

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Πρόλογος	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ	
Εισαγωγή	19
1.1 Τουριστικό προϊόν: η τουριστική προσφορά	20
1.1.1 Οι κατηγορίες επιχειρήσεων που συνθέτουν την τουριστική και ταξιδιωτική βιομηχανία	21
1.2 Τουριστική ζήτηση: ο τουρίστας – καταναλωτής	24
1.2.1 Ζήτηση: χαρακτηριστικά, καταναλωτικά πρότυπα, κίνητρα	24
1.2.2 Η διαδικασία λήψης απόφασης στον τουρισμό	26
1.2.3 Η διασύνδεση μεταξύ ζήτησης και προσφοράς και ο ρόλος του marketing	29
1.3 Management: οι βασικές λειτουργίες της οργάνωσης – διοίκησης	31
1.3.1 Η συστημική προσέγγιση του management	33
1.4 Management ταξιδιωτικού πρακτορείου	37
1.4.1 Ο ρόλος και οι επιχειρηματικές εργασίες των ταξιδιωτικών πρακτορείων	38
1.4.2 Δραστηριότητες ταξιδιωτικών πρακτορείων: υπηρεσίες και προϊόντα	39
1.4.3 Τυπολογία ταξιδιωτικών πρακτορείων	40
1.4.4 Επιλογή θέσης – Εξοπλισμός – Εγκαταστάσεις ταξιδιωτικού πρακτορείου	43



1.4.5	Έλεγχος και προϋπολογισμός ταξιδιωτικού πρακτορείου ..	45
1.5	Οργάνωση των εργασιών/λειτουργιών του ταξιδιωτικού πρακτορείου	47
1.5.1	Οργανόγραμμα ταξιδιωτικού πρακτορείου incoming: οργάνωση υπηρεσιών και τμήματα	47
1.5.2	Λειτουργίες/εργασίες των τμημάτων	49
1.5.3	Περιγραφές θέσεων εργασίας	55
1.6	Τουριστικά λεωφορεία	59
1.6.1	Μεταφορικό έργο	59
1.6.2	Κατηγορίες/τύποι τουριστικών λεωφορείων	60
1.6.3	Τμήματα που συμμετέχουν στο μεταφορικό έργο	61

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ (INCOMING)

Εισαγωγή	63	
2.1	Υπηρεσίες ταξιδιωτικού πρακτορείου incoming	64
2.2	Χαρακτηριστικά των ξένων τουριστών	69
2.3	Λειτουργικές διαδικασίες	74
2.3.1	Προετοιμασία της τουριστικής περιόδου	74
2.3.2	Έντυπα	85
2.3.3	Κρατήσεις δωματίων	94
2.3.4	Τμήμα κίνησης (Operation): εκδρομές και transfers	103
2.3.5	Τουριστικό Λεωφορείο	108
Λεξιλόγιο – Επαγγελματικοί όροι	117	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ

Εισαγωγή	123	
3.1	Ανάλυση εσόδων και λειτουργικών εξόδων	124
3.1.1	Σύγκριση λειτουργικών στοιχείων δύο πρακτορείων ταξιδίων incoming	124
3.1.2	Μερικά υποδείγματα ανάλυσης εσόδων και εξόδων	125
3.2	Κοστολόγηση	128
3.2.1	Ταξινομήσεις των λειτουργικών εξόδων	129



3.2.2	Ανάλυση στοιχείων κόστους	129
3.2.3	Κοστολόγηση και τιμολόγηση	131
3.3	Οικονομικές παράμετροι τουριστικού λεωφορείου	135
3.3.1	Αγορά ή μίσθωση λεωφορείου	135
3.3.2	Οδηγός λεωφορείου	135
3.3.3	Λοιπά λειτουργικά έξοδα	136
3.3.4	Έσοδα	137
3.4	Τιμολόγηση παρεχομένων υπηρεσιών	138
3.4.1	Στόχοι και βασικές πολιτικές τιμολόγησης	138
3.4.2	Μέθοδοι τιμολόγησης υπηρεσιών	140
3.4.3	Προσδιοριστικοί παράγοντες επιλογής της καταλληλότερης τιμής	141
3.5	Οικονομική διεύθυνση - Τεχνικές	144
3.5.1	Ανάλυση νεκρού σημείου	144
3.5.2	Προϋπολογισμοί	148
3.5.3	Λογισμικά αποφάσεων: η χρήση των φύλλων εργασίας (spreadsheets)	155
3.6	Επιχειρησιακά πλάνα (Business plans)	159
3.6.1	Μεθοδολογία εκπόνησης ενός επιχειρησιακού πλάνου	159
3.6.2	Ένα παράδειγμα επιχειρησιακού πλάνου	161
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΚΔΡΟΜΩΝ & ΠΕΡΙΗΓΗΣΕΩΝ		
Εισαγωγή		173
4.1	Μεθοδολογία σχεδιασμού τουριστικών προϊόντων	175
4.2	Οργάνωση εκδρομών τοπικής κλίμακας	176
4.2.1	Είδη οργανωμένων εκδρομών	178
4.2.2	Στοιχεία σχεδιασμού μιας μονοήμερης οργανωμένης εκδρομής	180
4.2.3	Σχέσεις και συνεργασία με προμηθευτές υπηρεσιών	183
4.3	Οργάνωση ολιγοήμερων περιηγήσεων	185
4.3.1	Οι φάσεις οργάνωσης/προγραμματισμού	185
4.3.2	Κοστολόγηση περιήγησης	186

4.3.3	Τιμολόγηση οργανωμένης περιήγησης	187
4.4	Σχεδιασμός ειδικών προϊόντων	192
4.4.1	Συνέδρια	193
4.4.2	Fly & Drive	200
4.4.3	Κρουαζιέρα	205
4.4.4	Θεματικά προϊόντα	210

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5ο TOUR OPERATORS & OUTGOING (ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ)

	Εισαγωγή	215
5.1	Ο ρόλος των Tour Operators	216
5.2	Οργάνωση και Λειτουργία του Tour Operator	222
5.2.1	Οργανωτική διάρθρωση του Τ.Ο.	224
5.2.2	Οργανόγραμμα Τ.Ο. outgoing και περιγραφή θέσεων εργασίας	231
5.3	Πακέτο διακοπών & Tour operating	236
5.3.1	Ορισμός και διακρίσεις του τουριστικού πακέτου	236
5.3.2	Tour operating: σύνθεση, σχεδιασμός και υλοποίηση πακέτου	239
5.3.3	Σχεδιασμός ενός προγράμματος ευρείας κλίμακας	242
5.3.4	Κοστολόγηση και Τιμολόγηση τουριστικού πακέτου	250
5.3.5	Εργασίες του Τ.Ο. για την παραγωγή, οργάνωση και υλοποίηση του πακέτου διακοπών	257
5.4	Διάθεση / πώληση προϊόντων και υπηρεσιών	258
5.4.1	Μπροσούρα: κατάλογος προσφερομένων προϊόντων	261
5.4.2	Πώληση	267

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6ο ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

	Εισαγωγή	273
6.1	Πληροφορική και Αυτοματοποίηση ταξιδιωτικού πρακτορείου	274
6.1.1	Συστήματα για διοικητικές και λογιστικές εργασίες ταξιδιωτικού πρακτορείου	274



6.1.2	Λογισμικές εφαρμογές	276
6.1.3	Επιλογή λογισμικού: μια επενδυτική απόφαση	281
6.2	Συστήματα κρατήσεων	282
6.2.1	Οι ροές πληροφορόρησης και τα συστήματα κρατήσεων	282
6.2.2	Κυριότερα συστήματα κρατήσεων	283
6.2.3	Ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων & Internet	285
6.3	Ταξίδια και Διακοπές: Πληροφορική και Internet	286
6.3.1	Το Internet ως εργαλείο προβολής και πληροφορόρησης	286
6.3.2	Το Internet ως εργαλείο κρατήσεων και πωλήσεων	291
6.3.3	Ηλεκτρονικό εμπόριο: μια δυναμική τουριστική αγορά	296
6.4	Τεχνολογικές εξελίξεις: Ευχή ή κατάρα για τα ταξιδιωτικά πρακτορεία;	302
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ		
	Εισαγωγή	307
7.1	Ίδρυση ταξιδιωτικού πρακτορείου	308
7.1.1	Ειδικό σήμα	308
7.1.2	Διακριτικός τίτλος	309
7.1.3	Υπεύθυνος πρακτορείου	310
7.2	Τουριστικά λεωφορεία	310
7.3	Προστασία καταναλωτή	312
7.3.1	Προδιαγραφές και εγγυήσεις οργανωμένων ταξιδιών	312
7.3.2	Δικαιώματα του καταναλωτή	314
7.3.3	Overbooking	315
7.4	Σύμβαση ταξιδιού: γενικοί όροι	316
7.5	Ταξιδιωτική ασφάλιση	322
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Εργασίες & Δραστηριότητες	325
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	339