15. Τι είναι προώθηση πωλήσεων και ποιοι οι βασικοί στόχοι;
16. Ποια είναι τα βασικά στάδια προγραμματισμού μιας αποτελεσματικής προώθησης πωλήσεων;
17. Ποιες πρέπει να είναι οι ενέργειες του υπαλλήλου ενός τουριστικού πρακτορείου «οργανωτή ταξιδιών» για να διαγνώσει τις επιθυμίες του υποψήφιου τουρίστα;
18. Ποιες είναι οι μορφές τουριστικής διαφήμισης;
19. Ποια είναι τα βασικά στάδια σχεδιασμού τουριστικών φυλλαδίων;

Ε. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

1. Ποιες διακρίσεις τουριστικών εγκαταστάσεων (ξενοδοχείων) γνωρίζετε αναλόγως με: α) τον τόπο εγκατάστασης και β) τις προσφερόμενες υπηρεσίες;
2. Σε πόσες και ποιες κατηγορίες ομαδοποιούνται σύμφωνα με τον ΕΟΤ οι τουριστικές εγκαταστάσεις και ποιες κατηγορίες εμπεριέχουν; Αναφέρετε επιγραμματικά.
3. Ποιες είναι οι αρνητικές επιπτώσεις του φιλοδωρήματος για τους εργαζομένους σε τουριστικές εγκαταστάσεις;
4. Αναφέρετε πώς γίνεται η διεκπεραίωση των κρατήσεων σε ένα ξενοδοχείο.
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; 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; Αναφέρετε 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; Να αναφερθείτε συνοπτικά.
12. Ποιος είναι ο "Tour Leader", ποια καθήκοντα έχει και τι προσόντα πρέπει να διαθέτει;
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" 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. 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 Marshalls;
12. Τι σημαίνει ο όρος Ημερήσια χρησιμοποίηση αεροσκάφους; Να δοθεί παράδειγμα.
13. Ποιες είναι οι κύριες διακρίσεις αεροπορικών δρομολογίων;
14. Ποια είναι τα καθήκοντα του Ramp agent κατά την άφιξη του αεροσκάφους;

15. Ποιες κατηγορίες πτήσεων περιλαμβάνονται στα έκτακτα/μη προγραμματισμένα δρομολόγια;
16. Τι είδους ανάγκες συνήθως καλύπτουν οι έκτακτες πτήσεις (extra flights) που πραγματοποιούνται με πρωτοβουλία της αεροπορικής εταιρείας;
17. Αναπτύξτε τα στάδια εξυπηρέτησης των πελατών αεροπορικής εταιρείας.
18. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ on line transfer και interline transfer;
19. Ποιοι κανόνες ισχύουν και ακολουθούνται για τη “δωρεάν” μεταφορά αποσκευών, επιβατών;
20. Τι είναι το piece concept στη μεταφορά αποσκευών;
21. Τι είναι η αναβάθμιση της θέσης του επιβάτη (passenger upgrading);
22. Ποιος επιβάτης χαρακτηρίζεται ως ανεπιθύμητος (DEPO);
23. Τι ισχύει για τη μεταφορά ζώων, τόσο μέσα στην καμπίνα όσο και στις αποθήκες αεροσκάφους;
24. Ποιος επιβάτης χαρακτηρίζεται no rec passenger;
25. Τι είναι οι υπερκρατήσεις (overbookings) και απο πού προέρχονται συνήθως;
26. Τι καλείται «βάρος εν κενώ αεροσκάφους» (basic empty weight);
27. Ποιοι περιορισμοί ισχύουν για την μεταφορά UM's, απο αεροπορικές εταιρείες;
28. Ποια είναι η διαδικασία εξυπηρέτησης στην πίστα (ramp) διερχόμενου αεροσκάφους, από την άφιξη μέχρι και την αναχώρησή του;
29. Τι είναι και τι περιλαμβάνει η ζυγοστάθμιση αεροσκάφους;
30. Αναφέρετε τις ειδικές κατηγορίες διάκρισης επιβατών.

Z. 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. Τι είναι η IATA και σε ποιες κατηγορίες χωρίζονται οι δραστηριότητές της;
7. Τι γνωρίζετε για την UFTAA; Πότε ιδρύθηκε, ποιος ο σκοπός ίδρυσής της, ποιοι μπορούν να γίνουν πλήρη μέλη αυτής;
8. Ποια είναι τα όργανα λειτουργίας του ICAO και από ποια σύμβαση προβλέφθηκαν;
9. Τι είναι το BSPs και τι είναι το CASSs;
10. Τι σημαίνει HATTA, ποιες είναι οι δραστηριότητες του Δ.Σ. αυτής και ποιοι το απαρτίζουν;
11. Τι σημαίνει και τι είναι IACA, IFTO, ECAC; Αναφερθείτε συνοπτικά.
12. Σύμφωνα με τα πρωτόκολλα του Montreal 1,2,3,4 ,ποια δικαιώματα και υποχρεώσεις υπάρχουν κατά την έκδοση ενός εισιτηρίου;
13. Μπορεί να αρνηθεί και πότε ένας αερομεταφορέας τη μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους;
14. Αναφέρετε ποιοι διεθνείς κανονισμοί διέπουν τα γραφεία IATA.
15. Τι σημαίνει POOL AGREEMENT και τι περιλαμβάνει;
16. Ποια διαφορά υπάρχει μεταξύ των συμφωνιών POOLS και JOIN VENTURES;
17. Τι γνωρίζετε για τις συμφωνίες BLOCKED SPACE και COMMERCIAL AGREEMENTS; Να αναφερθείτε περιληπτικά.
18. Ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνονται στο HANDLING αεροσκαφών;
19. Τι σημαίνει A.E.A. και τι W.T.O. και A.T.A.;
20. Τι γνωρίζετε συνοπτικά για την Υ.Π.Α.;
21. Τι γνωρίζετε για την 1η και 2η «ελευθερία του αέρα»;
22. Τι σημαίνει ΚΑΜΠΟΤΑΖ;

H. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

1. Ποια γεγονότα συνέβαλαν στην ανάπτυξη του τουρισμού, ώστε σήμερα να αποτελεί κοινωνικό φαινόμενο;
2. Ποιες μορφές τουριστικής μετακίνησης γνωρίζετε και με ποια μεταφορικά μέσα μπορεί να υλοποιηθεί κάθε μορφή;
3. Τι εννοούμε με τον όρο "συμπεριφορά εργαζομένων" σε μια αεροπορική εταιρία 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 ποιο είναι το 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. Vouchers: Τι είναι, τι περιλαμβάνουν στη διατύπωσή τους, πώς διατίθενται τα αντίτυπα, ποια είδη υπάρχουν και σε ποιες υπηρεσίες χρησιμοποιούνται;
16. Ποιοι λόγοι οδήγησαν στη δημιουργία εναλλακτικών μορφών τουρισμού και ποιες είναι οι μορφές αυτές;
17. Τι γνωρίζετε για τον ποιοτικό, τον κοινωνικό και τον τουρισμό υγείας;
18. Ποια είδη ξενοδοχειακών συμβάσεων υπάρχουν και τι γνωρίζετε για αυτά; Επιγραμματική αναφορά.
19. Η συμμετοχή καθενός εργαζομένου σε μια αεροπορική εταιρία είναι καθοριστική στην εξέλιξη και ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης μιας πτήσης. Αναφέρετε:
20. Τι είναι "στόλος", τι "δίκτυο" μιας αεροπορικής εταιρίας και ποια τα στάδια "γένεσης" ενός τακτικού δρομολογίου; Συνοπτική αναφορά.
21. Ποια είδη τεχνικών επιθεωρήσεων ενός αεροσκάφους υπάρχουν; Επιγραμματική αναφορά.
22. α. Τι γνωρίζετε για τον επιχειρησιακό έλεγχο;
β. Ποιος είναι ο ρόλος των αερομεταφορών στον τουρισμό σήμερα;
23. α. Ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες του τουρισμού;
β. Ποια είναι, εάν υπάρχουν, τα οφέλη από την ανάπτυξη του ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ;
24. α. Τι γνωρίζετε για τον αγροτουρισμό και ποια είδη αγροτουρισμού υπάρχουν;
β. Τι γνωρίζετε για το σύστημα TIME SHARING;
25. 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 CHARGEABLE WEIGHT (Χρεούμενο Βάρος) ;
5. Τι γνωρίζετε για το TRANSFER MANIFEST (Ποιος το εκδίδει; Για ποιους λόγους;) ;
6. Δώστε τον ορισμό των DANGEROUS GOODS (Επικίνδυνα Υλικά) και ποιες κατηγορίες αυτών υπάρχουν;
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 | FAST CAR LTD M.M. Αλεξάνδρου 57 Περιστέρι Αθήνα |
| ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ | SPORTS CAR IMPORTERS 20 CENTURY AVE
N. YORK USA |
| ΕΙΔΟΣ | Ανταλλακτικά Αυτοκινήτου |
| ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ | 150x120x100 εκ. |
| ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ | Ένα (1) |
| ΔΙΑΔΡΟΜΗ | ΑΘΗΝΑ/Ν. ΥΟΡΚΗ (ATH/NYC) |

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 Υ/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. Για μια οικογένεια που αποτελείται από δύο ενήλικες, ένα αγόρι 7 ετών και δύο κορίτσια 5 ετών και 14 μηνών αντίστοιχα, πόσες θέσεις θα κρατήσουμε;
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. Να εξηγήσετε τι είναι 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

```

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

15MAR96-11APR96		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		BANGLADES H	
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 στην 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	TIMEΣ 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 Millage 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.

COUNTRY	NUC ^s	CURRENCY	ROE	LSF
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/CAUTIONS				ORIGIN/DESTINATION				AUDIT COUPON			
CARR.	FARE CALC.					BOOKING REF.				PLACE OF ISSUE - AGENCY			
		NAME OF PASSENGER				ISSUED IN EXCHANGE FOR				<small>THIS TICKET IS NOT VALID FOR BAGGAGE CHECKS UNLESS THE PASSENGER'S BAGGAGE IS ATTACHED TO THIS TICKET. BAGGAGE CHECKS MUST BE ATTACHED TO THIS TICKET.</small>			
		NOT TRANSFERABLE				DATE OF ISSUE							
		COMMUNICATION TICKETS				SERIAL				ADENT'S NUMERIC CODE			
		TO/				CARRIER				FARE BASIS			
		FROM				FLIGHT/CLASS				NOT VALID BEFORE			
		TO				DATE				NOT VALID AFTER			
		TO				TIME				ALLOW			
		TO				STATUS				BAGGAGE CHECKS			
		TO				FARE BASIS				PCS			
		TOUR CODE								WT			
		FORM OF PAYMENT				PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK - ISSUED BY							
TOTAL FARE CALC		EQUIV FARE PD				TAX				SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT IN THIS TICKET			
FARE		TAX				TAX				CPN			
TOTAL		CURRENCY				CASH COLLECTION				AIRLINE CODE			
		CREDIT BALANCE				FORM AND SERIAL NUMBER				CA			
		COMB RATE				TAX AMOUNT				6834567890 3			
										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/CAUTION		ORIGIN/DESTINATION		AUDIT COUPON	
CARR.	FARE CALC.			BOOKING REF.		PLACE OF ISSUE - AGENCY	
NAME OF PASSENGER		NOT TRANSFERABLE		DATE OF ISSUE		ISSUED IN EXCHANGE FOR	
COMPLAINTION TICKETS		SERIAL		APLNR	FORM	SERIAL NO	PLACE DATE
		ISSUE		AGENT'S NUMERIC CODE			
TO/	NOT GOOD FOR PASSAGE	CARRIER	FLIGHT/CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS
FROM							
TO							
TO							
TO							
TO							
FORM OF PAYMENT		TOUR CODE		PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK - ISSUED BY			
TOTAL FARE CALC		EQUIV FARE PD		TAX	TAX	TAX	CPN
FARE							APRLINE CODE
TOTAL		CURRENCY	CASH COLLECTION	CREDIT BALANCE	COMB RATE	TAX AMOUNT	FORM AND SERIAL NUMBER
							CA
						6834567890 3	
						DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE	

13. Να εκδοθεί και να συμπληρωθεί στην πιο οικονομική τιμή το εισιτήριο του κ. Rodriguez T. για τις παρακάτω κρατήσεις. Ο τόπος έκδοσης είναι η LIM.
TPMs: LIM CCS 1713 / CCS FRA 5019 / FRA GVA 287 / GVA BRU 332 / BRU DUB 487 / DUB FRA 676 / FRA LIM 6732

Ο τόπος πληρωμής είναι η ATH (20 OCT) αριθμ. MCO 055/4010676778 ημερομηνία έκδοσης του εισιτηρίου 22OCT / BSR : IUSD = 338 GRD. Να δοθεί ο φθηνότερος ναύλος (rubbish) με βάση τις πτήσεις.

LIM CCS	VA 935	23 OCT	0815	1430	OK
CCS FRA	LH 539	26 OCT	1945	1015*	OK
FRA GVA	SR 545	30 OCT	2105	2215	OK
GVA BRU	SR 892	04 NOV	0725	0845	OK
BRU DUB	SN 631	06 NOV	1115	1240	OK
DUB FRA	EI 652	12 NOV	1030	1330	OK
FRA LIM	LH 532	13 NOV	1240	2320	OK

FROM/TO		ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON)				ORIGIN/DESTINATION				AUDIT COUPON					
CARR.	FARE CALC.					BOOKING REF				PLACE OF ISSUE - AGENCY					
		NAME OF PASSENGER		NOT TRANSFERABLE	DATE OF ISSUE		ISSUED IN EXCHANGE FOR								
		CONNECTION TICKETS				SERIAL	APLNR	FORM	SERIAL NO	PLACE	DATE	AGENT'S NUMERIC CODE			
		NOT GOOD FOR PASSAGE		CARRIER	FLIGHT/CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS		NOT VALID BEFORE	NOT VALID AFTER	ALLOW	BAGGAGE BALANCE	
		FROM												PCS	WT
		TO												PCS	WT
		TO												PCS	WT
		TO												PCS	WT
		TO												PCS	WT
				TOUR CODE				PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK - ISSUED BY							
		FORM OF PAYMENT				SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT IN THIS TICKET									
TOTAL FARE CALC		EQUIV FARE PD		TAX	TAX	TAX	CPN	APLNR CODE		FORM AND SERIAL NUMBER		CX		6834567890 3	
TOTAL		CURRENCY	CASH COLLECTOR	CREDIT BALANCE	COMM RATE	TAX AMOUNT	DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE								

FROM/TO		ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS (CARBON)				ORIGIN/DESTINATION				AUDIT COUPON					
CARR.	FARE CALC.					BOOKING REF				PLACE OF ISSUE - AGENCY					
		NAME OF PASSENGER		NOT TRANSFERABLE	DATE OF ISSUE		ISSUED IN EXCHANGE FOR								
		CONNECTION TICKETS				SERIAL	APLNR	FORM	SERIAL NO	PLACE	DATE	AGENT'S NUMERIC CODE			
		NOT GOOD FOR PASSAGE		CARRIER	FLIGHT/CLASS	DATE	TIME	STATUS	FARE BASIS		NOT VALID BEFORE	NOT VALID AFTER	ALLOW	BAGGAGE BALANCE	
		FROM												PCS	WT
		TO												PCS	WT
		TO												PCS	WT
		TO												PCS	WT
		TO												PCS	WT
				TOUR CODE				PASSENGER TICKET AND BAGGAGE CHECK - ISSUED BY							
		FORM OF PAYMENT				SUBJECT TO CONDITIONS OF CONTRACT IN THIS TICKET									
TOTAL FARE CALC		EQUIV FARE PD		TAX	TAX	TAX	CPN	APLNR CODE		FORM AND SERIAL NUMBER		CX		6834567890 3	
TOTAL		CURRENCY	CASH COLLECTOR	CREDIT BALANCE	COMM RATE	TAX AMOUNT	DO NOT MARK OR WRITE IN THE WHITE AREA ABOVE								

14. Να βρεθεί η τιμή στην Y/C και να εκδοθεί MCO για το PTA 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
 TPMs: LON NAP 1008 / ROM NAP 182, MPM 1077
 NUC: LON NAP = 591,03 LON ROM = 502,03 , NAP ROM = 88,83 , ROM LON 491,03 , NAP LON 402,03
 BSR: 1 UKL = 480 GRD

ISSUED BY ABC AIRLINES		SUBJECT TO TERMS AND CONDITIONS ON MISCELLANEOUS CHARGE ORDER ΑΙΤΗΣΗ ΕΚΔΟΣΗΣ		AIRLINE FORM SERIAL NUMBER	
NAME OF PASSENGER				DATE OF EXCHANGE	
TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED				EQUIVALENT AMOUNT PAID	
VALUE FOR EXCHANGE	AMOUNT IN LETTERS	CURRENCY	AMOUNT IN FIGURES	TAX ON MCO	
1	TO	AT		OTHER CHARGES	
RESERVATION DATA				TOTAL	
REMARKS				ISSUED IN CONNECTION WITH	
				ENDORSEMENTS/DISTINCTIONS (CARBON)	
				FORM OF PAYMENT	
				REMARKS	
ISSUED IN EXCHANGE FOR					
ORIGINAL ISSUE	AIRLINE	FORM	SERIAL NUMBER	PLACE	DATE
					AGENT'S NUMERIC CODE
				VALUE ONE YEAR FROM DATE OF ISSUE	

15. α) Να υπολογιστεί ο πλέον φθηνός ναύλος, μόνο σε NUCs, σε C 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
 TPMs: NYC BRU 3662 / BRU LON 206 / LON FRA 396 / FRA BRU 190

FARES	C ½ RT NUC	MPM
NYC BRU	1032,00	4394
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. A. 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		MISCELLANEOUS CHARGES ORDER NOT TRANSPARENT		AGENCY	FORM	SERIAL NUMBER
SUBJECT TO TERMS AND CONDITIONS ON				DATE OF EXCHANGE		DATE AND PLACE OF ISSUE
NAME OF PASSENGER				EQUIVALENT AMOUNT PAID		THIS ORDER IS NOT VALID AND SHALL NOT BE REDEEMED UNLESS THE ORIGINAL ORDER IS PRESENTED TO THE ISSUING OFFICE
TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED				TAX ON MCO		
VALUE FOR EXCHANGE	AMOUNT IN LETTERS	CURRENCY	AMOUNT IN FIGURES	OTHER CHARGES		
1	TO	AT		TOTAL		
RESERVATION DATA				AGENT		
REMARKS				REMARKS IN CONNECTION WITH		
				ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS KARDFORM		
				FORM OF PAYMENT		
ISSUED IN EXCHANGE FOR				REMARKS		
ORIGINAL ISSUE	AIRLINE	FORM	SERIAL NUMBER	PLACE	DATE	AGENT'S BUSINESS CODE
				VOID IF IMPRINTED OR ALTERED		VALID ONE YEAR FROM DATE OF ISSUE

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 γνωρίσματα αυτού;
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.