

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:ΟΙ ΕΝΑΕΡΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ Η
ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΟΧΗ**



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ:ΑΜΠΑΡΤΖΑΚΗ ΑΡΓΥΡΗ
ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:ΦΡΑΓΚΟΥΛΗΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	1
Κεφάλαιο 1:Τουρισμός και αερομεταφορές	
1.1 Βασικές έννοιες τουρισμού.....	3
1.2 Διεθνές περιβάλλον:Χαρακτηριστικά και εξελίξεις στον παγκόσμιο τουρισμό.....	4
1.3 Οι προβλέψεις των διεθνών οργανισμών για την ανάπτυξη του ελληνικού τουρισμού.....	5
1.4 Τουρισμός και μεταφορικά μέσα.....	6
1.5 Φάσεις της αλληλοεπιδρώμενης ανάπτυξης των αερομεταφορών και του τουρισμού.....	9
Κεφάλαιο 2:Διεθνείς οργανισμοί για την πολιτική αεροπορία	
2.1 Κυβερνητικοί οργανισμοί.....	12
2.2 Μη κυβερνητικοί οργανισμοί.....	15
Κεφάλαιο 3:Η δομή των αεροπορικών εταιρειών	
3.1 Ορισμοί και νομικό πλαίσιο λειτουργίας.....	17
3.2 Πτήσεις charter.....	20
3.3 Εταιρείες χαμηλού κόστους.....	21
3.4 Συνοπτική παρουσίαση της ίδρυσης των αεροπορικών εταιρειών.....	22
3.5 Το μέλλον της ελληνικής αεροπορικής αγοράς.....	25
3.6 Τύποι αεροσκαφών και κωδικοί.....	25

Κεφάλαιο 4: Η εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στις αεροπορικές εταιρείες

4.1 Η εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στις τουριστικές βιομηχανίες.....	28
4.2 Η εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στις αεροπορικές εταιρείες.....	31
4.3 Εσωτερικά συστήματα και εσωτερικά δίκτυα των αεροπορικών εταιρειών.....	33
4.4 Εξωτερικά συστήματα των αεροπορικών εταιρειών.....	35
4.5 Το μέλλον των αεροπορικών εταιρειών.....	37

Κεφάλαιο 5: Οι αεροπορικές εταιρείες και το internet-E ticketing

5.1 Διαδίκτυο, internet, extranet.....	39
5.2 Το διαδίκτυο και ο τουριστικός κλάδος.....	40
5.3 Η εμπορική πλευρά του internet.....	41
5.4 Οι πωλήσεις των ηλεκτρονικών εισιτηρίων στο internet.....	43
5.5 Το ηλεκτρονικό εισιτήριο.....	44
5.6 Αποφάσεις IATA.....	46

Κεφάλαιο 6: Σχέδιο τιμολόγησης και διακανονισμού της IATA

6.1 Λειτουργία του BSP (Billing and Settlement Plan).....	62
6.2 Οικονομικές συναλλαγές.....	64

Κεφάλαιο 7: Αερολιμένες-Εξυπηρέτηση επιβατών και handling αεροδρομίου

7.1 Αερολιμένες.....	66
----------------------	----

7.2 Athens International Airport(AIA).....	68
7.3 Περιφερειακά αεροδρόμια και οικονομική ανάπτυξη.....	75
7.4 Άλλα σημαντικά αεροδρόμια της Ευρώπης.....	78
7.5 Εξυπηρέτηση επιβατών.....	80
Συμπεράσματα- Προτάσεις.....	90
Βιβλιογραφία.....	92

Εισαγωγή

Ζούμε σε μια από τις πιο ενδιαφέρουσες εποχές της ανθρώπινης ιστορίας. Σ'όλες τις εκδηλώσεις της ανθρώπινης δραστηριότητας όπως στην επιστήμη, στην πολιτική, στην οικονομία κ.α. παρατηρούνται βαθιές και ουσιαστικές αλλαγές. Αυτές οι αλλαγές αναγκαστικά διεισδύουν και στον χώρο των μεταφορών και δη των εναέριων. Ας μην ξεχνάμε ότι η πλειοψηφία των διεθνών μετακινήσεων επιβατών προς και από την Ελλάδα περιλαμβάνει την εναέρια μεταφορά. Αυτή η μορφή μεταφοράς έχει αναπτυχθεί πολύ από τον Β' Παγκόσμιο πόλεμο και μετά. Ο τομέας των αερομεταφορών είναι ένας βασικός τομέας όχι μόνο της βιομηχανίας τουρισμού αλλά και της παγκόσμιας οικονομίας. Είναι γεγονός αδιαμφισβήτητο η ραγδαία εξέλιξη της διεθνούς βιομηχανίας των εναέριων μεταφορών σε πολλαπλούς τομείς όπως της τεχνολογίας, των συστημάτων οργάνωσης και διοίκησης κ.α.

Έχω την τύχη να εργάζομαι εδώ και τέσσερα χρόνια σε ένα από τα μεγαλύτερα αεροδρόμια της χώρας μας (αεροδρόμιο <<Νίκος Καζαντζάκης>>).

Έχω λοιπόν τη δυνατότητα να ζω άμεσα ότι έχει σχέση με τον Ελληνικό Εθνικό Αερομεταφορέα μας. Δεν θα μπορούσα λοιπόν να μην ασχοληθώ με το συγκεκριμένο θέμα στην πτυχιακή μου εργασία.

Το περιεχόμενο της συγκεκριμένης εργασίας αναπτύχθηκε σε επτά κεφάλαια.

Στο πρώτο κεφάλαιο αναπτύσσεται ο τουρισμός και οι αερομεταφορές σαν έννοιες, το διεθνές περιβάλλον, η αλληλοεπιδρώμενη ανάπτυξη τουρισμού και αερομεταφορών.

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναφέρονται οι διεθνείς οργανισμοί της πολιτικής αεροπορίας (κυβερνητικοί και μη)

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά για πτήσεις charter, εταιρείες χαμηλού κόστους, ίδρυση αεροπορικών εταιρειών.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναφέρονται εφαρμογές των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στις αεροπορικές εταιρείες καθώς και τα εσωτερικά-εξωτερικά συστήματα αεροπορικών εταιρειών.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το internet στις αεροπορικές εταιρείες, το e-ticketing και οι κανονισμοί IATA.

Στο έκτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στο σχέδιο τιμολόγησης και διακανονισμού της IATA.

Στο έβδομο κεφάλαιο γίνεται αναφορά γενικά στην εξυπηρέτηση των επιβατών καθώς και μία αναφορά στο αεροδρόμιο <<Ελευθέριος Βενιζέλος>> και σε σημαντικά αεροδρόμια εσωτερικού και εξωτερικού.

Τέλος σας παραθέτω τα συμπεράσματα μου και τις προτάσεις μου για την βιομηχανία των αερομεταφορών και την ανάπτυξη της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Τουρισμός και Αερομεταφορές

1.1 Βασικές έννοιες τουρισμού

Ο τουρισμός είναι ο βασικότερος και ανταγωνιστικότερος κλάδος της ελληνικής οικονομίας σε διεθνές επίπεδο. Στόχος της Ελλάδας είναι η ανάδειξη του τουρισμού σε βασική προτεραιότητα και κινητήριο μοχλό της αναπτυξιακής διαδικασίας, η ενίσχυση της άμεσης και της έμμεσης συνεισφοράς του στο προϊόν, το εισόδημα, την απασχόληση. Για την ανάπτυξη αυτού του στόχου πρέπει να αναβαθμιστεί η θέση της Ελλάδας συνολικά ως χώρα σε όλους τους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας ενώ παράλληλα πρέπει να ενισχυθούν οι τομείς εκείνοι που έχουν συγκριτικά πλεονεκτήματα και προοπτικές ανάπτυξης. Ο τουρισμός μπορεί να χαρακτηριστεί με περισσότερους από έναν τρόπο.

Ο ευρύτερος διεθνής ορισμός του τουρισμού, περιλαμβάνει όλα τα ταξίδια άνω των 24 ωρών για λόγους ψυχαγωγίας, εργασίας, σπουδών και υγείας. Αλλά με οποιονδήποτε ορισμό του τουρισμού, περισσότερο ή λιγότερο ευρύ, η δυνατότητα μετακινήσεως αποτελεί βασική προϋπόθεση και κύριο χαρακτηριστικό του. Η ανάπτυξη του τουρισμού συνδέεται επομένως σχεδόν καθοριστικά με την ανάπτυξη των μεταφορών. Και η επίλυση των προβλημάτων μπορεί να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην περαιτέρω προώθηση του τουρισμού. Η παγκόσμια οργάνωση τουρισμού (WTO) προσδιορίζει τον τουρίστα ως κάποιον που επισκέπτεται μια άλλη χώρα από αυτή που είναι συνήθως η χώρα που κατοικεί, για οποιονδήποτε λόγο εκτός από το να εργαστεί (INSKEEP, 1991).

Με έναν άλλο ορισμό, ο τουρισμός περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες που κάνει ο άνθρωπος όταν ταξιδεύει, ή όταν μένει σε ένα μέρος που δεν είναι η κύρια κατοικία του, αλλά ούτε μέρος που εργάζεται (KASPAR, 1996).

Η τουριστική βιομηχανία διακρίνεται από τους λοιπούς κλάδους παραγωγικής δραστηριότητας εξαιτίας μιας χαρακτηριστικής της ιδιαιτερότητας: το προϊόν που παράγει αποτελείται από σύνθεση προϊόντων πολλών κλάδων παραγωγής. Οι κλάδοι αυτοί στο σύνολο τους, με κριτήριο την αμεσότητα σχέσεως προς την τουριστική ζήτηση, ανήλουν στον τομέα των υπηρεσιών. Δηλαδή το τουριστικό προϊόν μπορεί να καταναλωθεί μονάχα στον τόπο της παραγωγής του. Κατά συνέπεια, εντός του τουριστικού κυκλώματος, δε μεταφέρονται τα παραγόμενα προϊόντα του κλάδου, αλλά διακινούνται οι καταναλωτές. Το γεγονός αυτό συντέλεσε στο να καθιερωθεί ο τουρισμός ως μια κατ'έξοχήν περιφερειακή δραστηριότητα που σχετίζεται άμεσα με τη φυσική μετακίνηση προσώπων από μια γεωγραφική περιοχή σε

κάποια άλλη.Οι τεχνολογικές εξελίξεις στα μέσα μεταφοράς αποτέλεσαν τη βάση του σύγχρονου μαζικού τουρισμού και η τουριστική βιομηχανία με τη σειρά της μετατραπεί στον μεγαλύτερο καταναλωτή υπηρεσιών μεταφοράς.Έτσι με την πάροδο του χρόνου,ανεπτύχθη μια σχέση πλήρους αλληλεξάρτησης μεταξύ μέσων μεταφοράς και τουριστικής βιομηχανίας.

1.2 Διεθνές περιβάλλον:χαρακτηριστικά και εξελίξεις στον παγκόσμιο τουρισμό

Με βάση εκτιμήσεις που έχουν γίνει από εκπροσώπους των διεθνών οργανισμών,για τις προοπτικές της εξέλιξης της προσφοράς όσο και της ζήτησης στις διάφορες περιοχές του κόσμου για τα αμέσως επόμενα χρόνια,οι εξελίξεις στον διεθνή τουρισμό θα έχουν τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Σημαντικές αλλαγές στο διεθνές περιβάλλον,αλλαγή κλίματος και διάθεσης για τουρισμό από ξένους επισκέπτες,ανάδειξη νέων προορισμών.
- Επιτάχυνση του ετήσιου ρυθμού ανόδου του διεθνούς τουρισμού.
- Αύξηση του εξερχόμενου τουρισμού των Η.Π.Α.
- Ανάκαμψη του εξερχόμενου τουρισμού της Ιαπωνίας.
- Ανοδικός ρυθμός και διεύρυνση της κοινωνικής βάσης του τουρισμού με προέλευση την Κίνα.
- Συνεχιζόμενες και πιθανώς ενισχυμένες απαιτήσεις ασφαλείας.
- Ενίσχυση των ενδοπεριφερειακών ταξιδιών για διακοπές σε σύγκριση με τους μακρινούς προορισμούς.
- Συντομότερες και συχνότερες παραδοσιακές διακοπές.
- Συνεχιζόμενη μεταστροφή από τις παραδοσιακές τακτικές αερογραμμές και τις εταιρείες charter σε ραγδαία αναπτυσσόμενους αερομεταφορείς χαμηλού κόστους.
- Συνέχιση της τάσης για κρατήσεις τελευταίας στιγμής.
- Αυξημένη χρήση του διαδικτύου για σχεδιασμό και κρατήσεις διακοπών,καθώς και άνοδος των τμηματικά πακετοποιημένων και εξατομικευμένων διακοπών.
- Αυξημένη ζήτηση για αυθεντικές εμπειρίες,γνωριμία με τη φύση και τον πολιτισμό των προορισμών.
- Εξακολούθηση της αυξητικής τάσης του αριθμού των ερχόμενων τουριστών ηλικίας 45 ετών και άνω από τις δυτικές χώρες και την Ιαπωνία.

- Διεύρυνση του χάσματος που διαπιστώνεται ανάμεσα στην ολοένα απαιτητικότερη διεθνή ζήτηση και την προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών σε αρκετούς προορισμούς.
- Ισχυρός ανταγωνισμός από άλλους προορισμούς της Μεσογείου.
- Ενδυνάμωση των ανταγωνιστικών χωρών σε ειδικές μορφές τουρισμού και υποδομές.

1.3 Οι προβλέψεις των διεθνών οργανισμών για την ανάπτυξη του ελληνικού τουρισμού

Σύμφωνα με την εκτίμηση του Παγκόσμιου Συμβουλίου Τουρισμού και Ταξιδιών, η οποία στηρίζεται στη μέθοδο κατάρτισης των δορυφόρων λογαριασμών του Oxford Economic Forecasting, ο ελληνικός τουρισμός τα επόμενα δέκα χρόνια, πρόκειται να γνωρίσει σημαντικούς ετήσιους ρυθμούς ανάπτυξης μετρούμενης σύμφωνα με τους ακόλουθους δείκτες:

- 5% στη ζήτηση για αγαθά και υπηρεσίες.
- 4,6% συμβολή στο ΑΕΠ του τομέα (άμεση επίδραση) όπου ανεβάζει τον αριθμό των επισκεπτών σε περίπου 19,7 εκατ.
- 2,1% στην απασχόληση (άμεση) στον τομέα.
- 2,2% στη συνολική απασχόληση της χώρας.
- 4,8% στις επενδύσεις.

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (WTO) προβλέπει ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης 2% (15,2 εκατ. αφίξεις). Σύμφωνα με το σενάριο αυτό ο ελληνικός τουρισμός μέχρι το 2010 θα αναπτύσσεται με ετήσιο ρυθμό αύξησης αφίξεων 4,5% και εσόδων 5%.

Αφίξεις αλλοδαπών τουριστών ανά πύλη εισόδου και μέσου μεταφοράς.

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΣ	10.454,10	10.841,10	10.437,90	10.417,10	9.973,80	10.915,20	11.509,10	12.001,22

ΟΔΙΚΩΣ	1.741,50	2.322,00	2.855,80	2.828,00	2.692,00	2.986,50	3.441,20	4.354,88
ΘΑΛΑΣΣΙΩΣ	836	808,2	797	629,8	584,2	759,8	1.009,80	1.066,36
ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΣ	64	86,1	89,3	94,6	91,6	103,9	79,10	95,30
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	13.095,60	14.057,40	14.180,00	13.969,50	13.341,60	14.765,40	16.039,20	17.517,80
% Κατανομή αφίξ.	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΣ	79,8	77,1	73,6	74,6	74,8	73,9	73,9	68,5
ΟΔΙΚΩΣ	13,3	16,5	20,1	20,2	20,2	20,2	20,2	24,9
ΘΑΛΑΣΣΙΩΣ	6,4	5,7	5,6	4,5	4,4	4,4	5,1	6,1
ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΣ	0,5	0,6	0,6	0,7	0,7	0,7	0,7	0,5
	100	100	100	100	100	100	100	100

Πηγή:ΕΣΥΕ

1.4 Τουρισμός και μεταφορικά μέσα

Η επέκταση του μαζικού τουρισμού μετά την Β' Παγκόσμιο Πόλεμο οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στην τεράστια ανάπτυξη της τεχνολογίας των μεταφορικών μέσων .

Οι μεταφορές αποτελούν ένα σύστημα που είναι συνυφασμένο με τον ανθρώπινο πολιτισμό. Μέχρι τις αρχές του 20ού αιώνα τα τουριστικά ταξίδια ήταν περιορισμένα εξαιτίας μη επαρκούς ανταπόκρισης των μέσων μεταφοράς στο μαζικό τουρισμό.

Τα σύγχρονα μεταφορικά μέσα επέτρεψαν την ικανοποίηση των τεχνικών αναγκών της τουριστικής μετακίνησης. Η τουριστική μετακίνηση απαιτεί:

- Δυνατότητα πρόσβασης
- Μεταφορική ικανότητα
- Ταχύτητα μετακίνησης

Οι μεταφορές καταλαμβάνουν σημαντική θέση όσο αφορά στους στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η ζήτηση για τις υπηρεσίες αεροδρομίων έχει παρουσιάσει εντυπωσιακή άνοδο τα τελευταία έτη. Ο Νοτόλος της πολιτικής εμπορικής αεροπορίας στην ΕΕ αυξήθηκε κατά 72% το 2005 έναντι του 1990, στα 4.970 αεροσκάφη το 2005 από 2.891 το 1995. Η μεγάλη αυτή αύξηση του αριθμού των αεροσκαφών σε συνδυασμό με την αύξηση της χωρητικότητας τους, αντικατοπτρίζει το αυξανόμενο μερίδιο των αερομεταφορών στις συνολικές μεταφορές. Οι αεροπορικές μεταφορές προσελκύουν πολύ περισσότερο την επιβατική κίνηση, ενώ σημαντική είναι και η διείσδυση τους στις μεταφορές εμπορευμάτων. Στον πίνακα παρακάτω

φαίνεται ότι η συμβολή των αεροπορικών μεταφορών στις μεταφορές είναι ακόμη πολύ χαμηλή ενώ στις μεταφορές επιβατών το μερίδιο των μεταφορών αυξήθηκε.

Μερίδιο στη μεταφορική κίνηση ανά μεταφορικό μέσο στην ΕΕ(1995 και 2006)

Εμπορευματική	1995	2006	Επιβατική	1995	2006
Αυτοκίνητα	42,08%	45,56%	Επιβ.αυτοκ	73,04%	72,66%
Πλοία	37,56%	37,29%	Αεροπλάνα	6,35%	8,64%
Σιδηρόδρομος	12,61%	10,49%	Λεωφορείο	9,49%	8,25%
Αεροπλάνα	0,07%	0,07%	Σιδηρόδρομος	6,59%	6,06%
			Μετρό	1,35%	1,32%
			Πλοία	0,84%	0,63%

Πηγή: Eurostat

Η αύξηση της μεταφορικής ικανότητας του αεροπλάνου και παράλληλα η οικονομική του εκμετάλλευση μέσω εταιρειών ναυλωμένων πτήσεων συνέβαλαν στη μαζικοποίηση και διεθνοποίηση του τουρισμού.

Οι αερομεταφορές συμβάλλουν:

- Στην αύξηση των κρατικών εσόδων και του εθνικού εισοδήματος.
- Στην απασχόληση μεγάλου ποσοστού εργατικού δυναμικού και συνεπώς στην αντιμετώπιση της ανεργίας.
- Τη μεταφορά επιβατών προς όλα τα μήκη και πλάτη της γης.
- Στη μεταφορά εμπορεύματος και ταχυδρομείου.

Είναι επίσης σημαντικό να λαμβάνει κανείς υπόψη τα άυλα οφέλη που παρέχονται στην οικονομία από τη χρήση των αεροσκαφών. Η γενική αεροπορία είναι σημαντική σε καταστάσεις ανάγκης, φυσικών καταστροφών, για την εθνική άμυνα κ.α. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί η συμβολή της στη μόρφωση, εκπαίδευση και κατάρτιση αφού μέσω αυτής επιτυγχάνονται αεροφωτογραφίες, χαρτογραφήσεις κ.α.



1.5 Φάσεις της αλληλοεπιδρώμενης ανάπτυξης των αερομεταφορών και του τουρισμού

Η πορεία της ζήτησης σε άλλους κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας παίζουν σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη των αερομεταφορών. Συνεπώς η θετική εξέλιξη στη ζήτηση επηρεάζει θετικά και τις αερομεταφορές.

Η αγορά των αερομεταφορών είναι ανοικτή σε δυνητικούς ανταγωνιστές. Έχουμε να κάνουμε με την προσφορά συγκεκριμένης υπηρεσίας που δύσκολα διαφοροποιείται. Έτσι διευκολύνονται όσοι έχουν τα κατάλληλα κεφάλαια να δραστηριοποιηθούν στη συγκεκριμένη αγορά. Έτσι εξηγείται και το χαμηλό περιθώριο κέρδους στον κλάδο αυτό.

Η αλληλεπιδρόμενη ανάπτυξη των αερομεταφορών και του τουρισμού διαχωρίζεται από συγκεκριμένες φάσεις που παρουσιάζονται παρακάτω:

1. Ο τουρισμός ως παραμελημένη επιχείρηση.

Οι προγραμματισμένες πτήσεις άρχισαν να υφίστανται μετά τον Πρώτο Παγκόσμιο Πόλεμο. Νωρίς όμως, στη δεκαετία του '30 με την επιτακτική ανάγκη για μεγαλύτερα αεροπλάνα, η ύπαρξη ελεύθερου χρόνου ανέπτυξε περισσότερο τον τουρισμό.

2. Ο τουρισμός ως δευτερεύουσα δραστηριότητα.

Σαν συνέπεια του Δεύτερου Παγκοσμίου Πολέμου με τα μεγάλα αεροπλάνα ο τουρισμός βασιζόταν στα εισοδήματα επιβατών παρά στο μεγάλο αριθμό τουριστών. Νέοι τύποι αερογραμμών ήταν επίσης απαραίτητες.

3. Εξειδίκευση στον τουρισμό.

Με τα μεγαλύτερα αεροπλάνα μειώθηκε το κόστος και οδήγησε σε φθηνότερους ναύλους με συνέπεια οι αεροπορικές εταιρείες να βασιστούν στις ευκαιρίες και στην τουριστική αγορά. Νέες κατηγορίες ναύλων δημιούργησαν κατάλληλες συνθήκες για τουρισμό μακράς διάρκειας.

4. Τουρισμός και επιχειρηματική μεταφορά.

Οι τελευταίες εξελίξεις υποκινήθηκαν από την απελευθέρωση της βιομηχανίας των αεροπορικών μεταφορών. Οι από σημείο σε σημείο υπηρεσίες περιελάμβαναν ένα απομακρυσμένο αερολιμένα και πολύ φθηνές τιμές και έτσι οι νέες αερομεταφορές ενισχύουν νέες μορφές τουρισμού όπως ο τουρισμός πόλεων. Οι αερομεταφορές έχουν μία σημαντική επιρροή στον τουρισμό και είναι πια η κύρια μορφή μετακίνησης.

Η εισαγωγή των υπηρεσιών LCC, έχει βελτιώσει την ποιότητα μεταφοράς σε πολλούς προορισμούς. Η ανάπτυξη για μακράς διάρκειας πτήσεις charter επέτρεψε την ανάπτυξη προορισμών όπως τα νησιά της Καραϊβικής. Έτσι έχουμε και την ανάπτυξη του χειμερινού τουρισμού.

Η ζήτηση για αερομεταφορές αυξάνει συνεχώς στις αναπτυσσόμενες οικονομίες και αυτό αντικατοπτρίζεται σε νέα αεροδρόμια και επέκταση των παλαιών αεροδρομίων. Στην Ευρώπη παρατηρείται μεγάλη άνοδος των επενδύσεων στον κλάδο. Σύμφωνα με τις εκτιμήσεις του ACI οι επενδύσεις ανήλθαν

σε €7,7 δισ./έτος το 2000-2005, ενώ αναμένεται να αυξηθούν σε €8,1 δισ./έτος το 2006-2010 και σε €8,5 δισ./έτος το 2011-2015. Όμως, στην Ευρώπη οι επενδύσεις που έχουν ήδη υλοποιηθεί και αυτές που έχουν προγραμματισθεί για το άμεσο μέλλον δεν είναι ικανές σήμερα να αντιμετωπίσουν το σημαντικό πρόβλημα της ελλείψεως παραγωγικής δυναμικότητας που χαρακτηρίζει τα μεγάλα αεροδρόμια στις περισσότερες χώρες. Έτσι το 2025 πάνω από 60 ευρωπαϊκά αεροδρόμια θα παρουσιάζουν σοβαρό πρόβλημα συμφορήσεως ενώ στα 20 μεγαλύτερα αεροδρόμια η κίνηση θα υπερβαίνει κατά πολύ τη δυναμικότητα για οκτώ έως δέκα ώρες καθημερινά. Τασημάδια από τα προβλήματα δυναμικότητας είναι ήδη ευδιάκριτα με τον διπλασιασμό των καθυστερήσεων των πτήσεων στα αεροδρόμια από 23% το 2000 στο 46% το 2004.

Τα ανωτέρω συνεπάγονται ότι ενώ σήμερα τέσσερα από τα δέκα μεγαλύτερα αεροδρόμια παγκοσμίως είναι ευρωπαϊκά εκτιμάται ότι το 2025 κανένα ευρωπαϊκό αεροδρόμιο δεν θα μπορεί να ενταχθεί στα δέκα πρώτα ως αποτέλεσμα των μεγάλων πιέσεων στην αερολιμενική δυναμικότητα.

Σήμερα η κατάσταση των αεροδρομίων στην Ευρώπη αποτελεί το μεγαλύτερο εμπόδιο στην ανάπτυξη των αερομεταφορών. Η αδυναμία αύξησεως της δυναμικότητας οφείλεται στο ότι η κατασκευή και η λειτουργία νέων αεροδρομίων ή η επέκταση παλαιών είναι μια χρονοβόρα και πολυέξοδη διαδικασία που χρειάζεται προσεκτικό και έγκαιρο σχεδιασμό καθώς και ένα πολιτικό περιβάλλον που να ευνοεί την εύρεση χρηματοδοτικών πόρων και να εξασφαλίζει από μέρους των τοπικών αρχών τις απαραίτητες άδειες. Η ανάγκη για μεγαλύτερη ανταπόκριση από το νομικό περιβάλλον επιτάσσει ριζικές αλλαγές στο υπόδειγμα αναπτύξεως των αεροδρομίων. Ήδη τα αεροδρόμια δεν περιορίζονται στην παροχή υποδομής και μόνο, αλλά μετατρέπονται σταδιακά σε επιχειρήσεις που παρουσιάζουν μεγάλο βαθμό διαφοροποιήσεως των δραστηριοτήτων τους με αυξανόμενη συμβολή του ιδιωτικού τομέα και εξυπηρετούν ένα ευρύ κοινό εμπορικών εταιριών και όχι όπως στο παρελθόν τον εθνικό αερομεταφορέα κατά προτεραιότητα.



Κεφάλαιο 2: Διεθνείς οργανισμοί για την Πολιτική Αεροπορία.

2.1 Κυβερνητικοί οργανισμοί.

Ο Οργανισμός Διεθνούς Πολιτικής Αεροπορίας (ICAO).

Ο ICAO ιδρύθηκε την 4-4-1947, ημερομηνία κατά την οποία τέθηκε σε ισχύ η σύμβαση του Σικάγου που αποτελεί και την ιδρυτική συνθήκη του οργανισμού.

Οι σκοποί και οι επιδιώξεις του οργανισμού που προσδιορίζονται από το άρθρο 44 της συνθήκης του Σικάγου είναι ανάπτυξη των αρχών και της τεχνικής της διεθνούς αεροναυτιλίας και η υποβοήθηση του προγραμματισμού και της ανάπτυξης των διεθνών αερομεταφορών ώστε:

- Να εξασφαλίζει παγκόσμια την ασφαλή και μεθοδική ανάπτυξη της πολιτικής αεροπορίας.
- Να ενθαρρύνει την ανάπτυξη του σχεδιασμού και της εκμετάλλευσης των αεροσκαφών για ειρηνικούς σκοπούς.
- Να ενθαρρύνει την ανάπτυξη για τη διεθνή πολιτική αεροπορία εναέριων διαδρόμων και αεροδρομίων καθώς και αεροναυτιλιακών διευκολύνσεων.
- Να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των λαών για ασφαλείς, τακτικές, επαρκείς και οικονομικές αερομεταφορές.
- Να αποτρέπει την οικονομική σπατάλη που προέρχεται από τον αλόγιστο ανταγωνισμό.
- Να εξασφαλίζει το σεβασμό των δικαιωμάτων και των ίσων ευκαιριών για ίδρυση και λειτουργία επιχειρήσεων εναέριων μεταφορών των συμβαλλόμενων κρατών.
- Να αποφεύγει τις διακρίσεις ανάμεσα στα συμβαλλόμενα κράτη.
- Να προάγει την ασφάλεια των πτήσεων.
- Να προάγει γενικά την ανάπτυξη της διεθνούς πολιτικής αεροπορίας.

Όργανα του I.C.A.O

- Η συνέλευση των κρατών-μελών που είναι και το κυρίαρχο όργανο.
- Το συμβούλιο που αποτελείται από τριάντα τρία μέλη με τριετή θητεία.
- Οι μόνιμες επιτροπές: αεροναυτιλίας, αεροπορικών μεταφορών, νομική, κοινής υποστήριξης αεροναυτιλιακών υπηρεσιών, οικονομική.
- Η γραμματεία.

Η Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την ασφάλεια της εναέριου κυκλοφορίας(EUROCONTROL).

Το Eurocontrol είναι ευρωπαϊκός οργανισμός για την ασφάλεια της εναέριας κυκλοφορίας. Έχει την έδρα του στις Βρυξέλλες αλλά διαθέτει εγκαταστάσεις στο Μάαστριχτ, στο Παρίσι και στο Λουξεμβούργο.

Μέλη του είναι 29 χώρες. Οι δραστηριότητες του σχεδιάστηκαν με στόχο να επιτρέψουν:

- Την καλύτερη χρήση του διαθέσιμου εναέριου χώρου για την εξυπηρέτηση της αυξημένης εναέριας κυκλοφορίας χάρη στη υιοθεσία του Ευρωπαϊκού Συστήματος Εναέριας Κυκλοφορίας(EATMS).
- Την ενίσχυση και βελτίωση του συστήματος ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας δημιουργώντας το Gate-to-Gate σύστημα το οποίο ενοποιεί τις διαδικασίες στο αεροδρόμιο αλλά και κατά μήκος της διαδρομής.
- Τη συμμετοχή στο σχεδιασμό και εισαγωγή σε υπηρεσία ενός παγκόσμιου δορυφορικού συστήματος πλοήγησης.
- Την υιοθέτηση ενός συστήματος ποιοτικής αξιολόγησης στον έλεγχο εναέριας κυκλοφορίας.
- Την εμπλοκή όλων των ενδιαφερόμενων χρηστών του συστήματος εναέριας κυκλοφορίας και των αεροδρομίων για τα θέματα που τους αφορούν.
- Την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ πολιτών και στρατιωτικών χρηστών εναέριου χώρου.

Η Ευρωπαϊκή Συνέλευση Πολιτικής Αεροπορίας(European Civil Aviation Conference-ECAC).

Η ECAC ιδρύθηκε το 1954 στο Στρασβούργο στα πλαίσια μιας συντονιστικής συνδιάσκεψης για τις αεροπορικές μεταφορές που συγκλήθηκε με πρωτοβουλία του συμβουλίου της Ευρώπης και με σχετική απόφαση του συμβουλίου του ICAO.

Η οργάνωση αυτή περιλαμβάνει ως όργανα τη Γενική Συνέλευση, τη Συνδιάσκεψη των Γενικών Διευθυντικών Πολιτικών Αεροπορίας των κρατών-μελών, την Επιτροπή Συντονισμού και τις Μόνιμες Επιτροπές. Αρμοδιότητα έχει για την ανάληψη πρωτοβουλιών αλλά οι αρμοδιότητες της έχουν συμβουλευτικό χαρακτήρα. Προτρέπει τα κράτη-μέλη της να υιοθετήσουν κοινές πολιτικές στο χώρο της αεροπορίας. Βασικό όργανο της ECAC είναι οι

συναντήσεις των διοικητικών των ΥΠΑ των χωρών-μελών οι οποίες λαμβάνουν χώρα τρεις φορές το χρόνο.

Joint Aviation Authorities(JAA)

- Ο Σύνδεσμος Αρχών Πολιτικής Αεροπορίας(JAA) ιδρύθηκε το 1970. Αρχικά οι στόχοι του ήταν να παράγει κοινή πιστοποίηση κωδικών για μεγάλα αεροπλάνα και για κινητήρες. Από το 1987 η εργασία του επεκτάθηκε σε λειτουργίες, συντήρηση, αδειών και πιστοποιητικών για όλες τις τάξεις των αεροσκαφών. Ο JAA εκτελεί τα καθήκοντα για έγκριση πιστοποιητικών και την παρακολούθηση της ασφάλειας χρησιμοποιώντας το προσωπικό από τις εθνικές αρχές οι οποίες επίσης διασφαλίζουν την υπευθυνότητα για τις νόμιμες ευρέσεις, επιχορηγούν τις άδειες και τα πιστοποιητικά για τα αεροσκάφη και τους κινητήρες τους.



2.2 Μη κυβερνητικοί οργανισμοί.

IATA(International Air Transport Association).

Η IATA διαμορφώθηκε το 1919 και αναδημιουργήθηκε το 1945. Μπορεί να θεωρηθεί ως συνδικαλιστικός φορέας των αεροπορικών εταιρειών αλλά καλύπτει πολύ περισσότερο πλευρές από απλή υποστήριξη των συμφερόντων των εταιρειών. Σκοπός της IATA ήταν και είναι να προωθήσει τη συνεργασία μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών για την ασφαλή, σίγουρη και οικονομική αεροπορική σύνδεση των διαφόρων σημείων του πλανήτη. Έχει έδρα την της στο Μόντρεαλ και στην οργανική της σύνθεση έχει υιοθετήσει το οργανόγραμμα δραστηριοτήτων του ICAO. Μέλη της είναι οι αεροπορικές εταιρείες τακτικών μεταφορών και όργανα της Ένωσης είναι η Γενική Συνέλευση και η Εκτελεστική Επιτροπή.

Οι δραστηριότητες της IATA χωρίζονται σε δυο κατηγορίες. Στην πρώτη αντιμετωπίζουμε θέματα σχετικά με την εμπορική εκμετάλλευση των αεροπορικών εταιρειών εκτός του καθορισμού τιμολογίων και κομίστρων και στη δεύτερη που αντιμετωπίζεται η διαμόρφωση διεθνών τιμολογίων και κομίστρων όπου η συμμετοχή των εταιρειών μελών είναι δυναμική.

Ο καθορισμός των διεθνών τιμολογίων για την επιβατική κίνηση πραγματοποιείται δια τριών Μονίμων Συνόδων των αεροπορικών εταιρειών.

Οι Σύνοδοι αυτές καλύπτουν γεωγραφικά όλη την υδρόγειο και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της δομής όλης της IATA.

Η κωδική ονομασία πόλεως ή αεροδρομίου εγκρίνεται και δημοσιεύεται από την IATA. Αποτελείται από τρία γράμματα τα οποία συνήθως είναι τα τρία πρώτα γράμματα της πόλης ή του αεροδρομίου.

Κάθε εταιρεία που εκτελεί δρομολόγια μεταξύ δύο ή περισσότερων σημείων της περιοχής μιας Συνόδου μπορεί να συμμετέχει στις εργασίες της. Λόγω της συνάφειας των συμφερόντων των αεροπορικών εταιρειών επί της εφαρμογής ενός εκάστοτε τιμολογίου όλες οι Σύνοδοι συνέρχονται σε κοινή κατ'έτος συνεδρίαση για τον καθορισμό των τιμολογίων για τον επόμενο χρόνο.

Τα συμφωνημένα τιμολόγια παίρνουν τη μορφή αποφάσεων της IATA και στη συνέχεια υποβάλλονται από κάθε αεροπορική εταιρεία στις Κρατικές Αρχές για έγκριση.

Η IATA ασχολείται επίσης και με θέματα εμπορικής, οικονομικής, τεχνικής και νομικής μορφής των αερομεταφορών. Σημαντική είναι και η συμβολή της στη

ρύθμιση θεμάτων παροχής υπηρεσιών εν πτήση ώστε να αποφεύγεται ο ανταγωνισμός μεταξύ των εταιρειών.

Επιγραμματικά οι κυριότεροι στόχοι-σκοποί της IATA είναι οι παρακάτω:

- Ανάπτυξη ασφαλών και οικονομικών πτήσεων προς όφελος της αεροπορικής κίνησης.
- Στενή και συνεχή συνεργασία με τον ICAO για τη βελτίωση των αερομεταφορέων.
- Προστασία των μελών της από τον αθέμιτο ανταγωνισμό με την καθιέρωση ενιαίων τιμών εισητηρίων σε συγκεκριμένα δρομολόγια για όλες τις εταιρείες.
- Επιστροφές της IATA επισκέπτονται συχνά διεθνείς αερολιμένες και επιθεωρούν για την πιστή εφαρμογή των κανονισμών.
- Συνεργάζεται με την ΥΠΑ για την πρόληψη τρομοκρατικών ενεργειών κατά των αερομεταφορών.
- Συμμετέχει στη διέυρυνση αεροπορικών ατυχημάτων.

AEA(Association of European Airlines).

Η ΑΕΑ διαμορφώθηκε το 1952 όταν οι πρόεδροι της Air France, KLM και Swissair αποφάσισαν την εκπόνηση μελέτης για τα οικονομικά προβλήματα των ευρωπαϊκών εταιρειών. Σήμερα η ΑΕΑ έχει 29 εταιρείες-μέλη. Στόχος της είναι να προωθή τα κοινά συμφέροντα των μελών της στους διεθνείς οργανισμούς. Η έδρα της βρίσκεται στις Βρυξέλλες.

ERA(European Regions Airlines Association).

Η ένωση ιδρύθηκε το 1980 στη Ζυρίχη από τις εταιρείες Crossair, Tyrolean Airways, Swedair και τη NDF. Η ERA είναι ο φορέας που αντιπροσωπεύει τις περιφερειακές αερομεταφορές σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Αυτή τη στιγμή μέλη της είναι 83 αεροπορικές εταιρείες. Η ERA έχει σκοπό να υποστηρίζει τα μέλη της σε θέματα που αφορούν κανονισμούς με τις Αρχές. Τέλος παρέχει ένα forum για τις εταιρείες-μέλη για να ανταλλάσουν απόψεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η δομή των Αεροπορικών Εταιρειών.

3.1 Ορισμοί και νομικό πλαίσιο λειτουργίας

Αεροσκάφος είναι κάθε κατασκευή ικανή προς πτήση για τη μεταφορά προσώπων ή πραγμάτων ή την εκτέλεση άλλων αεροπορικών εργασιών.

Τα αεροσκάφη διακρίνονται σε στρατιωτικά και πολιτικά.

Στρατιωτικά αεροσκάφη είναι εκείνα τα οποία προορίζονται για την εκπαίδευση των στρατιωτικών των ενόπλων δυνάμεων της χώρας και για την χρησιμοποίηση από αυτούς για πολεμικές ανάγκες και υπάγονται στο Υπουργείο Εθνικής Άμυνας.

Πολιτικά αεροσκάφη είναι όλα εκείνα που δεν είναι στρατιωτικά και διακρίνονται σε κρατικά και αστικά.

Κρατικά πολιτικά αεροσκάφη είναι εκείνα που ανήκουν στο κράτος ενώ αστικά πολιτικά αεροσκάφη είναι εκείνα που δεν ανήκουν στο κράτος αλλά σε εταιρείες, αεροπορικούς οργανισμούς και γενικά σε ιδιώτες. Τα αστικά αεροσκάφη διακρίνονται σε εμπορικά και ιδιωτικά.

Εμπορικά είναι αυτά τα οποία εκτελούν αεροπορικά έργα με αμοιβή, μεταφέρουν εμπορεύματα και επιβάτες και ανήκουν σε εταιρείες ή ιδιώτες.

Ιδιωτικά είναι εκείνα τα οποία ανήκουν σε αεροπορικές λέσχες ή ιδιώτες και τα οποία χρησιμοποιούνται για αθλητικούς ή τουριστικούς βσκοπούς ή και ατομική χρήση.

Αερομεταφορές είναι η επιχείρηση με κύρια δραστηριότητα τις δημόσιες αεροπορικές μεταφορές, η οποία διαθέτει έγκυρη άδεια αερομεταφορέα.

Ο κανονισμός με τον οποίο καθορίζονται οι προϋποθέσεις εγκατάστασης των αεροπορικών εταιρειών και παροχής υπηρεσιών αεροπορικών μεταφορών αφορά και μόνο αποκλειστικά εταιρείες που έχουν έδρα την Ελλάδα.

Δημόσια αεροπορική μεταφορά είναι αυτή που πραγματοποιείται από αερομεταφορέα για λογαριασμό τρίτων από ένα αρχικό σημείο προς ένα σημείο προορισμού έναντι αμοιβής του.

Αερομεταφορέας φορτίου είναι αυτός του οποίου η ωάδεια του επιτρέπει να πραγματοποιεί αεροπορικές μεταφορές φορτίου.

Τακτική αεροπορική γραμμή είναι σειρά πτήσεων κάθε μία από τις οποίες πληροί τους παρακάτω όρους:

- Εκτελείται με αμοιβή, με αεροσκάφη που προορίζονται για την αεροπορική μεταφορά επιβατών, φορτίου, με τρόπο τέτοιο ώστε κάθε πτήση να είναι ανοικτή για χρήση από το κοινό.
- Εκτελείται με τρόπο τέτοιο που να εξυπηρετεί την κίνηση μεταξύ των ίδιων δύο ή περισσότερων σημείων με βάση δημοσιευμένους πίνακες δρομολογίων.

Τακτικές είναι οι προγραμματισμένες πτήσεις που δημοσιεύονται και διατίθενται για το κοινό. Ο προγραμματισμός και η καθιέρωση ενός τακτικού δρομολογίου απαιτούν σημαντικές ενέργειες, οι οποίες θα οδηγήσουν σε θετικά και ασφαλή σενάρια για την έναρξη του δρομολογίου.

Στάδια γέννησης τακτικού δρομολογίου:

- **Πρόταση-Εισήγηση**
- **Έρευνα αγοράς**
- **Προοπτικές**
- **Διαθεσιμότητα Πόρων**
- **Προγραμματισμός-Υλοποίηση**

Μη τακτική πτήση είναι κάθε πτήση που δε συνιστά τακτική αεροπορική γραμμή.

Με τον όρο έκτακτα δρομολόγια εννοούνται τα μη προγραμματισμένα, τα οποία εξαγγέλλονται για να καλύψουν έκτακτες ανάγκες. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται και οι charter πτήσεις. Οι έκτακτες πτήσεις που πραγματοποιούνται της αεροπορικής εταιρείας καλύπτουν κατά κανόνα επιχειρησιακές ανάγκες.

Δεν είναι δυνατόν να ασκηθούν εργασίες δημοσίων αεροπορικών μεταφορών είτε μέσα είτε έξω από την Ελλάδα χωρίς την ύπαρξη άδειας αερομεταφοράς.

Η άδεια αυτή χορηγείται σε επιχειρήσεις που είναι νόμιμα εγκατεστημένες στην Ελλάδα, που χρησιμοποιούν αεροσκάφη ελληνικού νηολογίου. Είναι δυνατό να χορηγηθεί άδεια σε επιχείρηση που δεν είναι ελληνική αν αυτό επιβάλλεται από τη γενικότερη κυβερνητική πολιτική.



3.2 Πτήσεις charter

Ορισμός και χαρακτηριστικά

Λέγοντας charter εννοούμε τις πτήσεις που γίνονται με ναυλωμένα αεροσκάφη από ταξιδιωτικά γραφεία ή τουριστικούς οργανισμούς. Πρόκειται για οργανωμένες εκδρομές που περιλαμβάνουν εκτός από την αερομεταφορά, τη διαμονή, τη διατροφή τις ξεναγήσεις και τις μεταφορές από και προς το ξενοδοχείο.

Ο πολύ χαμηλός τους ναύλος έχει σαν αποτέλεσμα την υψηλή πληρότητα που φθάνει στο 100% όταν οι εταιρείες φθάνουν μόλις το 50% στη μέση περίοδο και το 80% στην περίοδο αιχμής.

Υπάρχουν εταιρείες που ναυλώνουν τα αεροσκάφη και τα πληρώματα τους στα τουριστικά πρακτορεία οι οποίες θα μπορούσαν να πραγματοποιήσουν τη μεταφορά των ταξιδιωτών τους με πτήσεις κανονικών αερογραμμών αν η διαφορά στην τιμή δεν ήταν τόσο μεγάλη.

Για την εκτέλεση πτήσεων charter απαιτείται άδεια από την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας. Για τη χορήγηση της άδειας αυτής πρέπει να υποβληθεί σχετική αίτηση από την αεροπορική εταιρεία.

Κάθε πτήση δε μπορεί να χρησιμοποιεί περισσότερους από δύο ελληνικούς αερολιμένες. Επίσης οι αεροπορικές εταιρείες έχουν την υποχρέωση να προσκομίζουν ονομαστικές καταστάσεις των επιβατών στις αρχές του αερολιμένα δύο ώρες πριν την αναχώρηση.

Όλοι οι επιβάτες που συμμετέχουν σε πτήση charter πρέπει να κατέχουν εισιτήριο σε ισχύ, με τον αριθμό πτήσης και την σχετική ημερομηνία.



3.3 Εταιρείες χαμηλού κόστους

Οι εταιρείες χαμηλού κόστους είναι αεροπορικές εταιρείες που προσφέρουν χαμηλότερο επίπεδο υπηρεσιών σε σχέση με τους κλασσικούς αερομεταφορείς.

Οι εταιρείες αυτές προσφέρουν μια βασική μεταφορά από σημείο σε σημείο με τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Χρήση δευτερευόντων αεροδρομίων με χαμηλότερο κόστος προσγείωσης και διαχείρισης. Τα αεροδρόμια αυτά έχουν χαμηλότερους δασμούς και μειώνονται κατά πολύ οι πιθανότητες καθυστερήσεις λόγω μικρότερου συνωστισμού.
- Τυποποιημένος στόλος.
- Μόνο υπηρεσίες μεταφοράς από σημείο σε σημείο.
- Μειωμένο κόστος προσωπικού.
- Όχι δωρεάν παροχή υπηρεσιών στο αεροπλάνο όπως γεύματα, ποτά, εφημερίδες.
- Οι πελάτες κλείνουν τα εισητήρια μέσω internet και με πιστωτική κάρτα. Δεν υπάρχει συνεργασία με τα πρακτορεία τα οποία εισπράτουν προμήθεια.
- Μεγιστοποίηση των θέσεων στα αεροσκάφη.

Οι χαμηλού κόστους εταιρείες μειώνοντας τα έξοδα τους έχουν την ευκαιρία να πωλούν τα εισιτήρια τους σε χαμηλές τιμές ακόμα φθηνότερα και από τα εισιτήρια των charter.

Τέτοιες εταιρείες είναι η easy jet, η go , η Ryanair κ.α

3.4 Συνοπτική παρουσίαση της ίδρυσης των ελληνικών αεροπορικών εταιρειών:

1930: Ιδρύθηκε η πρώτη ομόρρυθμη αεροπορική εταιρεία στην Ελλάδα με το όνομα Ίκαρος που όμως δεν τα κατάφερε και λίγους μήνες μετά αντικαταστάθηκε από την ανώνυμη εταιρεία Ε.Ε.Ε.Σ.

1931: Η πρώτη πτήση Αθήνα-Θεσσαλονίκη είναι πλέον γεγονός και εγκαινιάζεται με ενθουσιώδη επιβάτη τον πρωθυπουργό Ελευθέριο Βενιζέλο.

1935: Ίδρυση Τ.Α.Ε.

1940: Με την κήρυξη του πολέμου η πολιτική αεροπορία τίθεται στην υπηρεσία της εθνικής άμυνας.

1946: Ξεκινά η μεταπολεμική περίοδος της πολιτικής αεροπορίας με τρεις εταιρείες (Τ.Α.Ε., Α.Μ.Ε., ΕΛΛ.ΑΣ.).

1951: Συγχώνευση των τριών εταιρειών σε μία, την Τ.Α.Ε.

1956: Ο Αριστοτέλης Ωνάσης υπογράφει συμβόλαιο για την αγορά της κρατικής αεροπορικής εταιρείας Τ.Α.Ε.

1957: Η Τ.Α.Ε. αγοράζεται από τον Αριστοτέλη Ωνάση και μετονομάζεται σε Ολυμπιακή Αεροπορία.

1975: Η Ο.Α. πωλείται από τον Ωνάση ξανά στο ελληνικό δημόσιο.

1986: Οι αερομεταφορές στην Ευρωπαϊκή Ένωση απελευθερώνονται.

1990: Λόγω της αύξησης των ελλειμάτων γίνονται οι πρώτες αναφορές για ιδιωτικοποίηση της εταιρείας.

1993: Υποβάλλεται από την κυβέρνηση της ΝΔ το πρώτο σχέδιο προγράμματος εξυγίανσης της ΟΑ με την παροχή πακέτου βοήθειας συνολικού ύψους 432 δις δρχ.

1994: Η νέα κυβέρνηση ΠΑΣΟΚ παίρνει την έγκριση της Κομισιόν να υλοποιήσει πρόγραμμα εξυγίανσης της ΟΑ με βάση το σχέδιο σωτηρίας το οποίο πήρε τη μορφή νόμου (Ν.2271/94). Ο νόμος δεν εφαρμόζεται ποτέ.

1995: Το δημόσιο δεσμεύεται να στηρίξει μέσω αυξήσεων κεφαλαίου την ΟΑ καταβάλλοντας 54δισ.δρχ σε τρεις ισόποσες ετήσιες δόσεις των 17δισ.δρχ εκ των οποίων καταβάλλεται η πρώτη.

1997: Επιβεβαιώνεται η αποτυχία του σχεδίου καθώς το Δημόσιο δεν καταβάλλει τις δυο επόμενες δόσεις.

1998: Η Κομισιόν εγκρίνει δεύτερο πρόγραμμα εξυγίανσης για την ΟΑ ύψους 35δισ.δρχ.

1999: Η κυβέρνηση προσλαμβάνει τη βρετανική Speedwing και η ΟΑ αποκτά ξένο μάνατζμεντ. Ουσιαστικός στόχος ήταν να εισέλθει κάποια στιγμή ως στρατηγικός επενδυτής στην ΟΑ η ΒΑ.

2000: Η British Airways ανακοινώνει ότι δεν ενδιαφέρεται να αποκτήσει ποσοστό στην ΟΑ και διακόπτεται η συνεργασία. Ξεκινά νέος διαγωνισμός για την ιδιωτικοποίηση της εταιρείας. Ως προτιμητέος υποψήφιος επιλέγεται η Αχον του ομίλου Λιακουνάκου.

2001: Η Αχον κλείνει και ο διαγωνισμός κηρύσσεται άγονος.

2002: Νέος διαγωνισμός ιδιωτικοποίησης. Ως προτιμητέος υποψήφιος επιλέγεται η Golden Aviation με δεύτερο την Aegean Airlines.

2003: Κηρύσσεται άγονος και ο δεύτερος διαγωνισμός και η κυβέρνηση αποφασίζει αλλαγή πλεύσης. 12 Δεκεμβρίου 2003 ιδρύονται οι Ολυμπιακές Αερογραμμές.

2004: Ξεκινά νέα διαδικασία πώλησης.

2005: Το ελληνικό δημόσιο υπογράφει προσύμφωνο με το επενδυτικό σχήμα York Capital/Olympic Investors αλλά μετέπειτα κηρύσσεται άγονος ο διαγωνισμός.

2006-2007: Η ΕΕ επικυρώνει σειρά προστίμων ύψους 701 εκατ. ευρώ για τις παράνομες κρατικές ενισχύσεις την περίοδο 1998-2004.

2008: Προκηρύσσονται τρεις διαγωνισμοί για επιμέρους τμήματα της ΟΑ.

2009: Ο διαγωνισμός κηρύσσεται άγονος και η κυβέρνηση κάνει έκκληση σε Έλληνες επιχειρηματίες να αναλάβουν την εταιρεία. Πρώτη ανταποκρίνεται η MIG και η Swissport (για το handling) η οποία προχωρά σε αποκλειστικές διαπραγματεύσεις για 3 εβδομάδες με το ελληνικό δημόσιο. Μία ημέρα πριν

από τη λήξη η Agean Airlines και η Chrysler Aviation καταθέτουν νέες προσφορές.

Πηγή:Εφημερίδα 'Έθνος',7/3/2009

Ημερομηνίες χορήγησης άδειας των ιδιωτικών αεροπορικών εταιρειών:

Εταιρεία	Κατ.	Ημ.χορηγ.άδειας
Aiviator SA	B'	Απρ 92
Skytrans AAETE	B'	6/4/92
KAL Aviation AE	B'	Φεβρ 92
Aegean	B'	Φεβρ 92
Interjet	B'	17/6/92
Venus Airlines	A'	21/9/93
Apollo	A'	24/3/94
Air Greece	A'	30/8/94
Sun Air	B'	5/12/94
Avionic Air ServicesLTD	B'	20/3/95
Cronus Airlines	A'	20/4/95
Hellas Air Service SA	B'	30/8/96
Agapitos Airlines LTD	B'	27/10/97

3.5 Το μέλλον της ελληνικής αεροπορικής αγοράς.

Στις αρχές του 2011 αναμένεται να πετάει στους ουρανούς μια νέα εταιρεία με το όνομα και το λογότυπο της Olympic αλλά με υπερισχύουσα δύναμη την Aegean Airlines. Θεωρητικά η Aegean είχε πάρει κεφάλι στην αγορά και η νέα Ολυμπιακή είχε μικρότερο μέγεθος και όλα τα προβλήματα μιας νέας εταιρείας που στήθηκε σε χρόνο ρεκόρ.

Τον Φεβρουάριο του 2010 πραγματοποιήθηκε η συμφωνία των δύο πλευρών. Το αεροπορικό τοπίο της χώρας αλλάζει καθώς δημιουργείται μια αεροπορική εταιρεία κολοσσός η οποία αποτελεί λύση για την αντιμετώπιση της διεθνούς οικονομικής συγκυρίας που έχει πλήξει τον αεροπορικό κλάδο.

Το πρόβλημα για τις δύο εταιρείες είναι ότι πρόσφεραν ακριβώς το ίδιο προϊόν και έκαναν αντίστοιχες προσφορές για να προσελκύσουν πελατεία. Σύμφωνα με ανεπίσημα στοιχεία της ΥΠΑ στο δρομολόγιο Αθήνα-Θεσσαλονίκη η Aegean το 2009 είχε μερίδιο 58% έναντι 37% της Olympic και στη γραμμή Αθήνα-Ηράκλειο 57% έναντι 40% της Olympic. Η Aegean κυριαρχούσε λοιπόν στις κρίσιμες γραμμές.

Για το ανθρώπινο δυναμικό η μείωση δεν θα ξεπεράσει τα 300 άτομα. Η νέα εταιρεία θα πετάξει μεταξύ Μαρτίου και Ιουνίου 2011 και η σύνθεση της θα αποτελείται κατά 26,6% από τη MIG και κατά 73,4% από μετόχους της Aegean. Σε επίπεδο στόλου η Aegean διαθέτει 22 Airbus ενώ η Olympic 17. Επίσης η Aegean διαθέτει 4 Boeing. Όσον αφορά τα ελικοφόρα η Aegean έχει στην κατοχή της 6 και η Olympic έχει στην κατοχή της 15.

3.6 Τύποι αεροσκαφών και κωδικοί.

Κάθε αεροσκάφος χαρακτηρίζεται και αναγνωρίζεται από κωδικούς τριών ψηφίων. Οι κωδικοί αυτοί ισχύουν διεθνώς και χρησιμοποιούνται διεθνώς από τις αεροπορικές εταιρείες και την ΥΠΑ.

Οι κωδικοί αυτοί χρησιμοποιούνται στα timetables, στα aviation guides, στα airline manuals κτλ.

Τα στοιχεία νηολόγησης αποτελούνται από συνδυασμούς πέντε γραμμάτων και χωρίζονται σε δυο ομάδες.

Η πρώτη ομάδα των δύο γραμμάτων δηλώνει την εθνικότητα του αεροσκάφους(SX-Ελληνική Πόλιτική Αεροπορία).

Η δεύτερη ομάδα των τριών γραμμάτων περιλαμβάνει τα στοιχεία νηολόγησης του κάθε αεροσκάφους της πολιτικής αεροπορίας.

Μία δύσκολη απόφαση που πρέπει να πάρει η διοίκηση της αεροπορικής εταιρείας είναι η αγορά ενός νέου ή μεταχειρισμένου αεροσκάφους.Οι αγοραστές ενός νέου αεροσκάφους μπορούν να περάσουν και δέκα χρόνια χωρίς να χρειάζονται μεγάλες επισκευές.

Άλλοι παράγοντες εκτός από το κόστος συντήρησης είναι η τιμή των καυσίμων,η τιμή των μεταχειρισμένων αεροσκαφών,ο ανταγωνισμός κτλ.

Οι εταιρείες επίσης προσπαθούν να μην έχουν πολλούς τύπους α/φ.Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να διατηρούν μικρά αποθέματα ανταλλακτικών και λιγότερες ειδικότητες σε ιπτάμενο και μηχανικό προσωπικό.

Επιβάτες

Οι κατηγορίες θέσεων διαφέρουν όχι μόνο στους διαφορετικούς τύπους αεροσκαφών αλλά και στους ίδιους.Σίγουρα η μεταφορική ικανότητα του αεροσκάφους ορίζεται από τον κατασκευαστή αλλά την τελική απόφαση την παίρνει ο αερομεταφορέας.Οι επιβάτες των διεθνών πτήσεων επιλέγουν διάφορες θέσεις που προσφέρονται ανάλογα με τον τύπο του αεροσκάφους(first class-f,business class-b,economy class-y).

Εμπορεύματα

Οι αεροπορικές εταιρείες προσφέρουν επίσης τη μεταφορά εμπορευμάτων.Τα αεροσκάφη διαθέτουν αποθήκες που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά των αποσκευών των επιβατών και την ασφαλή μεταφορά άλλων εμπορευμάτων.Οι δυνατότητες των αερομεταφορών στο κομμάτι αυτό είναι απεριόριστες.



Κεφάλαιο 4: Η εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στις αεροπορικές εταιρείες.

4.1 Η εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στις τουριστικές βιομηχανίες.

Οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών είναι το σύνολο των μηχανισμών που χρησιμοποιούνται για να αποκτήσουν, να επεξεργαστούν, να αναλύσουν, να διαδώσουν και να αποθηκεύσουν τις πληροφορίες. Οι επιπτώσεις των νέων τεχνολογιών είναι μεγάλες για όλους τους τομείς μεταφορών.

Ένα μεγάλο μέρος της τεχνολογικής ανάπτυξης που πραγματοποιείται στους τομείς των μεταφορών ταξιδιού είναι ακόμα στο εμβρυικό στάδιο. Ο βαθμός στον οποίο οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν την τεχνολογία θα αυξηθεί στο μέλλον.

Η εφαρμογή των Τ.Π.Ε παρέχει εργαλεία για αναζήτηση χρήσιμων και κερδοφόρων αγορών λιανικής και προώθησης διαφοροποιημένων προϊόντων μέσω ειδικευμένων καναλιών για συγκεκριμένα τμήματα της αγοράς. Η αποτελεσματική κοστολόγηση και η ευελιξία είναι σημαντικά πλεονεκτήματα που συνεισφέρουν οι εφαρμογές των Τ.Π.Ε. Χρησιμοποιώντας τις εφαρμογές αυτές οι τουριστικοί οργανισμοί μπορούν να διαφοροποιήσουν το προϊόν τους προσαρμόζοντας το τελικό προϊόν και προσθέτοντας του αξία σύμφωνα με τις προσωπικές απαιτήσεις των πελατών. Η τεχνολογία προσφέρει σημαντικά μέσα πληροφοριών και στους μεσάζοντες και στους καταναλωτές για το ταξιδιωτικό εμπόριο και τους χειριστές μεταφορών.

➤ *Viewdata*

Είναι μία από τις προηγούμενες διαθέσιμες τεχνολογίες στους τομείς του εμπόριου, του ταξιδιού και των μεταφορών που χρησιμοποιείται ακόμα και σήμερα και είναι βασισμένη στη μετάδοση πληροφοριών από τις γραμμές τηλεπικοινωνιών. Αυτά τα συστήματα χρησιμοποιούν μια τηλεφωνική γραμμή, ένα modem, ένα πληκτρολόγιο και μια μονάδα βίντεο για να επιτρέψουν την επικοινωνία.

➤ **Ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων**

Πρωτοεμφανίσθηκαν στις Η.Π.Α. τη δεκαετία του '80. Μεταξύ των πολλών οφελών αυτών των νέων συστημάτων για τις αερογραμμές ήταν οι παγκόσμιες δυνατότητες κατανομής και οι ευκαιρίες απόκτησης εισοδήματος που δημιουργείται από υπηρεσίες τρίτων. Δεν ήταν μόνο οι αερογραμμές που συμμετείχαν στην ιδιοκτησία του ΗΣΚ. Οι tour operators πρωτοεμφανίσθηκαν στην αγορά το 1976 όταν παρουσιάστηκε το πρόγραμμα ανοικτής γραμμής του Thomson βασισμένο σε αυτοματοποιημένο σύστημα κρατήσεων.

➤ **Τεχνολογία CD-ROM**

Αυτή η τεχνολογία επιτρέπει στους προμηθευτές ταξιδιού και τουρισμού να προωθήσουν τις υπηρεσίες τους με λιγότερο παραδοσιακό τρόπο από το δημοφιλές φυλλάδιο. Η Virgin είναι μία από τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν αυτή τη σκέψη εισάγοντας ένα φυλλάδιο SKY-D-ROM το 1996 για να καθοδηγήσει τους θεατές μέσω μιας σειράς διακοπών.

➤ **Εικονική πραγματικότητα**

Η εικονική πραγματικότητα προσφέρει μεγάλες ευκαιρίες για να βοηθηθεί η προώθηση των προϊόντων ταξιδιού και τουρισμού με τη διευκόλυνση των πιθανών πελατών να αποκτήσουν μια ενημερωμένη επιλογή ως προς το εάν επισκεφτεί ή όχι μια περιοχή.

➤ **Ηλεκτρονική πώληση εισιτηρίων**

Αυτή η μορφή δημιουργήθηκε στις Η.Π.Α. και από τότε έχει μεταφερθεί στην Ευρώπη και την Ασία. Η χρήση των ηλεκτρονικών εισιτηρίων έχει επεκταθεί πολύ γρήγορα. Η χρήση τους προσφέρει διάφορα πλεονεκτήματα και για τις αερογραμμές και για τους καταναλωτές.

➤ **Teletext**

Το teletext είναι μια δημοφιλής καταναλωτική μέθοδος στην επιλογή οργανωμένων διακοπών ειδικά με διαθέσιμα προϊόντα τελευταίας στιγμής. Το travel house είναι ένας από τους μεγαλύτερους πράκτορες teletext στο Ηνωμένο Βασίλειο.

➤ **Διαλογική τηλεόραση**

Ο αριθμός νοικοκυριών που προσυπογράφουν στις ψηφιακές υπηρεσίες της τηλεόρασης θα επηρεάσει το βαθμό στον οποίο οι αγορές για το ταξίδι και τις διακοπές γίνονται μέσω της διαλογικής τηλεόρασης. Ο

Mintel περιγράφει την οικιακή διείσδυση της τηλεόρασης, ως στόχο που πρέπει να φθάσει σε 51 τοις εκατό μέχρι το 2012.

Το τηλεοπτικό κατάστημα ταξιδιού περιγράφεται ως παροχή μιας υπηρεσίας ταξιδιωτικών γραφείων στην άνεση του σπιτιού. Το πρώτο τηλεοπτικό κανάλι αγορών που προωθήθηκε ως κανάλι ταξιδιού της Ευρώπης δημιουργήθηκε το 1988.

➤ **WAP**

Το WAP δίνει πρόσβαση στο διαδίκτυο μέσω ενός κινητού τηλεφώνου παραδίδοντας πληροφορίες μέσω διαδικτύου στον καταναλωτή. Ενώ οι συσκευές είναι κινητές η θέση τους είναι αμέσως ευπροσδιόριστη. Ο προσδιορισμός του περιεχομένου που αντιλαμβάνεται που είναι ο χρήστης και προσφέρει το περιεχόμενο που προσαρμόζεται σε εκείνη τη γεωγραφία επομένως είναι κατάλληλος.

Είναι λοιπόν απαραίτητο όλες οι επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου να σχεδιάσουν και να υλοποιήσουν κατάλληλες στρατηγικές αξιοποίησης της πληροφορικής και του Internet ώστε να εξασφαλίσουν την επιβίωση τους αλλά και την περαιτέρω ανάπτυξη τους. Οι νέες τεχνολογίες συνιστούν σημαντικό εργαλείο βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας, εξομάλυνσης της ζήτησης, μειωμένου λειτουργικού κόστους και καλύτερης οργάνωσης των επιχειρήσεων. Οι ελληνικές επιχειρήσεις μπορούν επίσης να προβούν σε ενέργειες με τις οποίες θα επιχειρηθεί ο σχεδιασμός, η οργάνωση και η υλοποίηση τουριστικών πακέτων μεταξύ επιχειρήσεων διαφόρων κλάδων του τουριστικού τομέα. Οι επιχειρήσεις μπορούν να αποσυνδέσουν τα φυσικά προϊόντα τους από τα προϊόντα πληροφοριών ή μπορούν να εγκαταλείψουν τις παραδοσιακές αγορές συνολικά και να επικεντρωθούν σε κανάλια διανομής ή άλλων τεχνολογιών. Το ηλεκτρονικό εμπόριο που έχει να κάνει με τη διανομή των πληροφοριών και της παράδοσης τους στους καταναλωτές μπορεί να γίνει πόρος ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και να δώσει αξία στους πελάτες. Μία έρευνα που έγινε το 2000 έδειξε πως τότε 21 εκατομμύρια Αμερικανοί αγόρασαν κάποιο τουριστικό πακέτο on-line από ιστοσελίδα. Μόλις το 2001 ο τουρισμός αντιπροσώπευε τη μεγαλύτερη μερίδα των on-line πωλήσεων. Σύμφωνα με την έρευνα του eBusiness Watch η τουριστική βιομηχανία βρίσκεται αρκετά μπροστά από τους υπόλοιπους κλάδους σε τεχνολογικά ζητήματα. Φυσικά είναι αυτονόητο ότι με την αυξανόμενη χρήση του διαδικτύου οι on-line αγορές θα αυξάνονται και θα παρέχονται εκπλήξεις που δε μπορούν να βρεθούν αλλού. Οι αερογραμμές μπορούν να έχουν κατευθείαν

πρόσβαση στον καταναλωτή και έτσι δεν υπάρχουν τα κόστη από τις προμήθειες αφού ο πελάτης αγοράζει τοισητήριο

του από το site της αεροπορικής εταιρείας. Οι τουριστικές εταιρείες πρέπει να συνειδητοποιήσουν πως η βελτίωση του επιπέδου ποιότητας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους πελάτες δε μπορεί να πραγματοποιηθεί χωρίς την υποστήριξη ενός πληροφοριακού συστήματος μέτρησης και αξιολόγησης της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μιας τουριστικής επιχείρησης.

4.2 Η εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στις αεροπορικές εταιρείες.

Οι αεροπορικές εταιρείες είναι από τους πιο ανεξάρτητους οργανισμούς στην τουριστική βιομηχανία. Για το λόγο αυτό πρέπει να χρησιμοποιείται η τεχνολογία στρατηγικά. Το διαδίκτυο τους επιτρέπει να παρουσιάζουν τις υπηρεσίες τους ευρέως καθώς και να επικοινωνούν με τους πελάτες τους.

Οι διαδικτυακές αεροπορικές εταιρείες θα εκμεταλλευτούν το δίκτυο τόσο το εσωτερικό όσο και το εξωτερικό για να επικοινωνούν με τους μετόχους τους. Αναπτύσσοντας επιτυχημένα εξωτερικά δίκτυα θα επιτραπεί και στις αεροπορικές εταιρείες να ενσωματώσουν όλες τις πλευρές της επιχείρησης τους και να μεγιστοποιήσουν την απόδοση τους.

Διοικώντας ηλεκτρονικά ολόκληρη την αλυσίδα προμήθειας μπορεί να επιτρέψει σε όλους τους συνεργάτες να ωφεληθούν από αυτό με το να μειώσουν τα κόστη αυξάνοντας την εμπορική αξιοπιστία τους και βελτιστοποιώντας την αποτελεσματικότητά τους.

Ο O'Toole αναγνωρίζει ένα αριθμό από προκλήσεις οι οποίες είναι κρίσιμες για τις αεροπορικές εταιρείες για να μεγιστοποιήσουν δυνητικά τις εφαρμογές των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφορίας και να πετύχουν αντικειμενική στρατηγική και λειτουργική διοίκηση. Επιπλέον οι αεροπορικές εταιρείες αντιμετωπίζουν επιπρόσθετες προκλήσεις σε ακολουθία των γεγονότων της 11^{ης} Σεπτεμβρίου. Τα συστήματα ασφάλειας παρακολούθησης αναμένεται να βοηθήσουν τις αεροπορικές εταιρείες στο να εμποδίσουν το να υπάρχουν επικίνδυνα υλικά αγαθά εν ώρα πτήσης. Επίσης ο εντοπισμός υλικών, αποσκευών και επιβατών μέσω του Τ.Π.Ε. θα αυξήσει την αποτελεσματικότητά και θα μειώσει τα κρούσματα κλοπών και τα ατυχήματα.

Οι τεχνολογίες βελτιώνουν ολόκληρη την πελατειακή ταξιδιωτική εμπειρία. Τακτικοί πελάτες απαιτούν περισσότερη ταχύτητα στις διαδικασίες ελέγχου των αποσκευών και επιβίβασης. Η ηλεκτρονική έκδοση των εισιτηρίων και η μη γραπτές επικοινωνίες αναμένεται να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση των πελατών και να μειώσουν το επίπεδο της γραφειοκρατίας.

Οι χρήσεις περιπτέρων για αυτόματη εξυπηρέτηση θα στηρίξουν όλο και περισσότερο τους ταξιδιώτες στο να προβαίνουν σε κρατήσεις, να κάνουν έλεγχο εισιτηρίων στην εκτύπωση αποδείξεων για τα εισιτήρια, στον έλεγχο αποσκευών.



4.3 Εσωτερικά συστήματα και εσωτερικά δίκτυα των αεροπορικών εταιρειών.

Προκειμένου να παρουσιάσουν το έργο τους οι αεροπορικές εταιρείες χρησιμοποιούν ένα ευρύ φάσμα από εσωτερικά συστήματα και εσωτερικά δίκτυα για να συντονίσουν τις ενέργειες τους. Ο στόχος των αεροπορικών εταιρειών είναι να μεγιστοποιήσουν το κέρδος τους με το να εκμεταλευτούν ολόκληρη την παραγωγικότητα τους και να μειώσουν τα κόστη. Αυτή η διαδικασία απλοποιήθηκε από ένα αριθμό από κρίσιμες αεροπορικές λειτουργίες οι οποίες λειτουργούν παράλληλα για να συντονίσουν αρκετές λειτουργίες όπως αυτή της τιμολόγησης, της οικονομικής διοίκησης, του ανθρωπίνου δυναμικού κ.τ.λ. Επιπλέον προγραμμάτισαν εξειδικευμένες λογισμικές διευκολύνσεις έτσι ώστε να βελτιστοποιηθεί το πλήρωμα, το αεροσκάφος και άλλες προμήθειες αλλά και να μεγιστοποιηθεί η λειτουργική τους επάρκεια ενώ θα κρατάνε το κόστος υπό έλεγχο. Αυτά τα συστήματα είναι παρόμοια για όλους τους τύπους των αεροπορικών εταιρειών και δεν υπήρχαν μεγάλες διαφορές ανάμεσα στις προγραμματισμένες πτήσεις και στις non frill αερογραμμές.

Οι αεροπορικές εταιρείες έχουν χρησιμοποιήσει τα εσωτερικά συστήματα CRS για μεγάλο χρονικό διάστημα. Είναι συχνά συνδεδεμένα με την ιστοσελίδα του Διαδικτύου έτσι ώστε να μπορούν να διανείμουν την παγκόσμια κυριαρχία τους. Πολλές αεροπορικές εταιρείες θεωρούν ότι χρειάζονται απεγνωσμένα να προωθήσουν την ιστοσελίδα τους σαν πρωταρχικό μονοπάτι κρατήσεων. Οι αεροπορικές εταιρείες προσπαθούν να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία προκειμένου να τονίσουν την αποδοτικότητα τους και κατά συνέπεια δοκιμάζουν να αφομοιώσουν νέες τεχνολογίες όπως κάποιες ηλεκτρονικές διαβαθμίσεις, συστήματα αρχειοθέτησης κ.τ.λ. Οι αερομεταφορείς χρησιμοποιούν βοηθητικά συστήματα αποφάσεων για να καταγράψουν την απν κίνηση και τις κρατήσεις στο σύστημα CRS έτσι ώστε να προσδιορίσουν την συμπεριφορά του πελάτη. Επιπλέον παρακολουθούν την τιμολογιακή πολιτική των ανταγωνιστών τους για διάφορα ζευγάρια πόλεων.

Οι αεροπορικές εταιρείες χρειάζεται να χρησιμοποιούν αποτελεσματικές διαδικασίες προγραμματισμού για να βελτιστοποιούν την απόδοση του δικτύου τους. Αυτό περιλαμβάνει τη μεγιστοποίηση εκμετάλλευσης του εξοπλισμού και των ανθρωπίνων αποθεμάτων σε σχέση με τις πιέσεις της ζήτησης, τους κυβερνητικούς νόμους και τους λειτουργικούς φραγμούς όπως είναι οι νόμοι που ελέγχουν την εναέρια κυκλοφορία. Ο προγραμματισμός συνεπάγεται το να αποφασιστεί τόσο ο αριθμός των ενώσεων ανάμεσα στα αεροδρόμια όσο και ο συγχρονισμός και η

επιλογή του εξοπλισμού του αεροσκάφους. Με σκοπό να μεγιστοποιήσουν τους συντελεστές φόρτωσης στοιχείων και την παραγωγική διοίκηση για ολόκληρο το διαδίκτυο οι αεροπορικές εταιρείες χρησιμοποιούν τα Flight Schedule Management Systems για να προβλέψουν την κίνηση και να προσομοιώσουν τις λειτουργικές παρεκκλίσεις που δημιουργήθηκαν από καθυστερήσεις, καιρικές συνθήκες και άλλες μη προβλέψιμες συνθήκες που αποδιοργανώνουν τα προγράμματα.

Τα συστήματα ελέγχου του σταθμού αναφέρουν λειτουργικές λεπτομέρειες όπως τις στροφές του αεροσκάφους, τις συνδέσεις του πληρώματος, τους επιβάτες, αποσκευές και συνδέσεις φορτίου. Αυτά τα συστήματα επίσης βοηθούν τους υπεύθυνους των σταθμών να οργανώσουν τις λειτουργίες τους και να επιβεβαιώσουν ότι όλα τα αποθέματα είναι στη θέση τους για να εξυπηρετήσουν κάθε πτήση ξεχωριστά. Ο έλεγχος των αποσκευών και τα συστήματα που καταγράφουν τις κινήσεις επιτρέπουν στις αεροπορικές εταιρείες να αυξήσουν την αποδοτικότητα τους. Αυτό επίσης διαβεβαιώνει ότι κάθε μία αποσκευή δεν μεταφέρεται χωρίς τον κάτοχο της βάση της νομοθεσίας του Διεθνούς Αστικού Αεροπορικού Οργανισμού.

Οι αεροπορικές γραμμές χρειάζεται να μεγιστοποιήσουν την εκμετάλλευση των πιο ακριβών τους αποθεμάτων: τα ανθρώπινα αποθέματα και τον στόλο τους. Τα συστήματα ελέγχου συντήρησης συντονίζουν τη συντήρηση των αεροσκαφών, τις εμπορικές και λειτουργικές απαιτήσεις. Συχνά όμως αυτά τα συστήματα είναι ενσωματωμένα με ηλεκτρονικά συστήματα προμήθειας για να επιτρέπουν στις αεροπορικές γραμμές να παραγγέλνουν μέρη και άλλα καταναλωτικά αγαθά απευθείας. Οι αεροπορικές εταιρείες επίσης ελέγχουν τις εναλλαγές του πληρώματος μέσω κάποιων συστημάτων διοίκησης του πληρώματος. Τα συστήματα διοίκησης του προσωπικού χρησιμοποιούν συνοπτικές βάσεις δεδομένων πληρώματος για να αναλάβουν τη δόμηση σε ζευγάρια, την αρχική παραγωγή και τον έλεγχο πληρώματος προκειμένου να εκμεταλλευτεί την παρουσίαση των ανθρωπίνων αποθεμάτων. Αυτά τα συστήματα επίσης μπορούν να αναλάβουν ένα μεγάλο αριθμό από εργασίες ρουτίνας όπως είναι ο έλεγχος νομιμότητας, η δημοσιοποίηση των καθηκόντων και η διεύθυνση της διαμονής στο ξενοδοχείο.

4.4 Εξωτερικά συστήματα αεροπορικών εταιρειών.

Οι αεροπορικές εταιρείες είναι πελάτες των αεροδρομίων, των συστημάτων αεροπορικού ελέγχου και άλλων δικαιοδοσιών, όπως αυτή της μετανάστευσης. Οι αεροπορικές εταιρείες γι' αυτό το λόγο συχνά ανταλλάσσουν πληροφορίες με τις αρχές των αεροδρομίων και με τα συστήματα ελέγχου κυκλοφορίας. Παρόλο που πολλές αεροπορικές εταιρείες και αεροδρόμια βασίζονται ακόμα σε εκτυπωμένες φόρμες και σε τηλεφωνικές επικοινωνίες ένα μεγάλο ποσοστό των αεροπορικών εταιρειών υποστηρίζουν ότι τα υποβοηθητικά συστήματα των εφαρμογών των Τ.Π.Ε. είναι αυτήν την περίοδο δημιουργημένα για να υποστηρίζουν αυτές τις διαδικασίες. Αρκετές από τις αεροπορικές εταιρείες σταδιακά ανέπτυξαν ηλεκτρονικά περιβάλλοντα για την ανταλλαγή δεδομένων με τα τελωνεία και τις αρχές του αεροδρομίου στους βασικούς τους σταθμούς. Οι αεροπορικές εταιρείες επίσης αλληλοσυνδέονται με οργανισμούς οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες συσκευασίας-μεταφοράς στα αεροδρόμια.

Η ηλεκτρονική προμήθεια είναι επίσης μία μεγάλη δύναμη για τα εξωτερικά δίκτυα. Καθώς οι αεροπορικές εταιρείες συχνά αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες όπως καύσιμα, τμήματα αεροσκαφών και catering B2B εφαρμογές τους επιτρέπουν να ωφεληθούν από την μείωση του κόστους και την αποτελεσματικότητα.

Marketing και υποστήριξη πωλήσεων με συνεργάτες.

Η μεγαλύτερη πλειοψηφία των αεροπορικών εταιρειών βασίζεται στα τουριστικά γραφεία για τη διανομή των προϊόντων τους. Οι επιχειρήσεις υποστηρίζουν ότι η σύνδεση με τα τουριστικά γραφεία κανονικά διευκολύνεται από τα Παγκόσμια Συστήματα Διανομής τα οποία παρέχουν την εσωτερική σύνδεση για το στήσιμο της διαδρομής και να διευκολύνουν τη συναλλαγή.

Στην Ελλάδα η εξέλιξη και η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού marketing και του ηλεκτρονικού εμπορίου μέσα από το διαδίκτυο δεν υπήρξε τόσο μεγάλη όσο αναμενόταν με αποτέλεσμα για τις περισσότερες επιχειρήσεις να σημαίνει απλά την παρουσία τους σε μια ηλεκτρονική σελίδα.

Προβληματισμοί που προκύπτουν από τις διευκολύνσεις που προσφέρει το διαδίκτυο.

- Δεν έχουν όλοι οι υποψήφιοι πελάτες πρόσβαση στο διαδίκτυο άρα τη δεδομένη στιγμή δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί από μόνο του σαν αποκλειστικό μέσο προώθησης των προϊόντων.
- Στα περισσότερα προϊόντα ειδικότερα αυτά με υλική υπόσταση η συναλλαγή ολοκληρώνεται με τη φυσική παράδοση του προϊόντος.
- Η έλλειψη κάποιου κεντρικού συντονισμού και ευρετηρίου που να εγγυάται την ταχύτητα, την αξιοπιστία και τη διαθεσιμότητα του δικτύου.
- Δεν υπάρχει η δυνατότητα να επιλέξει η επιχείρηση τον αποδέκτη αλλά ο αποδέκτης την επιχείρηση.
- Μειώνεται η επικοινωνία ανθρώπου με άνθρωπο.
- Η ηλεκτρονική παρουσία απαιτεί συνεχή φροντίδα για τη διατήρηση της ελκυστικότητας και τη διατήρηση του ενδιαφέροντος των χρηστών.
- Η ασφάλεια στις οικονομικές συναλλαγές. Λόγω αυτής της σοβαρότατης έλλειψης ασφάλειας συνήθως οι χρήστες χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για μια απλή περιήγηση και όχι για την αγορά του προϊόντος.
- Έλλειψη πλήρους νομοθετικής κάλυψης σε θέματα που προκύπτουν από το ηλεκτρονικό εμπόριο.



4.5 Το μέλλον των αεροπορικών εταιρειών.

Οι αεροπορικές εταιρείες ανήκουν στο ευρύ τουριστικό κύκλωμα όμως παρουσιάζουν την εξής ιδιομορφία: ανήκουν σε μία κατηγορία εταιρειών με αθέμιτο ανταγωνισμό. Έτσι μετά την κρίση της 11^{ης} Σεπτεμβρίου οι αεροπορικές εταιρείες δεν είχαν μόνο να αντιμετωπίσουν τη σοβαρή οικονομική κρίση και τα ασφάλιστρα προς τις ασφαλιστικές εταιρείες. Είχαν να αντιμετωπίσουν τα μακροχρόνια προβλήματα που τις ταλαιπωρούσαν από την πλευρά του λειτουργικού και του σταθερού κόστους.

Όμως και στην Ευρώπη το σκηνικό δεν αλλάζει αφού οι ευρωπαϊκοί εθνικοί μεταφορείς δε μπορούν να αντιμετωπίσουν τα κόστη που έχουν προκύψει αλλά και τα χρέη από παλαιότερες κρίσεις και καταρρέουν με πρώτο δείγμα τη Swissair. Στην Ευρώπη όμως κάποιες εταιρείες μετά την κρίση του Σεπτεμβρίου παρουσιάζουν θεαματικά κέρδη και αλυσηση στην επιβατική κίνηση κατά 50%. Αυτές οι εταιρείες είναι η Easy Jet και η RYANAIR. Δηλαδή οι επονομαζόμενες εταιρείες του Web.

Για να μπορέσουν να επιβιώσουν οι αεροπορικές εταιρείες μελλοντικά πρέπει να αναπτύξουν ένα σύστημα εξυπηρέτησης που να είναι προσωπικό για κάθε πελάτη. Η ευρωπαϊκή αγορά πρέπει να αναπτύξει εταιρείες φτηνές και ευέλικτου κόστους τύπου Easy Jet.

Σε αυτήν την περίπτωση η τεχνολογία θα δώσει λύση και θα αναπτύξει κανάλια διανομής του αεροπορικού προϊόντος. Έτσι το αεροπορικό εμπόριο έχει τη δυνατότητα να προάγει σημαντικά τις σχέσεις των αεροπορικών εταιρειών με τους επιβάτες και με τους συνεργάτες τους.

Ενώ το ηλεκτρονικό εμπόριο βοηθάει τις αερομεταφορές να μειώσουν το κόστος διανομής τους, τα τουριστικά γραφεία και οι ταξιδιωτικοί οργανισμοί θα παραμείνουν το βασικό κανάλι διανομής του αεροπορικού προϊόντος. Οι αεροπορικές εταιρείες σταδιακά όμως θα αρχίσουν να αποδεσμεύονται από τους tour operators αφού θα κατακτήσουν ένα μεγάλο μέρος της αγοράς από το internet.



Κεφάλαιο 5: Οι αεροπορικές εταιρείες και το internet.

E-ticketing.

Ο τουρισμός αποτελεί μία από τις σημαντικότερες βιομηχανίες στην Ελλάδα. Αντιστοιχεί σε ένα σημαντικό ποσό του ακαθάριστου εθνικού προϊόντος απασχλώντας σε μόνιμη ή εποχική βάση ένα μεγάλο αριθμό εργαζομένων.

Η ανάπτυξη και η διάδοση του διαδικτύου είναι ένα πολύτιμο εργαλείο με το οποίο οι τουρίστες μπορούν να ενημερωθούν, να συγκρίνουν και τελικά να επιλέξουν τουριστικές προτάσεις που να ικανοποιούν τις απαιτήσεις τους. Η τουριστική βιομηχανία είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστική και οι τουρίστες έχουν απεριόριστη ελευθερία να επιλέξουν ή να απορρίψουν τουριστικές προτάσεις και υπηρεσίες. Το σημαντικότερο πλεονέκτημα του διαδικτύου είναι η κατάργηση του μεσάζοντα στις αγοραπωλησίες. Μάλιστα πολλά ταξιδιωτικά πρακτορεία στις Η.Π.Α. ισχυρίζονται ότι η δυνατότητα κρατήσεων μέσω internet είναι στο 67% του συνόλου των ξενοδοχείων ενώ στην Ελλάδα περιορίζονται στο 10%.

Η εμφάνιση του internet στα μέσα του 1990 όπως επίσης και η ανάπτυξη των εσωτερικών και των εξωτερικών δικτύων ανάγκασε τις αεροπορικές εταιρείες να επικεντρώσουν τη στρατηγική τους πάνω σε τεχνολογικές καινοτομίες ώστε να τονίσουν την ανταγωνιστικότητά τους. Οι εξελίξεις του διαδικτύου άρχισαν αρχικά στη δεκαετία του '60 και μέχρι τη δεκαετία του '70 υποστήριζαν διάφορα κυβερνητικά τμήματα ενώ και τα πανεπιστήμια άρχισαν να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο.

Μέχρι σήμερα η πλειοψηφία κρατήσεων ταξιδιού που γίνεται on-line είναι εισιτήρια αερογραμμών. Γενικά οι νεώτεροι καταναλωτές είναι πιο άνετοι με το διαδίκτυο απ' ό,τι είναι οι μεγαλύτεροι σε ηλικία καταναλωτές.



5.1 Διαδίκτυο-Intranet-Extranet.

Ο Buhalis(1998) προσδιορίζει τρεις τύπους δικτύων:

- Το διαδίκτυο που βοηθά στην αλληλεπίδραση της επιχείρησης και των ατόμων, μέσω ποικιλίας παρουσιάσεων.
- Τα intranets που είναι κλειστά, ασφαλισμένα δίκτυα μέσα στις οργανώσεις, με τη χρησιμοποίηση μιας ενιαίας ελεγχόμενης διεπαφής, παρουσιάζοντας όλα τα στοιχεία της επιχείρησης.
- Τα extranets που χρησιμοποιούν την ίδια αρχή με τα εξωτερικά δίκτυα των υπολογιστών για να ενισχύσουν την αλληλεπίδραση και τη διαφάνεια μεταξύ των οργανώσεων και των συνεργατών.

Τα οφέλη που παρέχει η κράτηση μέσω internet σε σχέση με το παραδοσιακό πρακτορείο είναι η άμεση πληροφόρηση του καταναλωτή, η επίτευξη αγοράς του προϊόντος σε χαμηλότερες τιμές. Εκτός από το internet υπάρχουν και άλλοι τρόποι διάθεσης του προϊόντος όπως το email.

Παράλληλα με την ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα ιδιαίτερη σημασία φαίνεται να έχει η ηλεκτρονική τουριστική προβολή της χώρας, δεδομένης της διείσδυσης του διαδικτύου στην αναζήτηση και στην επιλογή τουριστικών προορισμών από δυνητικούς επισκέπτες.



5.2 Το διαδίκτυο και ο τουριστικός κλάδος.

Η εξάπλωση της χρήσης του διαδικτύου προκάλεσε ριζικές αλλαγές στην τουριστική βιομηχανία. Ο πελάτης έχοντας στα χέρια του το πανίσχυρο αυτό εργαλείο κατάφερε σε σύντομο χρονικό διάστημα να ανατρέψει μια παραδοσιακή αγορά.

Το διαδίκτυο έδωσε τη δυνατότητα στους τουρίστες να έχουν άμεση πρόσβαση στους παρόχους των υπηρεσιών, να συγκρίνουν τιμές αλλά και να διαμορφώνουν προγράμματα διακοπών. Έτσι ο νέος πελάτης της τουριστικής βιομηχανίας έχει πολύ διαφορετικό προφίλ από τον αντίστοιχο της περασμένης δεκαετίας.

Συνεπώς κατά τα τελευταία έτη παρατηρείται διεθνώς τεράστια επέκταση της χρήσης του διαδικτύου και παράλληλα μεγάλη μείωση του κόστους του. Το internet αρχικά χρησιμοποιήθηκε από τις επιχειρήσεις κυρίως για την ηλεκτρονική προβολή τους παρέχοντας μέσω του site τους πληροφόρηση προς τους πελάτες τους. Όμως σήμερα η χρήση του επεκτείνεται από τις επιχειρήσεις προς την κατεύθυνση της πραγματοποίησης ηλεκτρονικών πωλήσεων. Συγκεκριμένα όλο και περισσότερες επιχειρήσεις παρέχουν στους επισκέπτες τη δυνατότητα

αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την ταχύτερη ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και την καθιέρωση του internet ως σημαντικού καναλιού προώθησης και διανομής πολλών προϊόντων.

Σημαντικές επιπτώσεις αυτής της μορφής αναμένονται και στον τουριστικό κλάδο. Συγκεκριμένα αναμένεται η αποδυνάμωση ή και η εξαφάνιση πολλών ενδιαμέσων του τουριστικού κλάδου οι οποίοι λειτουργούν σαν μεταπωλητές και δεν προσφέρουν καμία προστιθέμενη αξία.

Στο άμεσο μέλλον αναμένεται να δημιουργηθούν νέοι ηλεκτρονικοί ενδιάμεσοι στον κλάδο του τουρισμού. Ως ένα τέτοιο παράδειγμα μπορούμε να αναφέρουμε το Expedia το οποίο παρέχει δυνατότητα ηλεκτρονικής αναζήτησης, κράτησης και πληρωμής μέσω του internet.

Ακόμα ένα παράδειγμα είναι αυτό της FORTHcrs η οποία αποτελεί θυγατρική εταιρεία της FORTHnet και παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες στο χώρο του τουρισμού και των μεταφορών με εξειδίκευση στα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων

5.3 Η εμπορική πλευρά του internet.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο που έχει να κάνει με τη διανομή των πληροφοριών και την παράδοση τους στους καταναλωτές μπορεί να γίνει πόρος ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και να δώσει αξία στους πελάτες. Με τη βιομηχανία του e-travel οι πιθανοί πελάτες βομβαρδίζονται με πληροφορίες υπό μορφή διαφημίσεων ή γενικής έρευνας του ιστού. Όλες αυτές οι προσφορές που συνήθως επικεντρώνονται σε προσφορές με χαμηλές τιμές προσφέρονται από ιστοσελίδες ταξιδιών.

Φυσικά είναι αυτονόητο ότι με τον πολλαπλασιασμό της τεχνολογίας και της αυξανόμενης χρήσης του διαδικτύου οι on-line αγορές ταξιδιού θα συνεχίσουν να αυξάνονται και θα είναι σε θέση να παρέχονται και εκπτώσεις που δε μπορούν να βρεθούν αλλού. Ο λόγος είναι το χαμηλό κόστος πώλησης μέσω του ίντερνετ μιας και δεν υπάρχει φυσική παρουσία και διάφοροι άλλοι λόγοι που μειώνουν το κόστος της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η επικοινωνία κατευθείαν της εταιρείας με τον πελάτη είναι το μοντέλο που χρησιμοποιούν πολλές εταιρείες όπως η Easy jet και άλλες εταιρείες χαμηλού κόστους. Το συγκεκριμένο μοντέλο

βοηθά την εταιρεία να μειώσει την τιμή της υπηρεσίας χωρίς όμως να μειώσει την αξία της υπηρεσίας.

Όσο πιο ψηλή είναι η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μιας τουριστικής επιχείρησης ώστε να παρέχει μέσω της ιστοσελίδας της τη δυνατότητα αναζήτησης, αγορά και παράδοση υπηρεσιών με επάρκεια και αποτελεσματικότητα τόσο πιο επιτυχημένη κρίνεται και η ηλεκτρονική της δραστηριοποίηση στο ηλεκτρονικό εμπόριο.

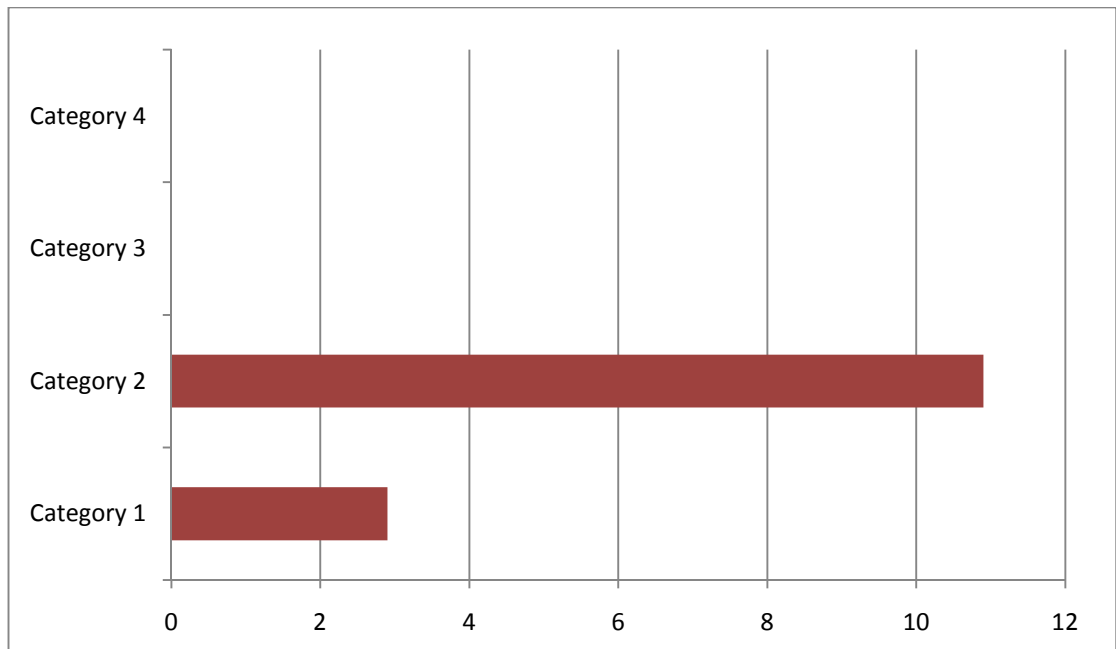
Ένα πληροφοριακό σύστημα ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μπορεί να ενσωματωθεί στα υπάρχοντα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης των τουριστικών επιχειρήσεων και περιλαμβάνει:

- Τον προσδιορισμό και τη μέτρηση των δεικτών ποιότητας ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την υιοθέτηση μέτρων δράσης.
- Τη δημιουργία και συστηματική ενημέρωση βάσεων δεδομένων που περιέχουν ποσοτικά στοιχεία αλλά και ποιοτικά δεδομένα.
- Τον υπολογισμό του κόστους ποιότητας λόγω δυσαρεστημένων πελατών ή πελατών που προσελκύονται από τον ανταγωνισμό και δεν προβαίνουν σε επαναληπτικές αγορές.

Ο αριθμός των συνδεδεμένων με το internet χρηστών ξεπερνάει τα 400 εκατομμύρια ανά τον κόσμο. Περίπου 130 εκατομμύρια από τους παραπάνω χρήστες ήταν ταξιδιώτες και χρησιμοποίησαν το internet το 2001 για να κάνουν κρατήσεις ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

Το internet αποτελείται από μεγάλες πύλες, γνωστές ως portals. Οι πύλες αυτές προσφέρουν μια ευρεία γκάμα από ταξιδιωτικές υπηρεσίες. Ένα τέτοιο portal είναι το www.expedia.com που ιδιοκτήτης του είναι η Microsoft.

Διάγραμμα online travel revenue, 2000 & 2002 (in billions)



Πηγή:PhocusWright 2001

Οι ευρωπαϊκές εταιρείες υπερισχύουν στην τουριστική αγορά του internet έναντι των tour operator, των ξενοδοχείων και των άλλων μεταφορικών –τουριστικών εταιρειών, με τα websites τους. Το ποσοστό τους στην ευρωπαϊκή αγορά έφτασε το 2000 το 74%. Σε αντίθεση με τα τουριστικά γραφεία που το ποσοστό τους έφτασε το 26%.

Σύμφωνα με μια έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2001 περίπου το 44% των Γάλλων αγόρασε τουριστικές υπηρεσίες από το διαδίκτυο μέσα στο μήνα Ιανουάριο. Σε αντίθεση μόνο το 2% ποσοστό των Γερμανών σε αντίστοιχες αγορές. Τον ίδιο μήνα το ποσοστό των Αμερικανών ανερχόταν στο 9% για αγορά τουριστικών on line υπηρεσιών και το 7% για αγορά ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

5.4 Οι πωλήσεις αεροπορικών εισιτηρίων στο internet (e-tickets)

Στο ανταγωνιστικό περιβάλλον του internet έχουν κάνει την εμφάνιση τους εταιρείες οι οποίες παίζουν το ρόλο του μεσάζοντα μεταξύ της αεροπορικής εταιρείας και του χρήστη του internet όπως ακριβώς ξεκίνησαν να κάνουν οι ευκαιρίες των CRS πριν από μερικές δεκαετίες με τους πελάτες και τους ταξιδιωτικούς πράκτορες της παραδοσιακής αγοράς.

Έχουν κάνει λοιπόν την εμφάνιση τους στην αγορά e-tickets τα οποία αποτελούνται ουσιαστικά από μια ηλεκτρονική κράτηση και έναν κωδικό το μόνο που κατέχει ο επιβάτης με τον οποίο παραλαμβάνει το εισιτήριο του στο σπίτι του ή πριν την αναχώρηση στο αεροδρόμιο. Η πληρωμή πραγματοποιείται και πάλι ηλεκτρονικά με τη χρέωση της πιστωτικής κάρτας του πελάτη on-line. Αυτό αποτελεί μεγάλη ευκολία για τους ταξιδιώτες που επιθυμούν να πραγματοποιήσουν μόνη τους την κράτηση. Ωστόσο στην πράξη τα πράγματα δεν είναι τόσο εύκολα για τον κοινό επιβάτη ο οποίος δε γνωρίζει τα δρομολόγια ή δεν έχει επαφή με τον τρόπο που γίνονται οι κρατήσεις μέσω ίντερνετ. Επίσης δεν είναι εύκολο για όσους δε γνωρίζουν την κωδικοποίηση πόλεων και αεροδρομίων.

Θεωρητικά η πώληση μέσω internet μειώνει το κόστος διανομής για τις αεροπορικές εταιρείες, για παράδειγμα τις προμήθειες των πρακτόρων. Επίσης το δίκτυο επιτρέπει στους πελάτες να συλλέγουν πληροφορίες για περισσότερες εταιρείες και τους δίνει τη δυνατότητα να συγκρίνουν τιμές και άλλες υπηρεσίες ώστε να επιλέγουν αυτή που τις εξυπηρετεί περισσότερο.

Το internet έχει αποκτήσει τη φήμη της τοποθεσίας για την ανεύρεση φθηνών εισιτηρίων. Το κέρδος που έχουν οι αεροπορικές εταιρείες από τις προμήθειες χάνεται από τις μειωμένες τιμές. Επίσης ολοένα και περισσότεροι άνθρωποι χρησιμοποιούν τις ιστοσελίδες και παίρνουν απλώς πληροφορίες χωρίς να κάνουν κρατήσεις. Έτσι το κόστος του να παρέχουν δυνατότητα πρόσβασης σε πολλούς παρατηρητές παρά αγοραστές αποτελεί ένα απρόσμενο κόστος για τις αεροπορικές εταιρείες.

5.5 Το ηλεκτρονικό εισιτήριο

Τα ηλεκτρονικά εισιτήρια μπορούν να αγοραστούν τηλεφωνικώς μέσω του διαδικτύου, στους μετρητές αερογραμμών ή τους ταξιδιωτικούς πράκτορες. Οι καταναλωτές πληρώνουν με μια πιστωτική κάρτα και λαμβάνουν ένα αριθμό επιβεβαίωσης κατά τη διάρκεια της κράτησης. Στον αερολιμένα πρέπει απλά ο επιβάτης να δώσει το όνομα του και να παρουσιάσει κάποιο αποδεικτικό ταυτότητας.

Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής πώλησης εισιτηρίων:

Για τις αερογραμμές:

- Αποταμίευση στις δαπάνες διανομής εισιτηρίων.

- Αποταμίευση στις διαδικασίες λογιστικής και τιμολόγησης.
- Μείωση των δαπανών που συνδέονται με τα εισιτήρια εγγράφου.

Για τους καταναλωτές:

- Ευκολία στη χρήση.
- Αδυναμία της απώλειας των εισιτηρίων.
- Εξοικονόμηση χρόνου.
- Γρηγορότερη είσοδος.

Από τον Μάρτιο του 2007 ξεκίνησε να χρησιμοποιείται το ηλεκτρονικό εισιτήριο ενώ η χρήση του παραδοσιακού συνεχίστηκε ως το 2008.

Το παραδοσιακό εισιτήριο εκδιδόταν τριπλότυπο, ένα απόκομμα για τον επιβάτη, ένα για τον πράκτορα και ένα για την εταιρεία.

Από 1^η Ιανουαρίου 2008 θεσμοθετήθηκε και χρησιμοποιήθηκε παγκοσμίως το εισιτήριο στην ηλεκτρονική μορφή. Το ηλεκτρονικό εισιτήριο είναι εκτενές, αναφέρονται επίσης τα στοιχεία του επιβάτη, ο αριθμός του εισιτηρίου, ημερομηνία αναχώρησης, το γραφείο του πράκτορα με τον κωδικό της IATA, η αρχική και η τελική τιμή. Επίσης αναγράφεται η τιμή σε NUC.

Οι παρακάτω όροι πρέπει να απευθύνονται σε κάθε περιοχή στην οποία τον BSP τίθεται σε λειτουργία, όπου το ηλεκτρονικό εισιτήριο έχει εφαρμοσθεί.

- Παροχή και λήξη της δικαιοδοσίας του ηλεκτρονικού εισιτηρίου.
- Ένας μέλος ή αεροπορική εταιρεία που συμμετέχει στο πλάνο εξόφλησης λογαριασμού μπορεί να εκδώσει το δικαίωμα του ηλεκτρονικού εισιτηρίου στο κυρίως τμήμα ή στο παράρτημα του αντιπροσώπου.
- Οποιοδήποτε μέλος ή αεροπορική εταιρεία που έχει εκδώσει τη δικαιοδοσία του ηλεκτρονικού εισιτηρίου σε έναν αντιπρόσωπο μπορεί να ακυρώσει αυτό το δικαίωμα από την άποψη του εκπροσώπου ή οποιασδήποτε τοποθεσίας του αντιπροσώπου ειδοποιώντας γραπτώς τον εκπρόσωπο.
- Το μέλος ή η αεροπορική εταιρεία θα πρέπει να συμβουλέψει άμεσα το BSP για την απομάκρυνση από το δικαίωμα του ηλεκτρονικού εισιτηρίου και ο υπεύθυνος του BSP θα πληροφορήσει το σύστημα να αναστείλει την έκδοση του ηλεκτρονικού εισιτηρίου μπροστά στο μέλος ή την αεροπορική εταιρεία.

5.6 ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΙΑΤΑ

Απόφαση 852

Περιγραφή και επιλογή των εισιτηρίων των αεροπορικών εταιρειών

Οι παρακάτω συγκεκαλυμμένες συνθήκες όλων των τύπων εισιτηρίων που εκδίδονται για λογαριασμό και διευθέτηση και ουδέτερα σχήματα εισιτηρίων στο BSP είναι:

- Για αυτόματη ηλεκτρονική έκδοση του STD η περιγραφή της αεροπορικής γραμμής με εισιτήριο θα επιτευχθεί ορίζοντας ρητώς στο σύστημα εισιτηρίου είτε πριν από ή τη στιγμή παραγωγής του/των εισιτηρίων την ταυτότητα της επιλεγόμενης αεροπορικής εταιρείας.
- Για χειρωνακτική έκδοση των σταθερών αρχείων κίνησης(STDs) η περιγραφή της αεροπορικής εταιρείας με εισιτήριο πρέπει να επιτευχθεί με τη χρήση του φορέα αναγνωρισμένων πιάτων(CIPs) παρεχόμενου από το σχέδιο λογαριασμού και διευθέτησης για αεροπορικές εταορείες.
- Η αεροπορική εταορεία με εισιτήριο πρέπει να είναι οποιαδήποτε BSP αεροπορική εταορεία που συμμετέχει στη μεταφορά ή μία BSP αεροπορική εταιρεία που δραστηριοποιείται σαν γενικός εκπρόσωπος ειδών για οποιαδήποτε αεροπορική εταιρεία που συμμετέχει σε οποιοδήποτε τομέα μεταφοράς στη χώρα χρήσης εισιτηρίου υποκείμενη σε μία έγκυρη γραπτή συμφωνία ανάμεσα στην αεροπορική εταιρεία με εισιτήριο και κάθε αεροπορική εταιρεία μεταφοράς.
- Μόνο εάν καμία από τις περιγραφόμενες καταστάσεις στο παραπάνω υπόμνημα δεν ισχύει και εάν εξουσιοδοτείται γραπτώς να χρησιμοποιήσει ένα αρχείο κίνησης και μεταφορά ολοκληρωτική στους δρόμους άλλης αεροπορικής εταιρείας η αεροπορική εταιρεία με εισιτήριο μπορεί να είναι οποιαδήποτε άλλη.

ΑΠΟΦΑΣΗ 860α

Γενικό πρόγραμμα των επιβατών κοινού συμβουλίου

Έχει αποφασιστεί ότι το γενικό πρόγραμμα επιβατών κοινού συμβουλίου είναι εγκατεστημένο να διοικεί την σχέση αντιπροσώπου/αεροπορικής εταιρείας, παρέχει ένα συμπληρωματικό συμβούλιο για τις αποφάσεις και

προωθεί κοινά το πρόγραμμα αντιπροσωπείας επιβατών IATA σε αεροπορικές εταιρείες και αντιπροσώπους.

1. Το κοινό συμβούλιο αναφέρεται ως <συμβούλιο> ,είναι υπεύθυνο να παρέχει επίβλεψη σε αυτές τις πλευρές του προγράμματος αντιπροσωπείας επιβατών αναφερόμενο στις σχέσεις αντιπροσώπου/αεροπορικής εταιρείας.

2.1 Το συμβούλιο πρέπει να συντίθεται το περισσότερο από 18 μέλη και πρέπει να συμπεριλαμβάνει ισάξια παρουσία από κάθε μέλος αεροπορικών εταιρειών και από εκπροσώπους ταξιδιωτικών γραφείων.

Τα καθήκοντα της αεροπορικής εταιρείας θα πρέπει να επιλέγονται από τα μέλη που εξυπηρετούν τις κυρίαρχες ομάδες του συμβουλίου εκπροσωπείας επιβατών και στο πιθανό βαθμό πρέπει να εκπροσωπούν τις κεντρικές περιοχές συμβουλίου IATA.

Η αντιπροσώπευση ταξιδιωτικού γραφείου πρέπει να επιτευχθεί από τις αναγνωρισμένες οργανώσεις αντιπροσωπείας και στο πιθανό βαθμό θα εκπροσωπεύσει τις κεντρικές περιοχές συμβουλίου IATA.

Το συμβούλιο πρέπει να διορίσει τον δικό του πρόεδρο. Η θέση του προέδρου πρέπει να είναι χωρίς δικαίωμα ψήφου. Σε περίπτωση που ο πρόεδρος διοριστεί από εκλεγμένα μέλη ένα εναλλακτικό εκλεγμένο μέλος πρέπει να διοριστεί να πάρει την κενή θέση από τον πρόεδρο. Αρχική θητεία του προέδρου θα είναι τα δύο χρόνια.

2.2 Ο πρόεδρος του συμβουλίου αντιπροσωπείας επιβατών πρέπει να είναι καλεσμένος να επιβλέπει τις συναντήσεις του συμβουλίου με την ικανότητα του παρατηρητή.

2.3 Το συμβούλιο πρέπει να θέσει τους όρους του και τις διαδικασίες εφόσον η αναγκαία απαρτία για να δραστηριοποιηθεί θα πρέπει να είναι όχι λιγότερο από τα δύο τρίτα των μελών για κάθε μία από τις δύο συνέπειες. Ο πρόεδρος μπορεί να επιτρέψει την παρουσία παρατηρητών, όπου το θεωρεί χρήσιμο να απευθυνθεί πριν το συμβούλιο.

2.4 Το συμβούλιο πρέπει να κινηθεί με υποβαλλόμενες διατάξεις που πρέπει να εγκριθούν από μια απλή παρουσία πλειοψηφίας για κάθε μία από τις δύο συνέπειες.

2.5 Το συμβούλιο πρέπει να συναντηθεί όχι λιγότερο από δύο φορές το χρόνο και τουλάχιστον μία συνάντηση θα κανονιστεί να συμπίπτει με την έκδοση του σημειωματαρίου του συμβουλίου αντιπροσωπείας επιβατών.

2.6 Η IATA πρέπει να παρέχει επαρκή στήριξη γραμματειακή για τις συναντήσεις του συμβουλίου. Αναφορές και διατάξεις του συμβουλίου πρέπει να τίθενται στο σημειωματάριο της σύσκεψης αντιπροσωπείας επιβατών.

3.1 Το συμβούλιο πρέπει να είναι υποχρεωμένο να κάνει προτάσεις στη σύσκεψη για την ανάπτυξη, την διαχείριση και την διαφήμιση του προγράμματος συσκέψεως επιβατών το οποίο πρέπει να συμπεριλαμβάνει την εξέταση και την ανάπτυξη ενός επιτρόπου διοίκησης. Το συμβούλιο μπορεί να κάνει προτάσεις στη σύσκεψη για βελτιώσεις σε όλους τους τομείς του προγράμματος αντιπροσωπείας.

3.2 Το συμβούλιο πρέπει να επανεξετάσει το σημειωματάριο της συσκέψεως άμεσα μετά από την έκδοση και σε οποιαδήποτε περίπτωση όχι αργότερα από τριάντα μέρες από την έκδοση.

-Το συμβούλιο πρέπει να είναι εξουσιοδοτημένο να επανεξετάσει όλα τα αρχεία του σημειωματαρίου και να προτείνει αλλαγές σε προτεινόμενες τροποποιήσεις ψηφίσματος που έχουν άμεση επιρροή στην σχέση αντιπροσώπου/αεροπορικής εταιρείας. Η διαδικασία προώθησης προτάσεων του συμβουλίου θα είναι σύμφωνα με τις ακολουθούμενες διατάξεις:

(α) Οποιοσδήποτε προτάσεις πρέπει να συμπεριληφθούν στο επόμενο σημειωματάριο σύσκεψης υποβαλλόμενο στη γραμματεία.

(β) Η σύσκεψη θα επανεξετάσει και την αρχική πρόταση και την τροποποιημένη πρόταση υποβαλλόμενη από το συμβούλιο. Εάν η σύσκεψη δραστηριοποιηθεί και υιοθετήσει την αρχική πρόταση το θέμα θα μεταφερθεί πίσω στο συμβούλιο και οι τροποποιήσεις ψηφίσματος πρέπει να κρατηθούν σε διαθεσιμότητα εν αναμονή επανεξέτασης από το συμβούλιο.

(γ) Εφόσον υπάρχουν θέματα για ενασχόληση το συμβούλιο πρέπει να επανεξετάσει τις αποφάσεις της PAConf άμεσα ακολουθώντας τέτοια σύσκεψη και σε οποιαδήποτε περίπτωση όχι αργότερα από τριάντα μέρες της συσκέψεως.

(δ) Ακολουθώντας τη επανεξέταση όποιες αλλαγές στην πρόταση, συμπεριλαμβανομένης κάθε σύστασης για αναβολή εφαρμογής, πρέπει να παρουσιαστεί στη σύσκεψη για εξέταση με ηλεκτρονική ψήφο, ή ως πρόταση για το υποβαλλόμενο σημειωματάριο του επόμενου PAConf.

(ε) Εν συνεχεία η γραμματεία θα δηλώσει το αποτέλεσμα είτε είναι υπέρ της πρότασης του συμβουλίου είτε συμφωνεί με αυτή της συσκέψεως και το αλλαγμένο καινούριο ή τροποποιημένο ψήφισμα θα υιοθετηθεί.

(ζ) Το συμβούλιο επίσης θα επανεξετάσει κάθε θεωρημένο θέμα από τη σύσκεψη και προτείνει οποιοσδήποτε αλλαγές κατά την παραπάνω εγγεγραμμένη διαδικασία.

(η) Το συμβούλιο δεν έχει δικαίωμα να αλλάζει ή να αγνοεί τα ψηφίσματα.

3.3 Το συμβούλιο μπορεί να προτείνει στη σύσκεψη αλλαγές στα πρόστιμα της αντιπροσωπείας.

3.4 Το πρόγραμμα εντεταλμένου ταξιδιωτικής αντιπροσωπείας(TAC) υπό την επίβλεψη του συμβουλίου.

3.5 Το συμβούλιο πρέπει να λάβει και να εγκρίνει τον προϋπολογισμό του προγράμματος TAC σε συμφωνία με τις παρακάτω αρχές:

- Τα έξοδα του προγράμματος TAC πρέπει να μοιραστούν σε ίσα μερίδια από τα μέλη και τους διαπιστευμένους αντιπροσώπους.
- Χρηματοδότηση για το πρόγραμμα πρέπει να προμηθευτεί διαμέσου IATA το οποίο πρέπει να παρέχει 50% από τα χρήματα συνεισφερόμενα από όπλους τους διαπιστευμένους αντιπροσώπους.
- Κάθε IATA διαπιστευμένος αντιπρόσωπος μπορεί να καλέσει να συνεισφέρουν USD5.00 το χρόνο ή αποδεκτό ισοδύναμο για κάθε χώρο.

3.6 Το συμβούλιο πρέπει να ελέγχει τον προϋπολογισμό και τα οργανωμένα έξοδα.Ειδικότερα θα επιμελεί ότι τα έξοδα είναι σύμφωνα με τους όρους και τους σκοπούς του γραφείου TAC.Μέρος των εξόδων πρέπει να αφορούν το οίκημα και τον εκσυγχρονισμό,την δημόσια βάση δεδομένων των αποφάσεων TAC.

3.7 Το συμβούλιο πρέπει να λαμβάνει κανονικές αναφορές παρεχόμενες από IATA σε σχέση με τις δραστηριότητες TAC σε σχήμα βιβλίου και σε καθορισμένη συχνότητα από το συμβούλιο.

Απόφαση 862

Ενώ υπάρχει ένας αριθμός συμβουλευτικών σωμάτων των κοινών αεροπορικών εταιρειών και ταξιδιωτικών γραφείων ιδρυόμενα από την σύσκεψη υπό χωριστά ψηφίσματα τώρα είναι αποφασισμένο ότι όλες αυτές οι συμβουλευτικές συναντήσεις πρέπει να περιλαμβάνουν ίσους εκπροσώπους και από τις αεροπορικές εταιρείες και από ταξιδιωτικά γραφεία.Αυτό πρέπει να περιλαμβάνει αλλά δεν είναι περιοριστικό

εκτελεστικά συμβούλια, πρόγραμμα αντιπροσωπείας κοινών συμβουλίων και BSP σύνδεση αντιπροσωπείας εργαζομένων ομάδων.

Απόφαση 878

Γενική συμφωνία

Αναγνωρίζοντας ότι οι αντιπρόσωποι μπορεί να διορίζονται από μέλη μέσα από μια δήλωση γενικής συμφωνίας και αναγνωρίζοντας ότι οι όροι αυτής της μεθόδου διορισμού πρέπει να δημοσιευθούν είναι αποφασισμένο ότι οι παρακάτω όροι πρέπει να αιτούνται:

- 1.1 Ένα μέλος έχει την επιλογή να διορίσει αντιπροσώπους υπογράφοντας μια δήλωση γενικής συμφωνίας όπως αναφέρεται στη παράγραφο Α.
 - 1.2 Μια δήλωση γενικής συμφωνίας από ένα μέλος κανονικά πρέπει να απαιτείται από κάθε περιοχή IATA.
 - 1.3 Ένα μέλος δεν είναι υποχρεωμένο να συμπεριλαμβάνει όλες από τις χώρες σε κάθε μία από αυτές τις περιοχές αλλά θα αναγνωρίσει τέτοιες εξαιρέσεις όταν εφαρμοσθούν.
 - 1.4 Ένα μέλος με την υπογραφή της δήλωσης γενικής συμφωνίας δεν είναι υποχρεωμένο να παρέχει στον αντιπρόσωπο είτε άμεσα είτε διαμέσου διαχειρίσις ISS, με κάθε τύπο αρχείων κίνησης, ή με την άδεια να εκδώσει αρχεία κίνησης εκ μέρους του.
 - 1.5 Μια δήλωση γενικής συμφωνίας ενα;ποθετημένη με IATA παρέχει τη δυνατότητα να προωθεί και να πουλάει στις πτήσεις και στις υπηρεσίες του μέλους. Η απόφαση όσον αφορά το εάν τοποθετηθούν τα αρχεία κίνησης ή ο φορέας αναγνωρίσιμων πιάτων με τον αντιπρόσωπο εξαρτάται από το μέλος και υποβάλλεται σε κανόνες και διαδικασίες των εφαρμόσιμων κανόνων αντιπροσωπείας επιβατών.
-
- 2.1 Μια δήλωση γενικής συμφωνίας όπως αναφέρεται και στην παράγραφο Α πρέπει να είναι ολοκληρωμένη και υπογεγραμμένη εις διπλούν από το μέλος και καταθετούμενη με IATA.
 - 2.2 Το μέλος πρέπει να κρατήσει αντίγραφο για τα δικά του αρχεία.
 - 2.3 Μια λίστα μελών που ορίζουν αντιπροσώπους με γενική συμφωνία πρέπει να δημοσιευτεί στο σχετικό σημειωματάριο ταξιδιωτικού αντιπροσώπου.
 - 3.1 Ένα μέλος που θέλει να τροποποιήσει την δήλωση γενικής συμφωνίας του πρέπει να ενημερώσει τον διοικητή αντιπροσωπείας.

Απόφαση 880

Μειωμένα εισιτήρια για διαπιστευμένους αντιπροσώπους ειδών επιβάτη

Είναι αποφασισμένο ότι, με σκοπό την διευκόλυνση της διεξαγωγής σχετικών εγχειρημάτων εργασίας στη διεθνή αερομεταφορά για ευρισκόμενους διαπιστευμένους αντιπροσώπους οπουδήποτε αλλού εκτός από τις Η.Π.Α., τα μέλη μπορούν στην επιλογή τους και υποκείμενο στην εμπειρέχουσες συνθήκες αυτού του ψηφίσματος να παρέχουν στους διαπιστευμένους αντιπροσώπους διεθνή αερομεταφορά επιβατών με έκπτωση.

Οι ορισμοί των συνθηκών και εκφράσεων που χρησιμοποιούνται σε αυτό το ψήφισμα εμπεριέχονται στο ψήφισμα 866.

Κάθε εγκεκριμένος χώρος ενός αντιπροσώπου μπορεί να παρέχεται για μειωμένο εισιτήριο μεταφοράς υπό αυτό το ψήφισμα παρέχοντας όλες τις ακόλουθες απαιτήσεις καταλληλότητας:

- 1.1 Τον καιρό της εφαρμογής ο αντιπρόσωπος πρέπει να έχει τουλάχιστον έναν εγκεκριμένο χώρο στη λίστα αντιπροσωπείας συνεχόμενα για μια περίοδο όχι λιγότερο από 12 μήνες και
- 1.2 Τον καιρό της εφαρμογής μέχρι τον καιρό του προτεινόμενου ταξιδιού ο αντιπρόσωπος δεν πρέπει να πέσει υπό την αντίληψη αθέτησης ή
- 1.3 Τον καιρό της εφαρμογής μέχρι τον καιρό του προτεινόμενου ταξιδιού ο εγκεκριμένος χώρος του αντιπροσώπου πρέπει να τεθεί υπό επιτήρηση.

Ένα μειωμένο εισιτήριο μπορεί να εκδωθεί υπό τους όρους αυτού του ψηφίσματος από τον αποκλειστικό κάτοχο, συνεργάτη, διευθυντή και/ή από τον υπάλληλο ενός αντιπροσώπου όταν ισχύουν όλοι οι παρακάτω όροι ένα άτομο υπεύθυνο ταξιδιού πρέπει:

- 2.1 Να είναι στην υπηρεσία του λεγόμενου διαπιστευμένου αντιπροσώπου συνεχόμενα και χωρίς διακοπή για όχι λιγότερο από 12 μήνες άμεσα πριν από την ημερομηνία αυτής της εφαρμογής υπό τον όρο ότι μια περίοδο όχι λιγότερη από μια τριμηνιαία υπηρεσία με τον αντιπρόσωπο θα αρκεί αφού το άτομο που ταξιδεύει ήταν στην υπηρεσία άλλου διαπιστευμένου αντιπροσώπου όχι περισσότερο από 60 ημερολογιακές μέρες πριν να αρχίσει την παρούσα εργασία του και ήταν κατάλληλος σύμφωνα με αυτό το ψήφισμα και
- 2.2 αφιερώνει με μια ικανότητα πλήρους απασχόλησης όλο ή σχεδόν όλο τον χρόνο του άμεσα στην προώθηση και πώληση ταξιδιού εμπεριέχοντας την

αερομεταφορά εκ μέρους του διαπιστευμένου αντιπροσώπου που κάνει τέτοια εφαρμογή είτε σε ένα εγκεκριμένο χώρο του αντιπροσώπου ή στο διοικητικό γραφείο αντιπροσώπου στην ίδια χώρα και

2.3 όντας μισθωτός και/ή ορίζοντας και εντολή βάσης και δείχνοντας στα κανονικά αρχεία πληρωμής του αντιπροσώπου και

2.4 στην περίπτωση κατά την οποία είναι ένας υπάλληλος του οποίου η τακτική εργασία δεν είναι στα οικήματα του εγκεκριμένου χώρου ή στο εγγεγραμμένο διοικητικό γραφείο του αντιπροσώπου:

- Οι ώρες εργασίας όχι λιγότερες από αυτές του κανονικού για το υπόλοιπο κατάλληλο εργατικό δυναμικό σε έναν τέτοιο εγκεκριμένο χώρο του αντιπροσώπου και πρέπει να είναι προσδιορισμένος σε έναν τέτοιο εγκεκριμένο χώρο αντιπροσώπου ή στο εγγεγραμμένο διοικητικό γραφείο και να δίνει αναφορά εκεί τουλάχιστον μία φορά το μήνα και να μην έχει άλλη κερδοφόρα εργασία. Επιπρόσθετα πρέπει να συνεχίζει κανονικά και καλοπίστως την μισθοδοτική κατάσταση ή άλλα σχευικά αρχεία πληρωμής του αντιπροσώπου ή
- έχει μεταφέρει άμεσα από έναν εγκεκριμένο χώρο όπου συνάντησε τις απαιτήσεις του υπομνήματος 2.1 σε έναν άλλο χώρο του αντιπροσώπου για τον οποίο έχει γίνει η εφαρμογή διαπίστευσης αλλά είναι ακόμα εκκρεμής. Εφόσον η καταλληλότητα ενός τέτοιου υπαλλήλου θα πάψει να υφίσταται από την πρώτη αποδοκιμασία της εφαρμογής εφόσον περισσότερο από οποιαδήποτε χρησιμοποιημένα εισιτήρια για έναν τέτοιο υπάλληλο δεν θα αυξήσουν τον ολοκληρωτικό αριθμό επιτρεπόμενων εισιτηρίων με αυτό το ψήφισμα.

Δωρεάν/ μειωμένοι ναύλοι για τους τουριστικούς συνοδούς

Για τον σκοπό αυτής της απόφασης:

- Οργανωτής είναι κάθε άτομο που κανονίζει και προωθεί προπληρωμένα ταξίδια με γκρούπ.
- Χορηγός μεταφορέας είναι ο κάθε μεταφορέας που είναι μέλος της IATA και ο οποίος κανονίζει και εγκρίνει την μεταφορά του τουριστικού συνοδού αφ'ότου έχει παραλάβει την σχετική αίτηση από τον οργανωτή.
- Τουριστικός συνοδός είναι το άτομο εκείνο που είναι υπεύθυνο ή και ακόμα συνοδεύει ένα γκρούπ το λιγότερο 10 επιβατών σε όλο ή μέρος του δρομολογίου.
- Επιβάτης γκρούπ είναι ο επιβάτης που πληρώνει την εφαρμοσμένη τιμή.
- Σημείο αναχώρησης είναι το σημείο εκείνο από το οποίο ο ταξιδιώτης ξεκινάει το ταξίδι του.
- Σημείο συγκέντρωσης είναι ένα σημείο στο δρομολόγιο που όλο το γκρούπ συγκεντρώνεται.

Οι παροχές διευκολύνσεων για το συνοδό υπόκεινται στους εξής όρους:

- Η διαδρομή πρέπει να είναι μετ'επιστροφής,κυκλική ή ανοικτή χρησιμοποιώντας καθ'όλη τη διάρκεια ή εν μέρει τις υπηρεσίες του μεταφορέα της ΙΑΤΑ.Οι επιβάτες μπορούν να ταξιδεύουν με διαφορετικής κατηγορίας υπηρεσίες.
- Στο ταξίδι του γκρουπ πρέπει να περιλαμβάνονται τα καταλύματα.
- Πρέπει να χρησιμοποιηθεί διαφημιστική βιβλιογραφία αν και δεν απαιτείται από τη απόφαση 047^α
- Το ταξίδι και για τους επιβάτες και για τον τουριστικό συνοδό πρέπει να είναι κλεισμένο και πληρωμένο πριν την αναχώρηση.
- Όταν ένας επιβάτης ταξιδεύει με ειδική τιμή οι παροχές που χορηγούνται θα είναι όσο επιτρέπονται υπό τους όρους αυτής της τιμής.
- Ταξιδιωτικές παροχές δεν θα χορηγούνται σε ερασιτεχνικά ή επαγγελματικά ταξίδια που σκοπόπς τους είναι να παρουσιάσουν σε κοινωνικές εκδηλώσεις.

Διαδοχικοί τουριστικοί συνοδοί μπορούν να επιτραπούν για το ίδιο γκρουπ παρέχοντας:

- Για κάθε συνοδό,δωρεάν ή μειωμένο ναύλο πάνω στο μερίδιο του γκρούπ που συνοδεύει.
- Η τιμή του ναύλου για κάθε συνοδό θα βασίζεται πάνω στο ποσοστό του γκρούπ που συνοδεύει.
- Η τελική έκπτωση δεν πρέπει να ξεπερνάει την επιτρεπόμενη από την συγκεκριμένη απόφαση.

Μέγεθος ομάδας:

- Για 15 και πάνω επιβάτες μπορεί να εκδοθεί ένα δωρεάν εισιτήριο για τον τουριστικό συνοδό.
- Μεταξύ 10 και 14 επιβάτες,50% έκπτωση επί της εφαρμόσιμης τιμής,που πληρώνει το γκρουπ.Η ίδια έκπτωση ισχύει και για κάθε έκπτωση/ακύρωση/επιστροφή ναύλου.
- Οι δωρεάν παροχές είναι αθροιστικές.
- Όταν κάποια μέλη του γκρουπ ταξιδέψουν πέρα από το καθορισμένο δρομολόγιο προαιρετικά οι εφαρμόσιμες παροχές των εκπτώσεων θα χρεώνονται υπό τον όρο ότι είναι επαρκής ο αριθμός των επιβατών.
- Δεν πληρώνεται προμήθεια στους πράκτορες για τα εισιτήρια συνοδών.

Υποδεέστερα κατάλληλα άτομα:

Η καταλληλότητα ενός ατόμου δεν πρέπει να καθιστά το ίδιο κατάλληλα τέτοια υποδεέστερα άτομα τα οποία θα γίνουν κατάλληλα εάν μόνο αποκτήσουν όλες τις εφαρμόσιμες απαιτήσεις αυτού του ψηφίσματος.

Μείωση ναύλων για συζύγους:

Ο/Η σύζυγος ατόμου που ταξιδεύει υπό τους όρους αυτού του ψηφίσματος μπορεί επίσης να του παρέχεται μείωση ναύλων μεταφοράς εφόσον:

- Το ζευγάρι ταξιδεύει μαζί από το σημείο αναχώρησης στο σημείο προορισμού σε περίπτωση ταξιδιών μίας διαδρομής ή στο σημείο επιστροφής σε περίπτωση ταξιδιών μετ'επιστροφής ή στην πιο σπάνια περίπτωση κυκλικών ταξιδιών.
- Η παρεχόμενη έκπτωση δεν είναι μεγαλύτερη από το 50% του εφαρμόσιμου ναύλου εφόσον η έκπτωση θα πραγματοποιηθεί μονάχα σε ναύλα στα οποία η έκπτωση δια τους αντιπροσώπους παρέχεται σε αυτό το ψήφισμα.
- Επίσης κανένα άτομο δεν θα πρέπει να λαμβάνει περισσότερα από ένα μειωμένο εισιτήριο κατά ημερολογιακό χρόνο από κανένα άλλο μέλος.

Χρονιαία παροχή και έκπτωση:

- Μια χρονιαία παροχή δύο εισιτηρίων για μία κατεύθυνση, γύρο ή κυκλική μεταφορά ταξιδιού από την άποψη του κάθε εγκεκριμένου χώρου του αντιπροσώπου μπορεί να εκδοθεί από κάθε μέλος κατά ημερολογιακό χρόνο με μία έκπτωση όχι περισσότερη από το 75% του εφαρμοσμένου αεροπορικού εισιτηρίου για τη θέση χρησιμοποιημένης εξυπηρέτησης. Υπό τον όρο ότι παραβλέπονται κάποιες συνθήκες ειδικών κυβερνητικών εισιτηρίων τέτοια εισιτήρια μπορεί να μην εκδοθούν όταν χρησιμοποιούνται ειδικά συμπεριλαμβανόμενα εισιτήρια ταξιδιών με την μορφή γύρου. Όταν η χρέωση για την αερομεταφορά συνίσταται σε ένα ναύλο και σε μία πρόσθετη επιβάρυνση, παραδείγματος χάρη Σαββατοκύρισκο, επαγγελματική θέση, ή έκπτωση θα βασίζεται στο ναύλο και σε μία τέτοια πρόσθετη επιβάρυνση, αλλά δεν πρέπει να εφαρμοσθεί στις παραπάνω χρεώσεις αποσκευών ή σε οποιαδήποτε επιπρόσθετη επιβάρυνση ειδικά αποκλειόμενης από το μέλος από την εφαρμογή της έκπτωσης. Οποιαδήποτε χρησιμοποιημένα εισιτήρια σε ένα κατάλληλο άτομο συνδεδεμένο με ένα εγγεγραμμένο γραφείο αντιπροσώπου δεν θα αυξήσει τον ολοκληρωμένο αριθμό εισιτηρίων που επιτρέπει αυτό το ψήφισμα
- Μόνο για την Ισλανδία παρά το παραπάνω υπόμνημα, μέλη που χειρίζονται υπηρεσίες από και προς την Ισλανδία μπορούν να εξυπηρετούν διαπιστευμένους αντιπροσώπους που έχουν έναν ή και περισσότερους εγκεκριμένους χώρους σε αυτή τη χώρα με ένα απεριόριστο αριθμό εισιτηρίων με έκπτωση 50% για τις γραμμές μεταξύ Ισλανδίας και UK/Σκανδιναβία, εφόσον αυτό πρέπει να εφαρμοσθεί όσο υπάρχουν όχι περισσότερα από τρία μέλη που εξυπηρετούν την Ισλανδία.

Εφαρμογή σχήματος και διαδικασία:

- Όταν αιτούνται για μειωμένο ναύλο αερομεταφοράς ο επίσημος υπεύθυνος του αντιπροσώπου θα συμπληρώσει ολοκληρωτικά και πρέπει να υπογράψει την αίτηση σχήματος περιγραφόμενη στο υπόμνημα Α αυτού του ψηφίσματος και θα το υποβάλλει εκ τω προτέρων σε όλους τους αερομεταφορείς που συμμετέχουν σε αυτό το

δρομολόγιο. Όλοι αυτοί οι φορείς πρέπει να είναι υπεύθυνοι για τη δοσμένη έγκριση και για τις διευθετήσεις για την έκδοση του δικού τους αρχείου μεταφοράς με τις δικές τους υπηρεσίες και με τις υπηρεσίες ενός άλλου αερομεταφορέα, εάν είναι εφικτό. Κατά δεύτερο λόγο ο αντιπρόσωπος, εάν ζητείται από το μέλος υπεύθυνο για τα εισιτήρια, πρέπει να αποκτήσει και θα υποβάλλει στο μέλος υπεύθυνο για τα εισιτήρια την γραπτή συμφωνία όλων των αερομεταφορέων που συμμετέχουν σε αυτό το δρομολόγιο.

- Δοθέντος ότι μόνο ένα μέλος ή όπου είναι εφαρμόσιμο ο Γενικός αντιπρόσωπος ειδών του μέλους έχοντας δεόντως διορίσει τον αντιπρόσωπο σύμφωνα με τους κανόνες ειδών αντιπροσωπείας επιβάτη μπορεί να εκδώσει ή να προκαλέσει τη χρήση μειωμένου εισιτηρίου σύμφωνα με τους όρους αυτού του ψηφίσματος, άλλα μέλη που συμμετέχουν στη μεταφορά δεν χρειάζεται να έχουν διορίσει τον αντιπρόσωπο. Το μέλος που λαμβάνει την αίτηση δεν πρέπει να προχωρήσει στη μεταφορά με μειωμένο εισιτήριο εάν γνωρίζει ή λογικά έπρεπε να γνωρίζει, οι απαιτήσεις καταλληλότητας ή άλλες απαιτήσεις δεν υπάρχουν.

Αποδοχή διαδικασίας:

Το μέλος στο οποίο η εφαρμογή γίνεται δε χρειάζεται να το δεκτεί για διαδικασία. Το μέλος μπορεί να δεχρεί την εφαρμογή εάν, σύμφωνα με τη γνώμη του μέλους, καλύπτει το ταξίδι από ένα άτομο ικανό να ωφεληθεί υπό αυτούς τους όρους αυτού του ψηφίσματος.

Παροχή εισιτηρίου-Εκπτώσεις:

- Μία έκπτωση πρέπει να γίνει από κάθε μέλος που συμμετέχει στη μεταφορά παρεχόμενη από τη χρονιαία παροχή του εγκεκριμένου χώρου με τέτοιο μέλος. Ωστόσο όπου εκδίδεται ένα μειωμένο εισιτήριο, μέρος ή ολόκληρο για παράγοντα κοινοπραξίας πρέπει να γίνει από τον κοινό συνεργάτη του μέλους που εκδίδει το εισιτήριο, είτε το μέλος χειρίζεται τη σύγχρονη κοινή χρησιμοποιούμενη υπηρεσία, είτε όχι. Επιπλέον, όπου σε μία εναλλασσόμενη υπηρεσία το αεροσκάφος ενός μέλους χρήζει ολοκληρωτικής επισκευής από τα σημεία της διαδρομής του στα σημεία των διαδρομών ενός άλλου μέλους, υπό ναύλωση σε αυτό το άλλο μέλος, η έκπτωση θα γίνει μόνο από το μέλος που χειρίζεται την πτήση, όταν το άτομο ταξιδεύει αποκλειστικά στην εναλλασσόμενη πτήση.
- Ανεξαρτήτως από τον σύγχρονο εγκεκριμένο χώρο ή το εγγεγραμμένο διοικητικό γραφείο όπου ο επιβάτης κινείται, μετά από συμφωνία μεταξύ του μέλους και του αντιπροσώπου η έκπτωση μπορεί να γίνει από την χρονιαία παροχή οποιουδήποτε εγκεκριμένου χώρου του αντιπροσώπου στην ίδια χώρα όσο ο συνολικός αριθμός εισιτηρίων τον οποίο το μέλος μπορεί να παρέχει στον αντιπρόσωπο δεν είναι υπερβαλλόμενο.
- Ένας αντιπρόσωπος δεν πρέπει να είναι επιτρεπτό να εξαγοράσει ένα μέλος για ένα/περισσότερα μειωμένα εισιτήρια και να τα εκδώσει με

σκοπό να επαναφέρει οποιαδήποτε από τις χρονιαίες παροχές του για άλλα μειωμένα εισιτήρια μεταφοράς.

Έκδοση, αναφορά και έμβασμα των μειωμένων εισιτηρίων-ναύλων
Για το εισιτήριο που εκδίδεται το μέλος μπορεί είτε να εκδώσει άμεσα ναύλο-εισιτήριο, είτε να πληροφοριοδοτήσει τον αντιπρόσωπο να το εκδώσει. Η προμήθει ή άλλα πληρωμή δεν θα απαιτηθεί ή παρακρατηθεί από τον αντιπρόσωπο ούτε θα πωληθεί από ένα μέλος σύμφωνα με παρεχόμενη μεταφορά μειωμένου εισιτηρίου και σύμφωνα με αυτό το ψήφισμα. Οι αναφορικές και εμβασματικές εφαρμόσιμες διαδικασίες υπό των κανόνων ειδών αντιπροσωπείας επιβάτη θα εφαρμοσθούν σύμφωνα με τα μειωμένα εισιτήρια-ναύλα:

- Όπου το μέλος εκδίδει το εισιτήριο ένας λογαριασμός θα σταλεί άμεσα στον αντιπρόσωπο και θα κανονιστεί άμεσα από τον αντιπρόσωπο μέσα σε 15 μέρες από το λογαριασμό, ή
- Όπου ο αντιπρόσωπος είναι πληροφορημένος να εκδώσει το εισιτήριο από το σταθερό αρχείο κίνησης τέτοια έκδοση πρέπει να συμπεριλαμβάνεται στην επόμενη μεταβίβαση ειδών υπό του πλάνου λογαριασμού και εγκατάστασης που αναφέρονται οι διαδικασίες και το έμβασμα θα γίνει συμφώνως, ή
- Όπου ο αντιπρόσωπος είναι πληροφορημένος να εκδώσει το αρχείο κίνησης του μέλους ο αντιπρόσωπος θα αναφέρει το θέμα στην επόμενη αναφορά ειδών οφειλόμενο στο μέλος και θα απαλλάσσει του οφειλόμενου ποσού σύμφωνα με τις διαδικασίες απαλλαγής εγκαταστημένες από τους κανόνες ειδών αντιπροσωπείας επιβάτη.
- Το εισιτήριο πρέπει να εκδοθεί στον ημερολογιακό χρόνο της εφαρμογής και
- Σε καμία περίπτωση η αξία του εισιτηρίου δεν θα κρατήσει περισσότερο από τρεις μήνες από την ημερομηνία έκδοσης του.

Λογαριασμός όπου η έκδοση προηγείται συμφωνίας/ων για τους συμμετέχοντες αερομεταφορείς

Μία ή περισσότερες συμφωνίες αερομεταφορές που συμμετέχουν έχουν ζητηθεί από ένα μέλος αλλά δεν έχουν ληφθεί πριν από την ημερομηνία αναχώρησης, αυτό το μέλος μπορεί να προκαλέσει την έκδοση του εισιτηρίου, υποκείμενο στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Το εισιτήριο εκδίδεται όχι νωρίτερα από δέκα μέρες αφού η αίτηση για μεταφορά με μειωμένο εισιτήριο έχει ληφθεί. Ο αντιπρόσωπος δίνει μια γραπτή εγγύηση θα πληρώσει μέσα σε 15 μέρες το λογαριασμό στο μέλος που εκδίδει το εισιτήριο η ολοκληρωτική αίτηση εισιτηρίου για κάθε τομέα για την οποία μία συμφωνία έχει αποποιηθεί. Το μέλος πρέπει να παραδώσει ωένα τέτοιο λογαριασμό μέσα σε 30 μέρες από την ημερομηνία λήψης οποιασδήποτε τέτοιας αποποίησης.
- Ο αντιπρόσωπος πρέπει μέσα σε 15 ημέρες από την ημερομηνία λογαριασμού να κανονίσει την οφειλόμενη απαλλαγή άμεσα με το μέλος που εκδίδει το εισιτήριο και να περάσει στην εκτίμηση του ενδιαφερόμενου αερομεταφορέα. Εάν ο αντιπρόσωπος δεν απαλλαγεί

μέσα σε αυτή την περίοδο των 15 ημερών, η αντικανονικότητα και/ή οι αθετούμενες διαδικασίες αλλιώς εφαρμοσμένη στον αντιπρόσωπο σύμφωνα με τις απαιτήσεις των κανόνων αντιπροσωπείας ειδών επιβάτη θα αιτηθεί.

Αλλαγή της καταλληλότητας

Εάν για κάποιο καιρό πριν από την αρχή του ταξιδιού υπάρχει μια αλλαγή που επηρεάζει την καταλληλότητα του ατόμου που ταξιδεύει, είτε ως αποτέλεσμα μιας αλλαγής κύρους αυτού του ατόμου είτε του κύρους του αντιπροσώπου ή του εγκεκριμένου χώρου ο αντιπρόσωπος άμεσα θα ειδοποιήσει το μέλος του οποίου χρησιμοποιείται το εισιτήριο και άμεσα θα επιστρέψει το εισιτήριο στο μέλος. Η έγκριση ταξιδιού δοσμένη από το μέλος δεν θα έχει πλέον αξία εφόσον το μέλος θα είναι υπεύθυνο για την ακύρωση του μειωμένου εισιτηρίου μεταφοράς μόνο εάν γνωρίζει ή λογικά πρέπει να έχει γνωρίσει την αλλαγή καταλληλότητας.

Αναδρομική αίτηση

Θα είναι επιτρεπτό για ένα μέλος να δεχτεί την αναδρομική αίτηση ενός αντιπροσώπου όπου υπάρχουν εξαιρετικοί και υποχρεωτικοί λόγοι γιατί ο αντιπρόσωπος δεν μπόρεσε να κάνει την αίτηση εκ των προτέρων, μια τέτοια αναδρομική αποδοχή μπορεί να δοθεί εάν η αίτηση καταβάλλεται όχι μετά από τρεις μήνες μετά την ημερομηνία αγοράς ολόκληρου του εισιτηρίου-ναύλου, στην οποία περίπτωση πρέπει να αφαιρεθεί από τη χρονιά παροχή της χρονιάς όταν το ολόκληρο εισιτήριο ήταν εκδιδόμενο. Εφόσον (1) ο αντιπρόσωπος είναι σύμφωνα με όλες τις απαιτήσεις κατάλληλος για τέτοια μείωση και (2) το μέλος δεχτεί αυτή την αναδρομική αίτηση θα αποκτήσει από τον αντιπρόσωπο και θα διατηρήσει σε αρχείο για τουλάχιστον δύο χρόνια ένα γράμμα που θα εξηγεί τους εξαιρετικούς και υποχρεωτικούς λόγους για μια τέτοια αναδρομική αίτηση.

Αρχεία

Κάθε διαπιστευμένος αντιπρόσωπος θα διατηρεί, όχι για λιγότερο από δύο χρόνια από την ημερομηνία της αίτησης και θα κρατά, άμεσα προσβάσιμο, επαρκή αρχεία για να αποδεικνύει την πιστοποίηση του αντιπροσώπου, ότι ένα ονομαζόμενο άτομο σε κάθε αίτηση πληροί τα προσόντα για μεταφορά μειωμένου εισιτηρίου. Τέτοια αρχεία θα ανοιχτούν για επιθεώρηση από ένα μέλος στο οποίο έγινε μια αίτηση και θα συμπεριλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Την καθολική μισθωτική κατάσταση και τις ακυρωμένες επιταγές, τις χρηματικές καταστάσεις και άλλες αποδείξεις πληρωμής μισθών, μισθούς και/ή εισφορές όπως και όλες τις κρατήσεις φόρων και κοινωνικής ασφάλισης στην περίπτωση ενός υπαλλήλου.
- Πληρωμή βιβλίων με μετρητά και ακυρωμένες επιταγές, χρηματικές καταστάσεις ή άλλες αποδείξεις πληρωμής μισθών ή άλλες αμοιβές προσφερόμενων υπηρεσιών που έχουν γίνει στην περίπτωση αποκλειστικού ιδιοκτήτη, συνεργάτη και/ή διευθυντή, κατάλληλου ως οριζόμενου συνεργάτη.

- Τις συμφωνίες υπηρεσιών, συμβολαίων, ωραρίων, ή άλλα αρχεία αποδείξεως του βαθμού ζητούμενης υπηρεσίας από κάθε αποκλειστικό ιδιοκτήτη, συνεργάτη και/ή διευθυντή, κατάλληλου ως οριζόμενου συνεργάτη.
- Αντιγραφές όλων των αποδεκτών αιτήσεων από το μέλος το οποίο έγινε η αίτηση.

Υποχρέωση ακρίβειας της αίτησης

Ο αντιπρόσωπος πρέπει να είναι ο μοναδικός υπεύθυνος για την ακρίβεια της κάθε μίας αίτησης. Στην περίπτωση που ο διοικητικός αντιπρόσωπος λαμβάνει γραπτά παράπονα ότι ο αντιπρόσωπος σε μία αίτηση για μεταφορά με μειωμένο εισιτήριο υπό τις απαιτήσεις αυτού του ψηφίσματος έχει γίνει μια υλική διαστρέβλωση και η διοικητική αντιπροσωπία πρέπει να αρχίσει μια επανάληψη από τον ανώτερο υπάλληλο της ταξιδιωτικής αντιπροσωπείας. Εάν ο ανώτερος υπάλληλος καθορίζει ότι ο αντιπρόσωπος πραγματικά έκανε μία υλική διαστρέβλωση στην αίτηση του, ο αντιπρόσωπος από τη άποψη των εγκεκριμένων χώρων του στην αφορούμενη χώρα πρέπει να θεωρηθεί ότι έχει όλα τα διαθέσιμα προνόμια μεταφοράς με μειωμένο εισιτήριο σύμφωνα με τις απαιτήσεις αυτού του ψηφίσματος για μια περίοδο δύο χρόνων που αρχίζει 30 μέρες μετά από την απόφαση του ανώτερου υπαλλήλου. Για το σκοπό αυτής της παραγράφου μια υλική διαστρέβλωση είναι οποιαδήποτε δήλωση ή παράλειψη για μια αίτηση η οποία μεταβιβάζει ή υποδηλώνει ότι ο αντιπρόσωπος ή το άτομο εκ μέρους του οποίου ζητείται η μεταφορά με μειωμένο εισιτήριο είναι κατάλληλο για την παροχή ενός τέτοιου μειωμένου εισιτηρίου μεταφοράς όταν στην πραγματικότητα είτε ο αντιπρόσωπος είτε ένα τέτοιο άτομο δεν είναι κατάλληλο.

ΑΠΟΦΑΣΗ 880^α

Δελτίο ταυτότητας ταξιδιωτικού πράκτορα IATA

Δοθέντος ότι τα μέλη από καιρό σε καιρό και υποκείμενα σε ορισμένες συνθήκες παρέχουν δικαιωματικά ταξίδια στο εργατικό δυναμικό των διορισμένων αντιπροσώπων τους και
Δοθέντος ότι άλλες βιομηχανικές αρχές ταξιδιών όμοια παρέχουν δικαιώματα στο εργατικό δυναμικό της ταξιδιωτικής αντιπροσωπείας και
Δοθέντος ότι τα μέλη IATA και άλλες βιομηχανικές αρχές ταξιδιών θέλουν να εξασφαλίσουν ότι οι αιτούντες που ψάχνουν τέτοια δικαιωματικά προνόμια είναι εργατικού δυναμικού της ταξιδιωτικής αντιπροσωπείας και συναντούν τις εφαρμόσιμες συνθήκες που σχετίζονται με τέτοια δικαιώματα και,
Δοθέντος ότι η IATA έχει αναπτύξει ένα δελτίο ταυτότητας ταξιδιωτικού αντιπροσώπου το οποίο λειτουργεί για να πιστοποιήσει το εργατικό δυναμικό της ταξιδιωτικής αντιπροσωπείας και για να δώσει την δυνατότητα να επαληθεύονται εύκολα τα προσωπικά τους αρχεία τώρα είναι αποφασισμένο ότι παρά οποιοδήποτε άλλο ψήφισμα συσκέψεως αντιπροσωπείας εοιβατών που διέπει την μεταφορά μειωμένων εισιτηρίων για τους αντιπροσώπους

ειδών επιβάτη μπορεί επιπροσθέτως να υποδείξει την αποδοχή τους για το IATA δελτίο ταυτότητας ταξιδιωτικού αντιπροσώπου ως στοιχείο του κύρους ενός αιτούντα για δικαιωματικό ταξίδι και/ή απαιτείται ένας αιτούντος να κρατήσει ένα έγκυρο IATA δελτίο ταυτότητας ταξιδιωτικού αντιπροσώπου και για να υποστηρίξει την αίτηση για μειωμένα εισιτήρια-ναύλα με γραπτές λεπτομέρειες του κρατούμενου δελτίου ταυτότητας IATA ταξιδιωτικού αντιπροσώπου από τον αιτούντα.

- Τα μέλη που,σε μία ή και σε περισσότερες χώρες,αναγνωρίζουν το IATA δελτίο ταυτότητας ταξιδιωτικού αντιπροσώπου ως στοιχείο του κύρους ενός αιτούντα για δικαιωματικό ταξίδι και/ή απαιτούνται αιτήσεις για μεταφορά με μειωμένα εισιτήρια κατά τις υπηρεσίες τους,σύμφωνα με το ψήφισμα 880,να είναι υποστηριγμένο από λεπτομέρειες ενός IATA δελτίου ταυτότητας ταξιδιωτικού αντιπροσώπου πρέπει να ειδοποιείται ο διαχειριστής αντιπροσωπείας:
- Ο διαχειριστής αντιπροσωπείας πρέπει να διατηρεί,να εκδίδει και να κυκλοφορεί από καιρό σε καιρό λίστες από:
- Μέλη όπως δείχνεται και στο υπόμνημα Α αυτού του ψηφίσματος,που έχουν υποδείξει την αναγνώριση τους με το δελτίο ως διαπιστευμένοι υπάλληλοι ταξιδιωτικής αντιπροσωπείας,μαζί με μία ένδειξη του βαθμού στον οποίο και τις περιστάσεις υπό τις οποίες για αυτά τα μέλη ένα IATA δελτίο ταυτότητας ταξιδιωτικού αντιπροσώπου είναι απαιτούμενο να υποστηρίξει μία αίτηση για μεταφορά με μειωμένο εισιτήριο και:
- Χώρες όπως δείχνεται στο υπόμνημα Β αυτού του ψηφίσματος όπου το IATA δελτίο ταυτότητας ταξιδιωτικού αντιπροσώπου είναι σε κυκλοφορία και όπου ένα ή και περισσότερα μέλη έχουν υποδείξει την αναγνώριση τους με το δελτίο ως διαπιστευμένοι υπάλληλοι ταξιδιωτικής αντιπροσωπείας.
- Ο διαχειριστής αντιπροσωπείας πρέπει με αίτηση από τα αφορούμενα μέλη να κάνει επαναλήψεις στις ενδεδειγμένες λίστες και πληροφορίες σύμφωνα με τα υπομνήματα Α και Β.

AREA

- | | |
|----------------|------------------------------------------|
| 1. Worldwide | 8. North Africa |
| 2. Africa | 9. South America |
| 3. Asia | 10. South Pacific |
| 4. Australia | 11. Domestic only |
| 5. Caribbean | 12. For travel from Thailand |
| 6. Europe | 13. For travel for agents in El Salvador |
| 7. Middle East | 14. For travel from Bolivia |

ΛΙΣΤΑ ΤΩΝ ΜΕΛΩΝ

AF AIR FRANCE
AM AEROMEXICO

MS EGYPT AIR
EK EMIRATES

AR AEROLIMENAS ARGENTINAS AIRLINES	ET ETHIOPIAN
AV AVIANCA AIRLINES	EA EUROPEAN
AZ ALITALIA	AY FIN NAIR
A3 AEGEAN AIRLINES	HR HAHN AIR LINES
EI AER LINGUS	T4 HELLA JET
AC AIR CANADA	IB IBERIA
KM AIR MALTA	D6 INTER AIR
NZ AIR NEW ZEALAND	KQ KENYA AIRWAYS
PX AIR NIUGINI	KL KLM
FJ AIR PACIFIC CHILE/PERU	LA LAN
PZ TRANSPORTES AEROS DEL MERCOSUR AIRLINES	TE LITHUANIAN
TA TACA	LH LUFTHANSA
UA UNITED	LG LUX AIR
5L AEROSUR	ME MEA
Z8 AMASZONAS AIRLINES	YM MONTENEGRO
AA AMERICAN AIRLINES AIRLINES	NW NORTHWEST
TC AIR TANZANIA AIRWAYS	OA OLYMPIC
VT AIR TAHITI	PR PAL
UM AIR ZIMBABWE	QF QANTAS
AA AMERICAN AIRLINES	RJ ROYAL JORDAN
OS AUSTRIAN	SQ SIA
UX CAMEROON AIRLINES AIRLINES	SN SN BRUSSELS
CX CATHAY PACIFIC AIRWAYS LTD	PY SURINAM
XK CCM AIRLINES	TG THAI AIRWAYS
CO CONTINENTAL AIRLINES	TU TUNIS AIR

Μείωση εισιτηρίου για συζύγους

- Όταν ο/η σύζυγος ενός ατόμου που ταξιδεύει υπό τις απαιτήσεις αυτού του ψηφίσματος και του ψηφίσματος 880 είναι ακόμα παρεχόμενη η μεταφορά με μειωμένο εισιτήριο:
- Ο/Η σύζυγος πρέπει όταν ταξιδεύει χωριστά να μεταφέρει και να έχει διαθέσιμο σε ζήτηση από έναν εκπρόσωπο ενός μέλους, μια φωτοτυπία του IATA δελτίου ταυτότητας ταξιδιωτικού αντιπροσώπου της παρεχόμενης μεταφοράς αναγκαίας για να υποστηρίξει την αίτηση.



Κεφάλαιο 6:Σχέδιο τιμολόγησης και διακανονισμού της IATA

6.1 Λειτουργία του BSP(Billing and Settlement Plan)

Η καθημερινή λειτουργία και ανάπτυξη του κάθε σχεδίου BSP διαχειρίζεται από τον τοπικό διευθυντή που έχει διοριστεί από τη βιομηχανία διανομής και διοίκησης οικονομικών υπηρεσιών.Ο διευθυντής της IDFS(Industry Distribution & Financial Services management) συνεργάζεται στενά με τα μέλη της IATA,τους πράκτορες και τους υπόλοιπους συνεργάτες για να καθοδηγήσει και να υποβοηθήσει τα λειτουργικά και διαδικαστικά ζητήματα όπως διατυπώνεται στο πρόγραμμα πρακτόρων της IATA.

Στόχοι του BSP

Το σχέδιο τιμολόγησης και διακανονισμού είναι ένα ακριβές και σωστά δοκιμασμένο σύστημα το οποίο απλοποιεί τις διαδικασίες πώλησης,αναφοράς και εμβασμάτων για τα εγκεκριμένα πρακτορεία πωλήσεων της IATA.

Το κύριο χαρακτηριστικό του σχεδίου αυτού είναι το πρότυπο έγγραφο κίνησης το οποίο χρησιμοποιείται από τους εγκεκριμένους πράκτορες της IATA για λογαριασμό των αντιπροσωπευτικών αεροπορικών εταιρειών που συμμετέχουν.

Το BSP χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες του κέντρου επεξεργασίας δεδομένων για να υπολογίσει:

- Λογαριασμούς και νομισματικά ποσά τα οποία οι πράκτορες εμβάζουν στην διορισμένη ρυθμιστική τράπεζα, και
- Τον καταμερισμό των ποσών από την τράπεζα για την διευθέτηση μεταξύ των αερογραμμών.

Μέσω της εισαγωγής στο σχέδιο τιμολόγησης και διακανονισμού και οι αερογραμμές αλλά και οι πράκτορες βελτιώνουν το πρότυπο σύστημα τους ενώ ταυτόχρονα σώζουν χρόνο, προσπάθεια και χρήματα.

Το πρώτο σχέδιο τιμολόγησης και διακανονισμού της IATA που αναπτύχθηκε από τις αεροπορικές εταιρείες-μέλη της IATA εφαρμόστηκε το 1971 στην Ιαπωνία.

Οφέλη από τη χρήση του BSP για τους πράκτορες:

- Απλοποίηση της εκπαίδευσης του προσωπικού.
- Εξοικονόμηση κόστους. Περιορίζονται οι διοικητικές δαπάνες και τα αποθεματικά κόστη των εγγράφων.
- Διευκόλυνση και προτροπή χρήσης των πιο μοντέρνων αυτόματων συστημάτων έκδοσης εισιτηρίων εξοικονομώντας χρήμα και χρόνο με παράλληλη παρουσίαση στον πελάτη ένα ελκυστικό εισιτήριο.
- Συγκεντρωτισμός της πηγής από την οποία προμηθεύονται τα έγγραφα κίνησης και η αυτοματοποίηση του εφοδιασμού τους.
- Η απλοποίηση των εργασιών από την χρησιμοποίηση του εγχειριδίου του πρότυπου εγγράφου κίνησης και η αυτοματοποίηση της έκδοσης των εισιτηρίων για όλες τις BSP αερογραμμές.
- Απλοποίηση της γραφικής εργασίας αντικαθιστώντας τις αναφορές πολλαπλών πωλήσεων με μια συντεταγμένη λίστα που θα στέλνεται στον παραλήπτη και μόνο, συστήνοντας ένα απλό σύνολο τυποποιημένων διοικητικών εντύπων το οποίο θα χρησιμοποιείται για λογαριασμό όλων των BSP αερογραμμών.

Τυποποιημένα έγγραφα κυκλοφορίας.

Ένα απλό απόθεμα εγγράφων κυκλοφορίας διευκολύνει στη διαφύλαξη των τουριστικών πρακτόρων, χρειάζεται λιγότερο χώρο αποθήκευσης και ο υπολογισμός αποθεμάτων γίνεται ευκολότερος.

Αν και απαιτούνται ορισμένες διοικητικές φόρμες το ποσοστό της γραφικής εργασίας έχει μειωθεί σημαντικά.

Οι πιο σημαντικές από αυτές τις φόρμες είναι οι φόρμες πωλήσεων των μεταφορών όπου όλες οι υπόλογες συναλλαγές που γίνονται από τον πράκτορα κατά τη διάρκεια του περιόδου αναφοράς καταγράφονται. Μόλις συμπληρωθεί η φόρμα υποβάλλεται μαζί με τα υπόλοιπα δικαιολογητικά στο διορισμένο κέντρο DPC. Αυτό το κέντρο διεξάγει την επεξεργασία δεδομένων από όλα τα έγγραφα και δημιουργεί ένα πάγιο λογαριασμό για κάθε πράκτορα. Έπειτα ο πράκτορας κάνει ένα έμβασμα στη διορισμένη τράπεζα.

Το κέντρο αυτό στη συνέχεια διαβιβάζει τα επεξεργασμένα δελτία λογιστικού ελέγχου και άλλα υπεύθυνα έγγραφα και η τράπεζα τα τακτοποιεί σε κάθε αεροπορική εταιρεία BSP.

Ενέργειες σε περίπτωση κλοπής.

Σε περίπτωση κλοπής σε εγκεκριμένη θέση τλοτε τα ακόλουθα μέτρα προφύλαξης είναι τα εξής:

- Ειδοποιείται η αστυνομία και δεν αγγίζεται τίποτα μέχρι να έρθει.
- Σε χώρα που δεν ανήκει στο BSP σχέδιο:ειδοποιείται η τοπική αρχή δίωξης εγκλήματος και η αεροπορική εταιρεία που σχετίζεται με την κλοπή.
- Σε χώρα BSP:ζητείται η συμβουή της διοίκησης ISS.
- Μόλις η αστυνομία τελειώσει με την επιθεώρηση του χώρου σημειώνεται στην αναφορά αγνοούμενων εγγράφων κίνησης της IATA αυτά που λείπουν από τα αποθεματικά έγγραφα.Αυτή η φόρμα πρέπει να σταλεί στο γραφείο του BSP και αν η χώρα δεν ανήκει σε αυτό να σταλεί στον αερομεταφορέα που σχετίζεται και ένα αντίγραφο να σταλεί στη γραμματεία του τοπικού πρακτορείου επιτροπής έρευνας.
- Αν λείπει και ο εξοπλισμός επικύρωσης εισιτηρίων σημειώνεται στο έγγραφο κίνησης ελέγχου αποθεμάτων και ζητείται η συμβουλή απο το BSP γραφείο.
- Η αναφορά του εγκλήματος είναι πιο αποτελεσματική αν γίνει γρήγορα γι'αυτό πρέπει να είναι γνωστό από πριν συμβεί μια διάρρηξη σε ποιον να απευθυνθούν οι υπεύθυνοι για να έχουν βοήθεια.
- Με σκοπό να μειωθεί το ρίσκο της κλοπής ή να λείπουν έγγραφα κίνησης ή ο εξοπλισμός επικύρωσης εισιτηρίων να χρησιμοποιηθεί παράνομα πρέπει να αναφέρονται όλες οι λεπτομέρειες από ό,τι λείπει στη τοπική αστυνομία.
- Αμέσως μετά την επιθεώρηση των σωμάτων πρέπει να επανεξεταστούν οι συμφωνίες ασφάλειας.Εάν υπάρξει έστω και μια αμφιβολία ότι η πρόσβαση προκλήθηκε χωρίς παραβίαση τότε πρέπει να αλλαχθούν οι κλειδαριές και οι συνδιασμοί.

6.2 Οικονομικές συναλλαγές.

Κώδικας για την πρακτική για τις πιστωτικές κάρτες.

Η απόφαση 890 προνοεί για την εμπορική συμφωνία των αερογραμμών χρησιμοποιώντας τη συναλλαγή καρτών μεταξύ των πρακτόρων κάτω από συγκεκριμένους όρους εξουσίας και υποχρέωσης.

Επί τόπου συναλλαγή.

Για την επί τόπου συναλλαγή οι πράκτορες πρέπει να εξασφαλίσουν ότι όλα τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας έχουν ληφθεί.

Ο πράκτορας πρέπει να εξασφαλίσει ότι όλα τα στοιχεία της κάρτας αποτυπώνονται στον αποτυπωτή καρτών. Τα στοιχεία αυτά είναι:

- Νούμερο της κάρτας.
- Όνομα του κατόχου.
- Ημερομηνία λήξης προθεσμίας της κάρτας και όπου υπάρχει η ημερομηνία έναρξης ισχύος της.

Ο πράκτορας πρέπει να λάβει εξουσιοδότηση για κάθε συναλλαγή από την εταιρεία καρτών και συνεπώς να το καταγράψει στο αντίστοιχο μέρος στη φόρμα της χρέωσης.

Στην υπογραφή του κατόχου της κάρτας στην απόδειξη πρέπει να είναι παρών ο πράκτορας και να τη συγκρίνει με αυτή στην πίσω όψη της κάρτας του.

Συναλλαγή χωρίς την παρουσία του κατόχου.

Οι πράκτορες είναι υπεύθυνοι για το ποσό της συναλλαγής στις περιπτώσεις που ο κάτοχος της κάρτας δεν είναι παρών.

Ο πράκτορας συνιστάται να επικυρώνει τιμή επαληύθευσης της κάρτας σε όλες τις μη πρόσωπο με πρόσωπο συναλλαγές.

Γενικά:

- Ο πράκτορας θα πρέπει να κρατήσει τη διεύθυνση του κατόχου της κάρτας και τον αριθμό ασφαλείας αυτής.
- Θα πρέπει να επαληθεύσει τη διεύθυνση του κατόχου της κάρτας και να διατηρεί το πιστοποιητικό παράδοσης του πρότυπου εγγράφου κίνησης.
- Σε περίπτωση συναλλαγής με ταχυδρομική παραγγελία ο πράκτορας διατηρεί τη διαταγή του πελάτη.
- Ο πράκτορας πρέπει να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες επαλήθευσης διεύθυνσης που παρέχονται από την εταιρεία των καρτών.
- Ο πράκτορας πρέπει να διατηρεί όλα τα δικαιολογητικά έγγραφα και τις πληροφορίες που σχετίζονται με τις πωλήσεις των καρτών για τουλάχιστον 13 μήνες από την πώληση.

Ο πράκτορας οφείλει να διασφαλίσει τη συμμόρφωση με τα δεδομένα ασφάλειας της βιομηχανίας πληρωμής των καρτών όπως παρέχονται από τις εταιρείες των καρτών και είναι διαθέσιμα από την IATA.

Κάθε πληροφορία για την ασφάλεια πληρωμής των καρτών και τους όρους παρέχεται από την πρόσβαση στις παρακάτω ηλεκτρονικές συνδέσεις:

www.pcisecuritystandards.org/index.htm

Συμπληρωματικές πληροφορίες λαμβάνονται και από ιδιωτικές εταιρείες καρτών όπως για παράδειγμα:

www.visaeurope.com

www.mastercard.com

Κεφάλαιο 7:Αερολιμένες-Εξυπηρέτηση επιβατών και handling αεροδρομίου.

7.1 Αερολιμένες.

Η ανάπτυξη του συστήματος των αεροδρομίων απαιτεί σημαντικό κόστος επενδύσεων και λειτουργίας.Κάθε χώρα ανάλογα με τη γεωγραφική της θέση,την οικονομική της διάρθρωση και την αναπτυξιακή της δυναμική,καθώς και το γενικότερο κοινωνικό και πολιτικό της περιβάλλον,αναπτύσσει το σύστημα των αεροδρομίων και αεροπορικών μεταφορών της γενικότερα σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της και της ανάγκες της.Ορισμένες χώρες θεωρούν τα αεροδρόμια ως δημόσια αγαθά τα οποία πρέπει να αναπτυχθούν και να χρηματοδοτηθούν από το κράτος.Το βέβαιο είναι ότι η ανάπτυξη των αεροδρομίων συνεπάγεται σημαντικές θετικές εξωτερικές οικονομίες για τους άλλους κλάδους της οικονομίας και ιδιαίτερα για τον τουρισμό.Σε άλλες χώρες τα αεροδρόμια έχουν ιδιωτικοποιηθεί πλήρως.Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το Ηνωμένο Βασίλειο όπου τα κύρια αεροδρόμια ανήκουν σήμερα σε μία μόνο εταιρία,την BBA Limited.Επίσης όλα τα αεροδρόμια της Αυστραλίας και το αεροδρόμιο της Ρώμης έχουν ιδιωτικοποιηθεί πλήρως.

Η ανάπτυξη των περιοχών εξαρτάται από την ανάπτυξη των αεροδρομίων και αντίστροφα και για τον λόγο αυτό οι διάφορες πολιτείες και πόλεις επενδύουν στην ανάπτυξη των αεροδρομίων τους.

Γενικά σε περιπτώσεις αεροδρομίων που καλύπτουν ένα κρίσιμο επίπεδο εργασιών το κόστος των επενδύσεων σε υποδομές και το κόστος λειτουργίας τους μπορεί να καλυφθούν μέσω των τελών και χρεώσεων που το αεροδρόμιο επιβάλλει στις αεροπορικές εταιρείες που το χρησιμοποιούν,καθώς και μέσω των κερδών που μπορεί να επιτευχθούν από παράλληλες εμπορικές-επιχειρηματικές δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα στο αεροδρόμιο.Τα τέλη χρήσεως του αεροδρομίου που πληρώνουν οι αεροπορικές εταιρείες συμπεριλαμβάνονται τελικά στην τιμή του αεροπορικού εισιτηρίου.

Οι αερολιμένες αποτελούν τμήμα του συνολικού συστήματος διαχείρισης της Εναέριας Κυκλοφορίας και η αποτελεσματικότητα της λειτουργίας και η χωρητικότητα αυτών έχει άμεσες σοβαρές επιπτώσεις στο συνολικό αερομεταφορικό έργο.Συγκεκριμένα αφορούν το σύστημα πλευράς αέρα,το σύστημα πλευράς πόλης και το σύστημα του αεροσταθμού.

Ιδιωτικοί και δημόσιοι αερολιμένες.

Ιστορικά οι αερολιμένες ανήκαν και λειτουργούνταν από τις κυβερνήσεις. Από τα μέσα της δεκαετίας του '80 εντούτοις σημαντικές αλλαγές έχουν εμφανιστεί στον τρόπο που οι αερολιμένες ανήκουν διοικούνται και λειτουργούν. Τα κίνητρα για ιδοκτησιακή και θεσμική αναδόμηση μέσω της εμπορευματοποίησης και της ιδιωτικοποίησης είναι διαφορετικά αλλά συνήθως περιλαμβάνουν την ευκολότερη πρόσβαση στη χρηματοδότηση και επένδυση ιδιωτικού τομέα και τη βελτιωμένη λειτουργική αποδοτικότητα. Παραδείγματος χάριν, το 1987 η βρετανική κυβέρνηση πούλησε τους επτά αερολιμένες της (μέσα σε αυτούς οι αερολιμένες Heathrow, Gatwick και Stansted) στη Βρετανική Αρχή Αερολιμένων, μια εταιρεία 100% ιδιωτικού τομέα. Από τότε πολλοί αερολιμένες σε όλο τον κόσμο ήταν ή είναι στο στάδιο της ιδιωτικοποίησης ή εμπορευματοποίησης, συμπεριλαμβανομένων των περισσότερων από τους σημαντικότερους αυστραλιανούς αερολιμένες.

Αντίθετα προς την παγκόσμια τάση, οι αερολιμένες των Η.Π.Α. έχουν παραμείνει κυρίως κυβερνητικής ιδιοκτησίας και εκμετάλλευσης.

Η στρατηγική διοικητική βιβλιογραφία προτείνει ότι η ιδιοκτησία επηρεάζει τη σταθερή απόδοση επειδή οι διαφορετικοί ιδιοκτήτες επιδιώκουν διακριτικούς στόχους και κατέχουν διαφορετικά κίνητρα. Κάτω από κυβερνητική ιδιοκτησία μια εταιρεία οργανώνεται από γραφειοκράτες που μεγιστοποιούν μια αντικειμενική λειτουργία που είναι ένας σταθμισμένος μέσος όρος της κοινωνικής ευημερίας. Κάτω από την ιδιωτική ιδιοκτησία σε αντίθεση η εταιρεία οργανώνεται για τη μεγιστοποίηση του κέρδους. Μια άποψη κοινής λογικής είναι ότι οι κρατικές εταιρείες είναι λιγότερο παραγωγικά αποδοτικές από τις αντίστοιχες ιδιωτικού τομέα.

Οι σύγχρονες έρευνες τεκμηριώνουν ότι οι αερολιμένες που ανήκουν στην ιδιοκτησία και διοικούνται από μία μικτή επιχείρηση με κρατική πλειοψηφία είναι σημαντικά λιγότερο αποδοτικοί από τους 100% δημόσιας ιδιοκτησίας και διεύθυνσης αερολιμένες.

Πάλι αντίθετα προς την κοινή πεποίθηση δεν υπάρχει κανένα στατιστικό στοιχείο που να υποδεικνύει ότι οι αερολιμένες που ανήκουν/διοικούνται από μια εταιρεία με ιδιοκτησία πλειοψηφίας ιδιωτικού τομέα είναι αποδοτικότεροι από τους αερολιμένες που ανήκουν/διοικούνται από τους κλάδους της αμερικανικής κυβέρνησης ή τις 100% δημόσιες εταιρείες.

Οι αερολιμένες με μια ιδιωτική πλειοψηφία που είναι βασισμένοι στην Ευρώπη και την Ωκεανία επέτυχαν σημαντικά υψηλότερα περιθώρια κέρδους από τους αερολιμένες κάτω από άλλες μορφές ιδιοκτησίας.

Πιθανώς το πιο εκπληκτικό αποτέλεσμα αυτής της ανάλυσης είναι ότι οι 100% δημόσιοι αερολιμένες είναι αποδοτικότεροι από τους αερολιμένες όπου η κυβέρνηση διατηρεί την ιδιοκτησία και τον έλεγχο πλειοψηφίας.

Εν ολίγοις οι αερολιμένες με κυβερνητική πλειοψηφία ή/και με την πολλαπλή κυβερνητική συμμετοχή τείνουν να έχουν σημαντικά χαμηλότερη λειτουργική αποδοτικότητα από όλες τις άλλες μορφές ιδιοκτησίας.

Συνεπώς οι θεμικές αλλαγές μαζί με μερικά ή όλα τα ακόλουθα μέτρα μπορούν να βοηθήσουν τη βελτίωση της λειτουργικής αποδοτικότητας του αερολιμένα:

- Μακροπρόθεσμα, η δημιουργία μιας ηπειρωτικής ενιαίας αγοράς αεροπορικών αγορών παρέχοντας περισσότερες επιλογές σε αερογραμμές και επιβάτες.

- Η αφαίρεση του γραφειοκρατικού ελέγχου και του διπλασιασμού των διοικητικών διαδικασιών ανάμεσα στη διαχείριση αερολιμένων και στις κυβερνητικές διοικητικές οικονομίες.
- Η παραχώρηση στους διοικητές των αεροδρομίων την πλήρη δικαιοδοσία να αναδομήσουν τις επιχειρήσεις και να διευθύνουν τις επιχειρήσεις μπορεί να βελτιώσει την αποδοτικότητα π.χ. στους διευθυντές αερολιμένων πρέπει να δοθεί η ελευθερία να μεταφέρουν τις τελικές διαδικασίες στις ειδικευμένες εταιρείες.

7.2 Athens International Airport(AIA).

Στις 31 Ιουλίου 1995, η κυβέρνηση της Ελληνικής Δημοκρατίας και η ιδιωτική κοινοπραξία υπό την HOCHTIEF Aktiengesellschaft σύνηψαν τη Σύμβαση Ανάπτυξης Αεροδρομίου με κοινό στόχο την ανάπτυξη του νέου διεθνή αερολιμένα στα Σπάτα μέσω ενός συνεταιριστικού σχήματος Δημοσίου και Ιδιωτικού Τομέα.

Η περίοδος εκχώρησης ξεκίνησε το 1996 με τη δημιουργία της “Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε.”, ενός νομικού προσώπου ιδιωτικού δικαίου, που ιδρύθηκε ως ανώνυμη εταιρεία σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία, υπό την εμπορική επωνυμία “ΔΙΕΘΝΗΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑΣ ΑΘΗΝΩΝ Α.Ε.-Δ.Α.Α. και η οποία διοικείται και λειτουργεί ως εταιρεία του ιδιωτικού τομέα.

Το ελληνικό δημόσιο κατέχει το 55% των μετοχών του Δ.Α.Α. Ως μέτοχος του Δ.Α.Α. το ελληνικό δημόσιο εκπροσωπείται από κοινού από τους υπουργούς οικονομίας και οικονομικών και τον υπουργό μεταφορών και επικοινωνιών. Ο ιδιωτικός τομέας συμμετέχει σε αυτή τη συνεργασία μέσω τριών μετόχων που έχουν στην κατοχή τους συνολικά το 45% των μετοχών της εταιρείας αεροδρομίου:

- Η HOCHTIF Airport GmbH (100% θυγατρική εταιρεία της HOCHTIF Aktiengesellschaft) κατέχει σήμερα το 39,87% των μετοχών.
- Η Horizon Air Investments S.A. κατέχει το 5% των μετοχών.
- Η Flughafen Athen-Spata Projektgesellschaft mbH (FASP) κατέχει το 0,125% των μετοχών.

Τα ορόσημα για την τελική δημιουργία του νέου αερολιμένα περιληπτικά είναι:

- 1995 υπογραφή σύμβασης ανάπτυξης αεροδρομίου
- 1996 τελετή θεμελίωσης
- 1997 έναρξη κατασκευής
- Σεπτέμβριος 2000 ολοκλήρωση εργασιών
- Οκτώβριος 2000 έναρξη 5μηνιας περιόδου δοκιμών
- Μάρτιος 2001 έναρξη λειτουργίας αεροδρομίου.

Το αεροδρόμιο Ελευθέριος Βενιζέλος αναπτύσσεται ταχέως και εξελίσσεται σε βασικό παράγοντα ανάπτυξης της ελληνικής οικονομίας. Σημειώνεται ότι το συνολικό κόστος του αεροδρομίου ανήλθε στα 2,1 δισ. ευρώ. Στο κόστος κατασκευής του ΕΛΒ δεν περιλαμβάνονται οι επενδύσεις της Ολυμπιακής Αεροπορίας και της Ελληνικής Αεροπορικής Βιομηχανίας για τις

εγκαταστάσεις τους στο αεροδρόμιο καθώς και οι επενδύσεις σε καταστήματα και εγκαταστάσεις από τρίτους.

Το ΕΛΒ στην πρώτη φάση της λειτουργίας του είχε τις ακόλουθες δυνατότητες:

- Διακίνηση έως και 16 εκατ επιβατών ανά έτος με δυνατότητα για μελλοντική του επέκταση για την εξυπηρέτηση έως και 50 εκατ.επιβατών ανά έτος.
- Λειτουργία δύο παράλληλων διαδρόμων μήκους 4,0 και 3,8 χλμ.
- Πλήρες σύστημα τροχοδρομήσεως αεροσκαφών για εξυπηρέτηση των δύο διαδρόμων.
- Δυνατότητα πραγματοποιήσεως έως και 65 κινήσεων αεροσκαφών ανά ώρα.
- Κεντρικό αεροσταθμό επιφάνειας 160.000τ.μ. και δορυφορικό αεροσταθμό επιφάνειας 42.000τ.μ.
- Διαθεσιμότητα 73 θέσεων σταθμεύσεως αεροσκαφών με επιπλέον χώρο διαθέσιμο για φορτία εμπορευμάτων και για εξυπηρέτηση της γενικότερης κυκλοφορία στο αεροδρόμιο.
- Διάθεση 24 γεφυρών επιβιβάσεως επιβατών.
- Διάθεση 13 μονάδων παραλαβής αποσκευών.
- Διάθεση χώρων σταθμεύσεως 3.200 αυτοκινήτων.

Στις αρχές του 2008 άνω των 17000 εργαζομένων απασχολούνται στον χώρο του αεροδρομίου.Γενικά το ΕΛΒ παρέχει υπηρεσίες υψηλότατου επιπέδου στις αεροπορικές εταιρείες και τους επιβάτες που το χρησιμοποιούν και συγκρίνεται ευνοϊκά με τα άλλα μεγάλα ευρωπαϊκά αεροδρόμια.Αξιοσημείωτη ήταν η επιτυχής διαχείριση από το ΕΛΒ των πολύ αυξημένων αφίξεων και αναχωρήσεων επιβατών και αεροσκαφών κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών αγώνων και του τελικού του Champions League τον Μάιο του 2007.Στο ΕΛΒ λειτουργούν σήμερα 68 αεροπορικές εταιρείες.Η δυναμικότητα εξυπηρέτησεως 21εκατ. Επιβατών από το ΕΛΒ μπορεί να έχει ήδη ξεπεράσει τα 20εκατ. επιβάτες στις αρχές της 10ετίας του 2010.

Σήμερα προωθούνται στο ΕΛΒ έργα πλήρους αξιοποιήσεως του δορυφορικού κτιρίου του αεροδρομίου καθώς και έργα επεκτάσεως του κύριου αεροσταθμού με τη δημιουργία νέων εμπορικών χώρων και business lounges.Όμως από κάποιες πλευρές(π.χ. η ΣΕΤΕ) υποστηρίζεται ότι:

- Το ΕΛΒ με τις υψηλές χρεώσεις του για προσγείωση-στάθμευση αεροσκαφών και για εξυπηρέτηση επιβατών δεν είναι σε θέση να προσελκύσει τις μεγάλες αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους.Το ΕΛΒ ήδη εξυπηρετεί 19 αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους προς 31 ευρωπαϊκούς προορισμούς.Όμως το ΕΛΒ δεν λειτουργεί ως βάση ή σταθμός μετεπιβιβάσεως για καμία από αυτές τις εταιρείες.
- Με τις σημερινές τάσεις η δυναμικότητα του ΕΛΒ για εξυπηρέτηση πτήσεων και επιβατών θα έχει εξαντληθεί από τις αρχές της δεκαετίας του 2010.Τότε αντί περαιτέρω επεκτάσεως του ΕΛΒ θα μπορούσε να προωθηθεί η εγκατάσταση και η ανάπτυξη ενός νέου διεθνούς αερολιμένα σε μία περιοχή κοντά στην Αθήνα.Επιδίωξη θα ήταν να λειτουργήσει επίσης ως βάση για κάποιες από αυτές τις εταιρείες χαμηλού κόστους για πραγματοποίηση πτήσεων σε περιφερειακά ελληνικά αεροδρόμια ή αεροδρόμια άλλων χωρών.Από την άλλη το ΕΛΒ έχει περαιτέρω δυνατότητα επεκτάσεως για εξυπηρέτηση έως και

50εκατ.επιβατών και αυτό θα μπορούσε να γίνει με πολύ πιο οικονομικό τρόπο από ό,τι η ανέγερση ενός νέου αεροδρομίου από την αρχή.

Η πρόταση για δημιουργία νέου αεροδρομίου στην Αττική προκύπτει σε μεγάλο βαθμό από την εκτίμηση ότι τα τέλη χρήσεως στο ΔΑΑ ΑΕ είναι πολύ υψηλά ακόμα και όταν συγκρίνονται με τα τέλη των πιο πολυσύχναστων αεροδρομίων της Ευρώπης.Ο ΣΕΤΕ υποστηρίζει σχετικά ότι τα υψηλά τέλη χρήσεως του ΕΛΒ οφείλονται κυρίως στον σχετικά μικρό χρόνο(30 έτη) που έχει καθορισθεί για την εκμετάλλευση του ΕΛΒ από την ΔΑΑ ΑΕ.Επίσης η σύμβαση δεν αποκλείει την κατασκευή ενός νέου εξολοκλήρου ιδιωτικού αεροδρομίου στην ευρύτερη περιοχή της Αττικής εάν οι νέοι επιχειρηματίες εκτιμούν λοιπτό νέο αεροδρόμιο μπορεί να είναι ανταγωνιστικό επιβάλλοντας χαμηλότερα τέλη χρήσεως.

Τέλη προσγειώσεως στο ΕΛΒ και στο Heathrow(2007).

Type of a/c	MTOW*(τόνοι)	ΕΛΒ	LHR
Boeing 737-400	68	545	908
Airbus 340-600	365	1874	908
Boeing 747-400	397	1971	908

*Μέγιστο βάρος απογειώσεως.

Πηγή:Τεχνολογικό Ινστιτούτο Μασαχουσέτης.

Μέγεθος αερολιμένα(1^η φάση).

- Μέχρι 16 εκατ. επιβάτες ανά έτος.
- Δύο παράλληλοι διάδρομοι που παρέχουν τη δυνατότητα ταυτόχρονων απογειώσεων και προσγειώσεων.
- Πλήρες σύστημα τροχοδρόμησης αεροσκαφών για εξυπηρέτηση των δύο διαδρόμων.
- Μέχρι 65 κινήσεις αεροσκαφών ανά ώρα.
- 73 θέσεις στάθμευσης αεροσκαφών.
- 24 γέφυρες επιβίβασης επιβατών.
- 13 μονάδες παραλαβής αποσκευών.
- 3.200 θέσεις στάθμευσης οχημάτων.

Εισερχόμενοι επιβάτες στο ΕΛΒ για το 2007:

COUNTRY	2007	% CHANGE 06-07
UNITED STATES	1.1m	+14%
UNITED KINGDOM	660,000	+8%
GERMANY	590,000	+6%
FRANCE	550,000	+1%
ITALY	520,000	-3%
CYPRUS	400,000	+16%
SPAIN	310,000	+25%
CANADA	260,000	+21%
AUSTRALIA	250,000	+19%
SWEDEN	210,000	+24%

Πηγή:8th Airline Marketing Workshop Athens Megaron.

Οι υπηρεσίες που παρέχονται στο εσωτερικό του αεροδρομίου τόσο από τα στελέχη του αεροδρομίου όσο και από τον εξοπλισμό που αυτό διαθέτει είναι αρκετά εντυπωσιακές και ανταγωνίζονται επάξια τα υπόλοιπα αεροδρόμια του κόσμου.

Μία πρωτοφανής για τα ελληνικά δεδομένα είναι η υπηρεσία των αιθουσών συσκέψεων. Αίθουσες χωρητικότητας μέχρι 35 ατόμων πλήρως εξοπλισμένες συνεδριάσεις, παρουσιάσεις και εκπαιδεύσεις.

Η ΔΑΑ Α.Ε. παρέχει την απαραίτητη υποδομή για την εκτέλεση των διαδικασιών τελωνειακού ελέγχου από τα Ελληνικά Τελωνεία. Η εταιρεία αεροδρομίου πρέπει να διασφαλίζει ότι όλοι οι επιβάτες που καταφθάνουν στο διεθνή αερολιμένα Αθηνών από τρίτες χώρες οδηγούνται χωρίς εξαίρεση στις εγκαταστάσεις τελωνειακού ελέγχου μέσω στατικών και δυναμικών συστημάτων πληροφόρησης.

Έντεκα χώρες εντός της ΕΕ έχουν υπογράψει τη “Συνθήκη Σένγκεν” στην οποία διασφαλίζεται η ελεύθερη μετακίνηση προσώπων μεταξύ και εντός των

χωρών-μελών. Πέραν της Συνθήκης Σένγκεν οι κανονισμοί της ΕΕ επιτρέπουν τα ίδια προνόμια για την ελεύθερη διακίνηση αγαθών αντός της ΕΕ η οποία αποτελείται από περισσότερα κράτη-μέλη από ό,τι η Συνθήκη Σένγκεν.

Η μέριμνα των υπευθύνων του αεροδρομίου Ελευθέριος Βενιζέλος επεκτείνεται και στα άτομα με ειδικές ανάγκες. Έτσι εκτός του κύριου αεροσταθμού οι ράμπες με κλίση 2,5% διευκολύνουν την πρόσβαση και χρησιμεύουν στη μείωση ταχύτητας των οχημάτων που περνούν μπροστά από τον αεροσταθμό ενώ εντός των αεροσταθμών όλες οι επιφάνειες είναι επίπεδες και λείες προκειμένου να αυξηθεί η προσβασιμότητα. Ένας ειδικά σχεδιασμένος ανάγλυφος διάδρομος ξεκινάει από την είσοδο 2 των αναχωρήσεων και οδηγεί με ασφάλεια τον τυφλό επιβάτη σε ένα ειδικά διαμορφωμένο χώρο για έλεγχο εισιτηρίων. Επιπλέον για όσους χρειάζονται βοήθεια υπάρχουν διαθέσιμα ειδικά σχεδιασμένα ηλεκτρικά αμαξίδια τα οποία χειρίζεται το προσωπικό των αεροπορικών εταιρειών για ανθρώπους με προβλήματα κινητικότητας ή ηλικιωμένους.

Μεγάλο βάρος έχει δωθεί στην πυρασφάλεια καθώς και στην παροχή πρώτων βοηθειών. Η εταιρεία Airport Services of Emergency Medical Care δημιουργήθηκε από το ΕΚΑΒ επί τη βάσει μιας συμφωνίας με τον ΔΑΑ για την παροχή υπηρεσιών πρώτων βοηθειών στο αεροδρόμιο.

Ο νέος διεθνής αερολιμένας Αθηνών έχει ταξινομηθεί ως κατηγορίας 9 με τα πρότυπα του ICAO βασισμένο στα μεγέθη των αεροσκαφών και την αναμενόμενη κίνηση. Ο ΔΑΑ παρέχει στην πυροσβεστική υπηρεσία του αεροδρομίου υπερσύγχρονα οχήματα, εξοπλισμό και συστήματα επίβλεψης για να διασφαλίσει το υψηλότερο επίπεδο πυροπροστασίας. Όλα τα κτίρια του αεροδρομίου έχουν σχεδιασθεί και κτισθεί σύμφωνα με τα πιο αυστηρά ευρωπαϊκά και αμερικανικά πρότυπα και κανονισμούς. Ένα εξεζητημένο σύστημα ανίχνευσης πυρκαγιάς ειδοποιεί την πυροσβεστική υπηρεσία αεροδρομίου αμέσως μόλις εντοπισθεί πυρκαγιά μέσω ενός εξαρτώμενου συστήματος σε Η/Υ. Όλο το προσωπικό που απασχολείται στο αεροδρόμιο εκπαιδεύεται επισήμως στην προστασία από τις πυρκαγιές και το προσωπικό που εργάζεται στα κτίρια του αεροσταθμού οργανώνεται σε ομάδες με ειδικά καθήκοντα σχετικά με την ασφάλεια του κοινού και τη συνεργασία με τις αρχές σχετικά με την προστασία από πυρκαγιές και την άμεση ανταπόκριση.

Τεχνικά χαρακτηριστικά του αεροδρομίου των Σπátων.

Το νέο αεροδρόμιο της Αθήνας έχει χαρακτηριστεί όχι άδικα ως το πιο σύγχρονο της Ευρώπης. Οι δυνατότητες υποδοχής επιβατών και εμπορευμάτων είναι πολλαπλάσιες σε σχέση με εκείνες του παλαιού αεροδρομίου του Ελληνικού.

- Οι κτιριακές εγκαταστάσεις του νέου αεροδρομίου αποτελούνται από τον κεντρικό τερματικό αεροσταθμό και από έναν δορυφόρο. Στο MTB υπάρχουν και λειτουργούν όλες οι υπηρεσίες του αεροδρομίου που σχετίζονται με τη διακίνηση των επιβατών. Το κτίριο αυτό έχει συνολική έκταση 150.000τ.μ. και τέσσερα επίπεδα. Υπάρχουν 140 γκισέ check-in, ενώ ο χώρος υποδοχής καταλαμβάνει 4.600τ.μ. Στο MTB υπάρχουν 14 γέφυρες απευθείας επιβίβασης στα αεροσκάφη, ενώ οι ιμάντες αποσκευών είναι δεκαπέντε. Το σύστημα ταξινόμησης

αποσκευών είναι πλήρως αυτοματοποιημένο με ικανότητα ανάγνωσης ετικετών και 100% πλήρους ελέγχου με ακτίνες X. Το συμπληρωματικό έχει 10 επιπλέον contact stands και συνδέεται υπογείως με τον κεντρικό αεροσταθμό. Υπάρχει ξεχωριστός εμπορευματικός τερματικός σταθμός με 8 θέσεις αεροσκαφών. Τα κτίρια που έχουν να κάνουν με τις διοικητικές και τις λοιπές υπηρεσίες του αεροδρομίου βρίσκονται κοντά στο MTB.

- Στο αεροδρόμιο υπάρχει χώρος πάρκινγκ για 3.200 αυτοκίνητα, 150 λεωφορεία και 100 ταξί.
- Συνολικά το αεροδρόμιο των Σπάτων διαθέτει 83 θέσεις αεροσκαφών από τις οποίες οι 24 είναι εφαπτόμενες και οι 59 απομακρυσμένες.
- Το αεροδρόμιο διαθέτει 2 διαδρόμους απογείωσης-προσγείωσης, μήκους 4 χιλιομέτρων ο καθένας, και πλάτους 50 μέτρων. Η μεταξύ τους απόσταση είναι 1575 μέτρα. Οι διάδρομοι είναι επιστρωμένοι με ειδική αντιολισθητική άσφαλτο. Υπάρχει πρόβλεψη για κατασκευή ακόμα ενός διάδρομου, αν υπάρχει η ανάγκη επέκτασης του αεροδρομίου. Επίσης το γεγονός ότι οι διάδρομοι είναι παράλληλοι και απομακρυσμένοι επιτρέπει την ταυτόχρονη απογείωση και προσγείωση των αεροσκαφών, κάνοντας έτσι ευκολότερη τη ροή της εναέριας κυκλοφορίας.
- Το νέο αεροδρόμιο έχει τη δυνατότητα εξυπηρέτησης 50.000.000 επιβατών το χρόνο στην τελική φάση λειτουργίας του. Οι κινήσεις των αεροσκαφών που μπορεί να εξυπηρετεί το νέο αεροδρόμιο είναι 65 την ώρα.
- Το σύστημα ελέγχου εναέριας και επίγειας κυκλοφορίας των αεροσκαφών είναι από τα πιο σύγχρονα στην Ευρώπη και είναι εγκατεστημένο στον ύψους 40 μέτρων πύργου ελέγχου.
- Η οδική σύνδεση του αεροδρομίου με την πρωτεύουσα και την ευρύτερη περιοχή της Αττικής επιτυγχάνεται από τα εξής οδικά δίκτυα:

-Οδική αρτηρία Ελευσίνας-Σταυρού-Αεροδρομίου, γνωστή ως Αττική οδός.

-Λεωφόρος Αργυρούπολης-Μεσογείων μέσω τούνελ στον Υμηττό.

-Λεωφόρος Σταυρού-Ραφήνας

-Παρακαμπτήριος δρόμος Ραφήνας-Αρτέμιδος-Μαρκόπουλου

-Νέες παρακαμπτήριες οδοί σε Παιανία, Παλλήνη και Κορωπί

- Για να αποφευχθεί το προηγούμενο του Ελληνικού έχει απαγορευθεί η ανέγερση οποιουδήποτε κτιρίου σε ακτίνα 10000 στρεμμάτων γύρω από το αεροδρόμιο.

Το νέο αεροδρόμιο και το περιβάλλον.

Οι αρνητικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις του τομέα των αερομεταφορών, όπως η ηχητική ρύπανση του αέρα έχουν φέρει στο προσκήνιο με ιδιαίτερη έμφαση τη σημασία του κατάλληλου σχεδιασμού των αεροδρομίων και στην αξιοποίηση των υποδομών. Σε σύγκριση με το αυτοκίνητο το αεροπλάνο δεν εκπέμπει πολύ παραπάνω διοξείδιο του άνθρακα ανά μίλι όμως η επίδραση του στο περιβάλλον είναι πολλαπλάσια γιατί εκπέμπει ρύπους ψηλά στην ατμόσφαιρα που σημαίνει μεγαλύτερη επίδραση στην αλλαγή του κλίματος ενώ σε δεδομένο χρόνο μπορεί να διανύσει ασύγκριτα μεγαλύτερες αποστάσεις με αναλόγως χειρότερες επιπτώσεις για το περιβάλλον. Ως συνέπεια τα πολυσύχναστα αεροδρόμια κατατάσσονται μεταξύ των μεγαλύτερων παραγόντων ρυπάνσεως μαζί με τις βιοηχανίες παραγωγής ενέργειας. Το επιθυμητό αποτέλεσμα είναι η εξεύρεση μίας υγιούς ισοροπίας ανάμεσα στο περιβαλλοντικό και οικονομικό κόστος του κλάδου έτσι ώστε να μην υπονομεύεται ούτε το περιβάλλον ούτε και η οικονομική ανάπτυξη του κλάδου. Η ΗΟCΗΤΙΕF και η ΔΑΑ Α.Ε. έχουν αντιμετωπίσει το θέμα αυτό με τα παρακάτω μέτρα:

- Κατασκευή κεντρικής οδικής αρτηρίας για γρήγορη πρόσβαση στον κύριο αεροσταθμό ώστε να αποφεύγεται η κυκλοφοριακή συμφόρηση.
- Οι διάδρομοι απογείωσης είναι παράλληλοι και ανεξάρτητοι ο ένας από τον άλλο ώστε να αποφεύγεται η συμφόρηση των αεροσκαφών στην πίστα.
- Εγκατάσταση συστημάτων εντοπισμού κηλίδων λαδιού και καυσίμων στην πίστα για την αποφυγή πιθανών ατυχημάτων.
- Ξεχωριστά συστήματα διαχείρισης των λυμάτων και των όμβριων υδάτων.
- Δημιουργία αρδευτικού συστήματος για τους καλλιεργήσιμους χώρους του αεροδρομίου.
- Εγκατάσταση σε όλα τα κτίρια του αεροδρομίου συστημάτων αυτόματου ελέγχου των εκάστοτε απαιτήσεων σε ηλεκτρική ενέργεια και φωτισμό.
- Συνεχής παρακολούθηση και καταγραφή της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας.
- Δημιουργία δικτύου παρακολούθησης της ποιότητας του αέρα στο αεροδρόμιο και στην ευρύτερη περιοχή των Μεσογείων καθώς και της ποιότητας σκόνης στην ατμόσφαιρα κατά τη διάρκεια των εργασιών κατασκευής του αεροδρομίου.
- Επιβολή υψηλότερων φόρων προσγείωσης σε αεροσκάφη που δεν τηρούν τους διεθνείς κανονισμούς αεροπορικού θορύβου.
- Κατασκευή ειδικών αντιθορυβικών φραγμάτων στην περιοχή της πίστας του αεροδρομίου.
- Συστηματική παρακολούθηση των εκπομπών αεροπορικού θορύβου.
- Δημιουργία χώρων πράσινου σε 5 δήμους και κοινότητες γύρω από το αεροδρόμιο.

- Γίνονται προσπάθειες περιορισμού των σκουπιδιών και εφαρμόζονται φυσικοί μέθοδοι ανακύκλωσης,
- Το σύστημα διαχείρισης όμβριων υδάτων του αεροδρομίου έχει τη δυνατότητα να τα αφομοιώνει στο οικοσύστημα.
- Σε ένα τεράστιο έργο όπως είναι η κατασκευή ενός αεροδρομίου λογικό είναι να υπάρχουν και κάποιες αρχαιολογικές ανακαλύψεις.Οι αρχαιολογικές εργασίες έγιναν σε συντονισμό με το Υπουργείο Πολιτισμού.
- Γίνονται καθημερινοί και εβδομαδιαίοι έλεγχοι για τυχόν μη τήρηση των κανόνων προστασίας του περιβάλλοντος.

7.3 Περιφερειακά αεροδρόμια και οικονομική ανάπτυξη.

Εκτός του ΕΛΒ τα πιο σημαντικά αεροδρόμια της χώρας μας είναι αυτά του Ηρακλείου, της Θεσσαλονίκης και της Ρόδου. Αυτά μαζί με το ΕΛΒ εξυπηρετούν άνω του 70% της επιβατικής κινήσεως και της κινήσεως πτήσεων και άνω του 90% της κινήσεως εμπορικού φορτίου. Σημειώνεται ότι άνω των 500.000 επιβατών εξυπηρετούν και τα αεροδρόμια της Κέρκυρας, των Χανίων, της Κω, της Ζακύνθου και της Σαντορίνης. Τα υπόλοιπα 30 αεροδρόμια εξυπηρετούν λιγότερους από 500χιλ. επιβάτες αλλά πολλά από αυτά έχουν προοπτικές περαιτέρω αναπτύξεως και έχουν υποδομή μεγάλης αξίας για τις τοπικές κοινωνίες. Θα ήταν επομένως απολύτως φυσιολογική η μεγαλύτερη ανάμιξη της τοπικής αυτοδιοικήσεως των περιοχών αυτών στην ανάπτυξη και αποτελεσματική λειτουργία των αεροδρομίων τους. Πράγματι αντίθετα με ό,τι συμβαίνει σε άλλες ανεπτυγμένες χώρες του κόσμου στην Ελλάδα όλα τα αεροδρόμια εκτός του ΕΛΒ είναι απλές δημόσιες υπηρεσίες. Υπάρχει η ΥΠΑ, η οποία διοικεί, επιβλέπει, καταρτίζει τα επενδυτικά προγράμματα, αποφασίζει για την τιμολογιακή πολιτική για κάθε ένα από τα αεροδρόμια, τα μικρά και τα μεγάλα. Στις αρχές του 2008, μετά από εισήγηση του ΣΕΤΕ, η ΥΠΑ πραγματοποίησε μια σειρά εργασιών για την αισθητική αναβάθμιση των αεροδρομίων. Οι εργασίες αυτές αφορούσαν αφαίρεση αφισών, αποκατάσταση φωτισμού, επιδιόρθωση τηλεφωνικών θαλάμων, επισκευή δαπέδων, εργασίες χρωματισμών, αντικατάσταση πινακίδων κ.λ.π. Το κόστος του έργου αυτού ανήλθε στο 1 εκατ. ευρώ.

Κίνηση στα ελληνικά αεροδρόμια(2006).

	Επιβάτες		Πτήσεις
--	-----------------	--	----------------

Αθήνα	15.073.202	Αθήνα	179.917
Ηράκλειο	5.345.652	Θεσσαλονίκη	47.380
Θεσσαλονίκη	3.802.854	Ηράκλειο	43.740
Ρόδος	3.491.522	Ρόδος	30.742
Κέρκυρα	1.977.776	Κέρκυρα	15.388
Χανιά	1.760.959	Χανιά	14.762
Κως	1.573.117	Κως	13.694
Ζάκυνθος	1.000.635	Μυτιλήνη	8.660
Σαντορίνη	678.250	Σαντορίνη	8.347
Μυτιλήνη	489.688	Ζάκυνθος	7.302
Σάμος	450.918	Σάμος	7.144
Μύκονος	396.262	Μύκονος	6.466
Κεφαλονιά	372.973	Χίος	5.498
Καβάλα	320.165	Καβάλα	4.130
Άκτιο	288.555	Κεφαλονιά	4.002
Αλεξανδρούπολη	277.919	Κάρπαθος	3.752
Σκιάθος	248.661	Αλεξ/πολη	3.690
Χίος	232.341	Λήμνος	3.604
Κάρπαθος	161.186	Άκτιο	3.014
Λήμνος	129.567	Σκιάθος	2.344
Ιωάννινα	126.239	Ιωάννινα	2.172
Άραξος	111.864	Πάρος	1.644
Καλαμάτα	93.991	Μήλος	1.248
Πάρος	37.339	Λέρος	1.242
Μήλος	32.092	Αστυπάλαια	1.074
Λέρος	28.851	Άραξος	1.048
Νάξος	28.633	Κάσος	970
Κύθηρα	27.913	Σητεία	940
Ικαρία	24.642	Νάξος	886
Σητεία	22.902	Κύθηρα	720
Αστυπάλαια	19.563	Καλαμάτα	650
Ν.Αγχίαλος	18.120	Ικαρία	580
Σύρος	11.264	Σύρος	571
Καστελόριζο	9.626	Σκύρος	486
Σκύρος	8.934	Καστελόριζο	480
Κάσος	6.983	Κοζάνη	354
Κοζάνη	6.608	Κάλυμνος	334
Κάλυμνος	6.484	Καστοριά	280
Καστοριά	5.376	Ν.Αγχίαλος	236
Σύνολο	38.719.626		429.491

Πηγή: Eurostat

Το πρόγραμμα επενδύσεων που είχε ενταχθεί στο Γ'ΚΠΣ για την πραγματοποίηση των ανωτέρω ήταν προϋπολογίσιμο 500 εκατ.ευρώ και ολοκληρώνεται το 2008.Αφορούσε επενδύσεις με βελτιώσεις σε δώδεκα αεροδρόμια.Τα έργα που έχουν γίνει μέχρι σήμερα έχουν εστιασθεί στο

αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης και του Ηρακλείου. Συγκεκριμένα μέχρι το τέλος του 2006 παραδόθηκαν σε λειτουργία χλμ. τροχιοδρόμου στο αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης, επεκτάθηκε το κτίριο αεροσταθμού στο αεροδρόμιο Ηρακλείου ενώ πραγματοποιήθηκαν και έργα αναβαθμίσεως σε δέκα περιφερειακά αεροδρόμια με σημαντική κίνηση.

Τα περιφερειακά αεροδρόμια της χώρας αντιμετωπίζουν σημαντικά προβλήματα λειτουργίας εξαιτίας κυρίως των μη ικανοποιητικών εγκαταστάσεων τους, των περιορισμένων αεροδιαδρόμων τους, της ελλείψεως βασικών έργων υποδομής, της αδυναμίας αποτελεσματικής επιχειρηματικής εκμεταλλεύσεως τους. Η αντιμετώπιση των ανωτέρω προβλημάτων απαιτεί υψηλό επίπεδο επενδύσεων, επιχειρηματική λειτουργία των αεροδρομίων και απασχόληση εξειδικευμένου προσωπικού τα οποία θα πρέπει να χρηματοδοτηθούν. Η χρηματοδότηση αυτή δεν είναι δυνατό να αναμένεται από τον κρατικό προϋπολογισμό διότι ο προϋπολογισμός αντιμετωπίζει μεγάλα ελλείματα τα οποία θα διογκωθούν ακόμη περισσότερο στο μέλλον λόγω των τεραστίων υποχρεώσεων του ελληνικού δημοσίου έναντι των ασφαλιστικών ταμείων της χώρας. Εκείνοι που επωφελούνται από τη λειτουργία των αεροδρομίων και εκείνοι που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες τους θα πρέπει να πληρώσουν το κύριο μέρος του κόστους για να εξασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία και η αναγκαία ανάπτυξη των εργασιών τους. Όμως αντί της προσπάθειας εξασφάλισης των αναγκαίων πόρων για τη χρηματοδότηση των επιχειρησιακών προγραμμάτων ανάπτυξης των αεροδρομίων για τη διενέργεια των αναγκαίων επενδύσεων και την κάλυψη του λειτουργικού τους κόστους ασκείται από πολλές πλευρές πίεση:

- Για μείωση των τελών λειτουργίας των αεροδρομίων.
- Για κατάργηση του σπατόσημου.
- Για τιμολόγηση των υπηρεσιών των αεροδρομίων σε υψηλά επίπεδα που δεν καλύπτουν το κόστος προσφοράς τους.

Στην πραγματοποίηση των αναγκαίων επενδύσεων σημαντικός πρέπει να είναι ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοικήσεως και των τοπικών οικονομικών παραγόντων είτε με ανάθεση των έργων και της διαχείρισεως του αεροδρομίου είτε με δική τους πρωτοβουλία. Για τη διασφάλιση των αναγκών για συγκοινωνία όλου του πληθυσμού της Ελλάδας ενδέχεται να χρειάζεται η δημιουργία νέων αεροδρομίων όμως όπως έχει δείξει η εμπειρία τα νέα αυτά αεροδρόμια πρέπει να δημιουργηθούν με αυτοδιοίκηση με τη σημαντική συμβολή των τοπικών επιχειρηματικών παραγόντων και της τοπικής αυτοδιοικήσεως κάθε περιοχής, συνεπικουρούμενοι και από το κράτος σε κάποιο βαθμό.

Οι αερομεταφορές έχουν αναδειχθεί σε σημαντικό συγκοινωνιακό μέσο συμβάλλοντας σημαντικά στην οικονομική ανάπτυξη και στην αύξηση της απασχολήσεως. Επιπλέον προβλέπεται η περαιτέρω ενδυνάμωση του ποσοστού συμμετοχής του κλάδου στον τομέα των μεταφορών. Οι αερομεταφορές είναι ακόμη πιο σημαντικός κλάδος στην Ελλάδα, στην οποία ο τουρισμός αποτελεί βασικό πυλώνα της οικονομικής ανάπτυξης. Διεθνώς η πρόκληση που αντιμετωπίζει ο κλάδος των αερομεταφορών παύει να είναι ο κρατικός προστατευτισμός με το άνοιγμα των αιθέρων, ενώ ως σύγχρονη πρόκληση αναδεικνύεται η κρίση χωρητικότητας των αεροδρομίων. Για την Ελλάδα το θέμα είναι η

ορθολογική οργάνωση του κλάδου και η αποτελεσματική οργάνωση και λειτουργία των αεροδρομίων μας με στόχο την αυτοχρηματοδότηση της λειτουργίας τους.

7.4 Άλλα σημαντικά αεροδρόμια της Ευρώπης.

Ένα από τα μεγαλύτερα αεροδρόμια της Ευρώπης αλλά και του κόσμου είναι το αεροδρόμιο Heathrow του Λονδίνου. Με 4 επίπεδα επιβίβασης πάνω από 64 εκατομμύρια επιβάτες επιβιβάζονται στις περισσότερες από 90 αεροπορικές εταιρείες, όπου μέσω των 2 κεντρικών αεροδιαδρόμων ταξιδεύουν σε περισσότερους από 160 προορισμούς εκτελώντας 1.260 πτήσεις την ημέρα. Το αεροδρόμιο του Λονδίνου ξεκίνησε να λειτουργεί το 1946 εκτελώντας μόλις 9.000 πτήσεις το χρόνο. Σήμερα εξυπηρετεί τον μεγαλύτερο αριθμό επιβατών από οποιοδήποτε διεθνές αεροδρόμιο του κόσμου. Οι περισσότερες πτήσεις από το Λονδίνο έχουν σαν τελικό προορισμό τη Νέα Υόρκη, το Παρίσι, το Άμστερνταμ και το Δουβλίνο. Ένας σιδηρόδρομος συνδέει το αεροδρόμιο με το κέντρο του Λονδίνου με εκτιμώμενο χρόνο άφιξης 15' ενώ η συχνότητα αναχώρησης των συρμών είναι επίσης 15'. Επιπλέον η διεύθυνση του αεροδρομίου συνεχώς συνεισφέρει και μεριμνά για την επίλυση διαφόρων προβλημάτων που έχει η περιοχή που φιλοξενεί το αεροδρόμιο προσφέροντας χρήματα και ανθρώπινο δυναμικό. Ενδιαφέρον όμως παρουσιάζει και το αεροδρόμιο του Μονάχου της Γερμανίας.

Το αεροδρόμιο του Μονάχου πρωτολειτούργησε τον Οκτώβριο του 1939. Βρίσκεται 25km βορειοανατολικά του Μονάχου σε ύψος 448 μέτρων πάνω από την επιφάνεια της θάλασσας. Δύο αεροδιάδρομοι μήκους 4 χιλιομέτρων και πλάτους 60m είναι διαθέσιμοι για τις απογειώσεις και προσγειώσεις των αεροσκαφών ενώ ο διατεθειμένος χώρος για τη στάθμευση των αεροσκαφών επαρκεί για 40 αεροσκάφη. Αρκετά εντυπωσιακό είναι το σύστημα διακίνησης αποσκευών αφού το μήκος του αγγίζει σε μήκος τα 18km ενλω διακινεί καθημερινά περισσότερες από 19.200 αποσκευές. Τα 187 check-in desks εργάζονται πυρετωδώς για την ομαλότερη επιβίβαση και αποβίβαση των 23,1 εκατομμυρίων επιβατών που μετακινούνται μέσω 319.000 πτήσεων που πραγματοποιούνται κάθε χρόνο.

Εξίσου ενδιαφέρον είναι όμως και το αεροδρόμιο του Παρισιού. Το αεροδρόμιο ADP του Παρισιού είναι το τρίτο μεγαλύτερο σε κίνηση στη Ευρώπη. Με 69 εκατομμύρια επιβάτες να μετακινούνται ετησίως μέσω των 108.000 δρομολογίων από 98 διαφορετικές χώρες και 384 αεροπορικές εταιρείες δίκαια έχει κερδίσει αυτό τον τίτλο.

Το αεροδρόμιο ADR βρίσκεται λίγο έξω από τη Ρώμη και είναι διαφορετικό από το αρχικό μετά από αλλαγές που υπέστη. Βασισμένο στις ιδέες του Leonardo Da Vinci κατασκευάστηκε το νέο κτίριο δορυφόρος το οποίο χρησιμοποιείται μόνο για τις διεθνείς πτήσεις και συνδέεται με το υπόλοιπο αεροδρόμιο με τον επίσης νέο αυτόματο υπερψωμένο αεροδιάδρομο. Περισσότεροι από 5.000 επιβάτες μετακινούνται την ώρα στο νέο αυτό στολίδι του αεροδρομίου της

Ρώμης και προς τις δύο κατευθύνσεις εκτελώντας μία πτήση σε χρόνο λίγο περρισσότερο από ένα λεπτό.

Τέλος το αεροδρόμιο του Δουβλίνου χρίζει επίσης σύγκρισης με το αντίστοιχο του Ελευθέριος Βενιζέλος. Το αεροδρόμιο δεν είναι τόσο μεγάλο όσο τα προαναφερθέντα αεροδρόμια της υπόλοιπης Ευρώπης αλλά είναι υπεραρκετό για να καλύψει τις ανάγκες εξυπηρέτησης του επιβατικού κοινού της Ιρλανδίας. Το αεροδρόμιο έκανε ρεκόρ διακίνησης το 2000 με 14 εκατομμύρια επιβάτες. Έχει διακριθεί ως ένα από τα 10 πιο γρήγορα αναπτυσσόμενα αεροδρόμια του κόσμου αφού έχει μετρηθεί η αύξηση διακίνησης επιβατών σε 7% ετησίως.

Η Ευρώπη λοιπόν αλλά και υπόλοιπος κόσμος έχουν πολύ όμορφα και εργονομικά αεροδρόμια. Αυτό όμως δεν είναι αρκετό για μία μικρή χώρα όπως είναι η Ελλάδα για να μη μπει επάξια στον ανταγωνισμό και την ανάδειξη του νέου αεροδρομίου της, το διεθνές αεροδρόμιο Ελευθέριος Βενιζέλος ως το πέμπτο καλύτερο αεροδρόμιο του κόσμου.



7.5 Εξυπηρέτηση επιβατών.

Η εξυπηρέτηση επιβατών αφορά όλες εκείνες τις υπηρεσίες και εργασίες που παρέχονται στους επιβάτες κατά τη διαδικασία άφιξης και αναχώρησης των πτήσεων.

Ναυλωτές.

Ναυλωτές ονομάζονται οι επιχειρήσεις οι οποίες δρομολογούν πτήσεις charter.

Η επιχείρηση που αγοράζει όλες τις θέσεις μέσα σε ένα αεροπλάνο είναι ο κύριος ναυλωτής της πτήσης.

Σε αυτόν απευθύνονται οι tour operators ή άλλοι ναυλωτές που επιθυμούν να κλείσουν θέσεις για τους πελάτες τους σε μία πτήση.

Ο ρόλος του ναυλωτή και των tour operators σε μία πτήση είναι καθοριστικός αφού αυτοί στην ουσία είναι οι πελάτες της αεροπορικής εταιρείας.

Ο κύριος υπεύθυνος για την ομαλή διεξαγωγή των πτήσεων είναι η Aviareps και ο handling agent οι οποίοι ακολουθούν τους κανόνες των αερολομενικών αρχών.

Προετοιμασία.

Το check-in ξεκινάει δύο ώρες πριν από την προγραμματισμένη αναχώρηση του αεροπλάνου. Από το καλοκαίρι του 1999 στις υποχρεώσεις των αεροπορικών εταιρειών έχει συμπεριληφθεί και η προετοιμασία του Gen-dec και Aviareps report.

Ετοιμάζεται ένας φάκελος στον οποίο αναγράφεται στο εξώφυλλο τα στοιχεία της πτήσης και συγκεκριμένα ημερομηνία, flight number άφιξης και αναχώρησης, καθώς και τον σταθμό προέλευσης και προορισμού της πτήσης. Όλα τα στοιχεία προμηθεύονται από το Operation της Aviareps.

Το επόμενο βήμα είναι η επικοινωνία με τον ναυλωτή ή τους sharers της πτήσης και η πληροφόρηση σχετικά με τον αριθμό των επιβατών. Με βάση αυτά τα στοιχεία ετοιμάζεται το διαβιβαστικό έντυπο που περιέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες.

Στη συνέχεια φωτοτυπείται το έντυπο. Με το πρωτότυπο αλλά και το αντίγραφο πηγαίνουμε στην ΥΠΑ όπου οι υπάλληλοι της αερολιμενικής αρχής κρατούν το ένα και αφού επικυρώσουν το άλλο το επιστρέφουν. Απαραίτητα στοιχεία για τη διεξαγωγή του ελέγχου των εισιτηρίων και των αποσκευών είναι τα boarding passes, τα baggage labels και το sharing plan. Θα πρέπει να προσεχθεί κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας να χρησιμοποιείται διαφορετικό χρώμα boarding passes και baggage labels έτσι ώστε στην περίπτωση που υπάρχουν

ταυτόχρονα τουλάχιστον δύο πτήσεις να αποφευχθεί το μπέρδεμα των αποσκευών των επιβατών.

Προετοιμάζεται επίσης ένα έντυπο στο οποίο αναφέρεται ο ακριβής αριθμός boarding passes και baggage labels για την κάθε πτήση.

Επίσης συμπληρώνεται το flight report με όλες τις πληροφορίες για την πτήση και τοποθετείται στο φάκελο. Στο flight report αναγράφονται στοιχεία όπως είναι τα βάρη της πτήσης, τα special request ή τα special meals και άλλες χρήσιμες πληροφορίες οι οποίες είναι ζωτικές για τη λειτουργία της εταιρείας. Το flight report αποτελείται από τρία αντίγραφα. Το πρώτο αντίγραφο δίδεται στον καπετάνιο, το δεύτερο στην προϊσταμένη θαλάμου επιβατών και το τρίτο αρχειοθετείται στο φάκελο της πτήσης.

Θάλαμος επιβατών.

Θάλαμος επιβατών λέγεται το τμήμα εκείνο του αεροσκάφους το οποίο είναι κατάλληλα διαμορφωμένο για την ασφαλή μεταφορά των επιβατών.

Το seating plan είναι ένα έντυπο στο οποίο απεικονίζεται η κάτοψη του θαλάμου επιβατών.

Στις charter πτήσεις συναντάμε συνήθως μια διαμόρφωση (Y class) για όλη την καμπίνα.

Στο έντυπο αυτό ορισμένες θέσεις απεικονίζονται με κόκκινο χρώμα και σημαίνει ότι πρόκειται για θέσεις εξόδου/εισόδου στο αεροσκάφος. Δεν επιτρέπεται να καταλαμβάνουν τις θέσεις αυτές επιβάτες όπως μητέρες με μωρά, παιδιά κάτω των 12 ετών, άτομα με ειδικές ανάγκες, ηλικιωμένοι, γιατί σε περίπτωση επείγουσας ανάγκης τα άτομα αυτά πρέπει να μην εμποδίζουν την άμεση αποβίβαση από το αεροσκάφος.

Υποχρεώσεις handling agent.

Ο φορέας παροχής επίγειας εξυπηρέτησης είναι υποχρεωμένος βάση συμβολαίου που έχει επισυνάψει με την αεροπορική εταιρεία πριν την έναρξη της περιόδου να:

- Διαθέτει το ανάλογο προσωπικό για τον έλεγχο σύμφωνα με τον τύπο του αεροσκάφους και τον αριθμό των επιβατών.
- Προσκομίζει αναπηρικές καρέκλες στην περίπτωση που υπάρχουν επιβάτες με ειδικές ανάγκες καθώς και να μεταφέρει ογκώδη αντικείμενα στην ανατολική πύλη.
- Διενεργεί τον έλεγχο σε συνεργασία με το τμήμα ζυγοστάθμισης.
- Παρέχει έντυπα στην περίπτωση που δεν τα προμηθεύει η αεροπορική εταιρεία.
- Πραγματοποιεί τυχόν αναγγελίες και την επιβίβαση των επιβατών.

Χώρος ελέγχου.

Ο χώρος ελέγχου των εισιτηρίων και αποσκευών βρίσκεται στην αίθουσα αναχωρήσεων του αεροδρομίου. Είναι κατάλληλα διαμορφωμένος για τη διεργασία του ελέγχου με ειδικούς ιμάντες για τις αποσκευές, ηλεκτρονικές ζυγαριές και ειδικά stand για τον έλεγχο. Δύο ώρες κι ένα τέταρτο πριν την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης του αεροπλάνου ανοίγεται το check-in, αφού έχουν γίνει οι απαραίτητες προετοιμασίες για την πτήση. Στην περίπτωση που την ίδια ώρα πρέπει να ανοίξουν πολλά check-in για διαφορετικές πτήσεις ο handling agent δίνει λύσεις σύμφωνα με τη μηχανογραφημένη λίστα στην οποία αναφέρονται οι πτήσεις όλων των αεροπορικών εταιρειών με την ακριβή ώρα αναχώρησης. Πάντα προηγείται η πτήση που έχει προγραμματιστεί έστω και πέντε λεπτά νωρίτερα από την άλλη. Πριν την έναρξη του ελέγχου πρέπει επίσης να επιβεβαιωθεί ότι έχει ενημερωθεί ο διαχωρισμός των αποσκευών και οι οθόνες πάνω από τα desk αναγράφουν τη σωστή πτήση.

Έλεγχος εισιτηρίων και αποσκευών.

Κατά τη διάρκεια του ελέγχου ο handling agent πρέπει:

- Να κόβει το σωστό flight coupon από το εισιτήριο του επιβάτη.
- Να ελέγχει εάν τα εισιτήρια είναι έγκυρα για τη συγκεκριμένη πτήση.
- Να ελέγχει εάν οι αποσκευές που έχει μαζί του ο επιβάτης ανήκουν στον ίδιο.
- Να επικολλήσει το απόκομμα του baggage label στο εισιτήριο του επιβάτη.
- Να τοποθετήσει στο boarding pass τον αριθμό της θέσης του επιβάτη.
- Να δώσει στον επιβάτη το boarding pass με τη θέση και το εισιτήριο με το baggage label.

Σχετικά με τον έλεγχο αποσκευών μεγάλων αντικειμένων, αφού τοποθετηθεί το baggage label πάνω στο αντικείμενο αποστέλλεται με έναν εργάτη στην ανατολική πύλη αφού δε μπορεί να μεταφερθεί από τους ιμάντες.

Επικολλούνται επίσης baggage labels σε παιδικά καροτσάκια και αναπηρικές καρέκλες για να μπορούν οι κάτοχοι τους να τα χρησιμοποιήσουν μέχρι το αεροπλάνο.

Κατά τη διάρκεια του check-in για όλες τις πτήσεις γίνεται έλεγχος του διαβατηρίου και του εισιτηρίου του επιβάτη προκειμένου να επιβεβαιωθεί ότι πρόκειται για το ίδιο πρόσωπο.

Επιβάτες με προβλήματα κίνησης που χρειάζονται αναπηρική καρέκλα.

Θα πρέπει να παρασχεθεί η καλύτερη δυνατή προσπάθεια για βοήθεια κατά την ώρα αναχώρησης και άφιξης της πτήσεως,Υπάρχουν τρία είδη τύπων αναπηρικής καρέκλας:

WCHR: Για επιβάτες που ανεβοκατεβαίνουν σκάλες και περπατάνε στην καμπίνα αλλά δε μπορούν να διανύσουν μεγάλες αποστάσεις.

WCHS: Για επιβάτες που δε μπορούν να ανεβοκατέβουν τις σκάλες,αλλά μπορούν να περπατήσουν στην καμπίνα,ζητάνε αναπηρική καρέκλα για αποστάσεις από και προς το αεροπλάνο,και ανυψωτικό μηχάνημα για να ανέβουν ή να κατέβουν από το αεροσκάφος.

WCHC: Για επιβάτες που έχουν ολική αναπηρία,οι οποίοι ζητάνε αναπηρική καρέκλα από και προς το αεροσκάφος,ανυψωτικό μηχάνημα για να ανέβουν ή να κατέβουν από το αεροσκάφος και βοήθεια να καθίσουν στη θέση τους.

Άτομα με ψυχολογικά προβλήματα.

Θα πρέπει σε συνεννόηση με το operation και τον αντιπρόσωπο του tour operator να μην τους επιτραπεί να περάσουν στο αεροπλάνο και να ενημερωθεί το πλήρωμα.

Εγκυμονούσες μητέρες.

Στις περιπτώσεις των εγκύων γυναικών που δεν έχουν περάσει τον έβδομο μήνα κύησης,ζητείται πιστοποιητικό γιατρού που να αναφέρει ότι μπορούν να πετάξουν.

Επιβάτες με γύψο.

Όλες οι εταιρείες δέχονται επιβάτες που φέρουν γύψο μόνο στην περίπτωση που έχουν περάσει 72 ώρες από τη στιγμή που τους τοποθετήθηκε.Εφόσον φέρουν πιστοποιητικό γιατρού ότι δεν υπάρχει πρόβλημα να πετάξουν,επιτρέπεται να πετάξουν ενώ αναγράφεται στο flight report η θέση που κάθονται.

Διακεκριμένοι επιβάτες.

Με τον όρο αυτό εννοούμε τους επιβάτες που χρήζουν ιδιαίτερης σημασίας και φροντίδας για εμπορικούς λόγους.Οι VIP θα πρέπει να κάθονται σε μπροστινές θέσεις ή στις θέσεις αρεσκείας τους.

Ασυνόδευτα.

Ασυνόδευτο θεωρείται ένα παιδί από 6-11 χρονών. Από 12 χρονών και πάνω αντιμετωπίζεται σαν ενήλικας.

Βασικός κανόνας είναι ένα ασυνόδευτο παιδί να κάθεται στις μπροστινές θέσεις που βρίσκονται στην καμπίνα για να μπορεί η αεροσυνοδός να το επιτηρεί. Εάν υπάρχουν παραπάνω από ένα ασυνόδευτα παιδιά θα πρέπει να κάθονται το ένα δίπλα στο άλλο. Τα ασυνόδευτα παιδιά θα πρέπει να συνοδεύονται μέχρι το check-in από τους γονείς τους ή από έναν ενήλικα. Εκεί με τη βοήθεια της εταιρείας συμπληρώνεται η κατάλληλη φόρμα.

Η εταιρεία κρατά ένα copy από τα τρία αντίγραφα. Το δεύτερο το παραλαμβάνει η αεροσυνοδός και το τρίτο παραμένει στο παιδί.

Επιβάτες νηπιακής ηλικίας.

Δεν γίνεται δεκτό να ταξιδέψουν μωρα που έχουν κλείσει μόλις 7 ημέρες από την γέννηση τους.

Δεν επιτρέπεται να ταξιδέψουν μωρά που συνοδεύονται από ένα ενήλικα μόνο.

Διερχόμενοι επιβάτες.

Διερχόμενοι είναι οι επιβάτες που φτάνουν στον προορισμό τους μέσω κάποιου άλλου. Εάν κατά τη διάρκεια της πτήσης έχουμε τέτοιους επιβάτες τις περισσότερες φορές παραμένουν στο αεροπλάνο.

Ανεπιθύμητοι επιβάτες.

Στην περίπτωση αυτή εάν ο επιβάτης έχει στην κατοχή του εισιτήριο μετεπιστροφής της ίδιας αεροπορικής εταιρείας τότε προσπαθούμε να τον στείλουμε πίσω στην χώρα του με την ίδια πτήση. Παρόλα αυτά η αστυνομία έχει το δικαίωμα να καθορίσει πότε και με ποια πτήση θα υποχρεώσει τον ανεπιθύμητο επιβάτη να αναχωρήσει από τη χώρα μας.



Aircraft handling.

Η άφιξη του αεροσκάφους σηματοδοτεί τις ακόλουθες ενέργειες:

- Για διεθνείς αφίξεις τελωνειακός/υγειονομικός έλεγχος.
- Ο πράκτορας εξυπηρέτησης επιβατών θα διευκολύνει τους αποβιβαζόμενους και επιβιβαζόμενους επιβάτες.
- Ο πράκτορας ελέγχου φορτίου θα μεριμνήσει για το clearance και θα παραλάβει τον χαρτοφύλακα με τα έγγραφα του αεροσκάφους.
- Το catering θα εκφορτώσει τα χρησιμοποιημένα containers και θα φορτώσει το αεροσκάφος για το επόμενο σκέλος της πτήσεως.
- Το προσωπικό καθαρισμού θα καθαρίσει το εσωτερικό του αεροσκάφους.
- Το προσωπικό φορτώσεως θα φορτώσει/εκφορτώσει το αεροσκάφος.
- Η εταιρεία καυσίμων θα ανεφοδιάσει το αεροσκάφος με καύσιμα.
- Το προσωπικό συντηρήσεως θα διεξάγει τους αναγκαίους ελέγχους που αφορούν τη συντήρηση του αεροσκάφους.
- Ειδικές διαδικασίες και προληπτικά μέτρα ασφάλειας θα πρέπει να τηρούνται κατά το άνοιγμα και το κλείσιμο όλων των θυρών του αεροσκάφους.

Κύρια είδη εξοπλισμού εξυπηρέτησης επιβατών και φορτίου.

G.P.U (Πηγή ισχύος εδάφους)

Μονάδα εκκινητήρα αέρα μηχανής

Κένωση/πλήρωση δεξαμενών ύδατος

Άδειασμα αποχωρητηρίων
Όχημα αποπτάγωσης/Ανυψωτικό
Κηροζινοφόρο όχημα/Μετρητής
Όχημα καθαρισμού εσωτερικού αεροσκάφους
Κλιματιστική συσκευή
Όχημα μηχανικού
Οχήματα αλλαγής θέσεων
Εμποδιστήρες τροχών
Στυλίδιο ουράς/Ορθοστάτης
Ακουστικά-Μικρόφωνο ενδοσυννενόησης
Όχημα ρυμούλκησης
Ράβδος ρυμούλκησης
Πυροσβεστήρας
Σκάλα διακίνησης επιβατών
Όχημα μεταφοράς γευμάτων
Εξοπλισμός εξυπηρέτησης αναπήρων,ασθενών
Air bridge
Λεωφορεία μεταφοράς επιβατών

Σήματα μετά την αναχώρηση του αεροσκάφους.

Αμέσως μετά την αναχώρηση του αεροσκάφους διάφορα σήματα μεταβιβάζονται προς τους σταθμούς που αφορούν την πτήση,όπως:

- Σήμα για την εξυπηρέτηση των επιβατών
- Σήμα για το seating plan
- Σήμα που παρέχει πληροφορίες για το μεταφερόμενο επί του σκάφους φορτίου.Το σήμα αυτό ονομάζεται Load Message και αποτελεί τη βάση του σχεδιασμού που επιτελείται στον επόμενο σταθμό προκειμένου να διασφαλισθεί ένα αποτελεσματικό και ομαλό handling εδάφους.Το σήμα αυτό διαβιβάζεται επιπροσθέτως προς το Load Planning Message σε κάποια χρονική στιγμή πριν από την πραγματοποίηση της πτήσης

Συστήματα αντισταθμιστικών παροχών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης.

Η δράση της ΕΕ στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών στοχεύει κυρίως στη εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των επιβατών.Ο κανονισμός καθορίζει κοινούς κανόνες όσον αφορά την αποζημίωση των επιβατών αεροπλάνων και την βοήθεια που τους παρέχεται σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ακύρωσης ή σημαντικής καθυστέρησης της πτήσης.

ΠΡΑΞΗ

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ.261/204 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11^{ης} Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ.295/91.

ΣΥΝΟΨΗ

Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται:

- Στους επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα σε έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η συνθήκη.
- Στους επιβάτες που αναχωρούν από αερολιμένα σε έδαφος τρίτης χώρας με προορισμό αερολιμένα σε έδαφος κράτους μέλους στο οποίο εφαρμόζεται η συνθήκη.

Τα παραπάνω ισχύουν με την προϋπόθεση ότι οι επιβάτες έχουν επιβεβαιωμένη κράτηση στη συγκεκριμένη πτήση και παρουσιάζονται στον έλεγχο εισιτηρίων την ώρα που έχει υποδειχθεί προηγουμένως εγγράφως ή εφόσον δεν προσδιορίζεται ώρα το αργότερο σαράντα πέντε λεπτά πριν από την αναγραφόμενη αναχώρηση της πτήσης. Ο κανονισμός θεσπίζει τα ελάχιστα δικαιώματα των επιβατών στις παρακάτω περιπτώσεις:

- Άρνηση επιβίβασης παρά τη θέληση τους.
- Ματαίωση της πτήσης τους.
- Καθυστέρηση της πτήσης τους.

Άρνηση επιβίβασης.

Όταν πραγματικός αερομεταφορέας εκτιμά εύλογα ότι θα προβεί σε άρνηση επιβίβασης σε κάποια πτήση αναζητεί κατά πρώτον επιβάτες διατεθειμένους να παραιτηθούν από τις κρατήσεις τους με αντάλλαγμα κάποιο όφελος. Εάν δεν παρουσιασθεί αρκετός αριθμός εθελοντών ώστε να επιτραπεί στους εναπομένοντες επιβάτες με κρατήσεις να επιβιβασθούν στο αεροσκάφος ο αερομεταφορέας μπορεί τότε να αρνηθεί σε επιβάτες την επιβίβαση παρά τη θέληση τους με ταυτόχρονη αποζημίωση τους.

Σε περίπτωση ματαίωσης ή άρνησης επιβίβασης σε μια πτήση οι επιβάτες δικαιούνται:

- Αποζημίωση του εισιτηρίου τους εντός προθεσμίας επτά ημερών, ή πτήση επιστροφής προς το αρχικό σημείο αναχώρησής τους ή μεταφορά τους στον τελικό τους προορισμό.
- Φροντίδα (γεύματα και αναψυκτικά, διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο)
- Αποζημίωση της οποίας το ύψος ορίζεται σε:
-250 ευρώ για όλες τις πτήσεις έως και 1500 χιλιομέτρων.

-400 ευρώ για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500 χιλιομέτρων και όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χιλιομέτρων.

-600 ευρώ για όλες τις πτήσεις που δεν εμπίπτουν στα παρακάτω στοιχεία.

Καθυστερήσεις.

Ο κανονισμός θεσπίζει καθεστώς που περιλαμβάνει τρεις κατηγορίες ποινών:

- Μεγάλες καθυστερήσεις(δύο ώρες ή περισσότερο ανάλογα με την απόσταση της πτήσης),οι επιβάτες δικαιούνται σε όλες τις περιπτώσεις γεύματα και αναψυκτικά καθώς και δυνατότητα δωρεάν πραγματοποίησης δύο τηλεφωνημάτων ή αποστολής δύο τηλετύπων ή δύο ομοιοτυπιών ή δύο μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Αν ο χρόνος αναχωρήσεως προβλέπεται για την επόμενη μέρα τότε οι επιβάτες δικαιούνται επίσης διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο και μεταφορά μεταξύ αερολιμένα και καταλύματος.
- Αν η καθυστέρηση είναι τουλάχιστον πέντε ώρες οι επιβάτες έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν ανάμεσα στην επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου τους καθώς επίσης κατά πόσο συντρέχει η περίπτωση πτήση επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης του.

Αλλαγή θέσης.

Εάν ο αερομεταφορέας τοποθετήσει επιβάτη σε θέση κατώτερη από εκείνη για την οποία αγοράσθηκε το εισιτήριο επιστρέφει εντός επτά ημερών τα ακόλουθα:

- Το 30% της τιμής του εισιτηρίου για όλες τις πτήσεις έως και 1500 χιλιομέτρων.
- Το 50% της τιμής του εισιτηρίου για όλες τις ενδοκοινοτικές πτήσεις άνω των 1500 χιλιομέτρων πλην των πτήσεων μεταξύ της ευρωπαϊκής επικράτειας των κρατών μελών και των γαλλικών υπερπόντιων διαμερισμάτων και για όλες τις άλλες πτήσεις μεταξύ 1500 και 3500 χιλιομέτρων.
- Το 75% της τιμής του εισιτηρίου προκειμένου για όλες τις πτήσεις που δεν εμπίπτουν στα παραπάνω στοιχεία.

Συμπεράσματα-Προτάσεις

Οι αερομεταφορές είναι ένας τομέας με ξεχωριστή σπουδαιότητα για την Ελληνική οικονομία. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε, ότι η πλειονότητα των τουριστικών μετακινήσεων πραγματοποιείται αεροπορικώς, απόδειξη ότι υπάρχει ιδιαίτερη δυναμική. Με δεδομένο μάλιστα ότι η χώρα μας στηρίζει πολλά στον τουριστικό τομέα, η δυναμική αυτή αποκτά ακόμα μεγαλύτερες διαστάσεις.

Δεν θα ήταν υπερβολή αν λέγαμε ότι γενικότερα οι αεροπορικές μεταφορές αποτελούν ένα αποδοτικό μοχλό παρέμβασης στην κοινωνική, οικονομική, πολιτιστική και φυσικά χωροταξική ανάπτυξη ενός τόπου. Ο τομέας των αερομεταφορών είναι ένας από τους σημαντικότερους τομείς μεταφορών τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Στην Ελλάδα και ιδιαίτερα στα νησιά του αρχιπελάγους λόγω της γεωγραφικής θέσης τους οι αερομεταφορές διαδραματίζουν ένα ιδιαίτερο ρόλο. Ένα ρόλο που έχει να κάνει με τον τουρισμό και την προσβαση στα αεροδρόμια που προσελκύουν κάθε χρόνο εκατομμύρια επιβάτες.

Τόσο διεθνώς όσο και στη χώρα μας, οι αερομεταφορές αντιμετωπίζουν πολλές προκλήσεις, με πρώτη αυτή της ασφάλειας της μετακίνησης των προσώπων. Για το λόγο αυτό η ασφάλεια έχει τεθεί ως προτεραιότητα από τη διοίκηση της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας.

Η δημιουργία ενός αεροδρομίου αλλάζει άρδην το σκηνικό σε όποια περιοχή και αν τοποθετηθεί. Θα μπορούσαμε λοιπόν να πούμε ότι σε επίπεδο περιφερειακής ανάπτυξης οι αεροπορικές μεταφορές αποτελούν το συστατικό της στοιχείο.

Συγκριτικά με την έκταση και τον πληθυσμό της χώρας το ελληνικό δίκτυο αεροδρομίων είναι πολύ εκτεταμένο. Η γεωφυσική ιδιομορφία της χώρας μας που περιλαμβάνει μια πλειάδα νησιών αλλά και συμπαγείς ορεινούς όγκους στο ηπειρωτικό της τμήμα επέβαλε κατ'ουσία τη δημιουργία πολλών αεροδρομίων. Επιπρόσθετα η Ελλάδα δεν διαθέτει χερσαία σύνορα με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και λόγω της ιδιαίτερης γεωγραφικής της θέσης αποτελεί μια φυσική πύλη στο νοτιοανατολικό άκρο της ενωμένης Ευρώπης.

Ο τομέας των αερομεταφορών έχει μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης τόσο παγκοσμίως όσο και στην Ελλάδα. Κατά τα τελευταία έτη παρατηρείται μια ιδιαίτερη αύξηση του αριθμού των κινήσεων αεροσκαφών που κατά τα τελευταία έτη είναι πολύ μεγάλη. Η κίνηση αυτή είναι περισσότερο κατανεμημένη κατά τους μήνες αιχμής, Μάιο έως Οκτώβριο λόγω του τουριστικού χαρακτήρα της κίνησης των περισσότερων αεροδρομίων της χώρας.

Αναγκαία είναι επίσης και η υλοποίηση μεγάλων αναπτυξιακών έργων υποδομής, ελέγχου και οργάνωσης των αεροδρομίων και του εναέριου χώρου. Ένας αερολιμένας είτε κεντρικός, είτε περιφερειακός, λειτουργεί ως κόμβος αλλά έχει και ευρύτερες εμπορικές δραστηριότητες και είναι καθοριστικό στοιχείο για την περιφερειακή ανάπτυξη. Ένα ακόμη σημαντικό στοιχείο είναι οι αερολιμενικές υποδομές που με τις διαρθρωτικές αλλαγές της ΕΕ οι οποίες τις συγχρηματοδότησαν εμφανίζονται ιδιαίτερα αναβαθμισμένες.

Ο ρόλος των αερολιμένων από ένα απλό σημείο μετάβασης, αναβαθμίζεται, γίνεται κόμβος, εμπορικό σημείο και μοχλός της ευρύτερης ανάπτυξης.



Βιβλιογραφία

- Ι.Σ. Λαΐνος <<Οικονομική εναέριων μεταφορών>>.Εκδόσεις Σταμούλη.Αθήνα 1999
- Alexander T. Wells <<Αεροπορική βιομηχανία μεταφορών>>.Εκδόσεις Γ.Παρίκος και ΣΙΑ Ε.Ε.1997
- Ηγουμενάκης Ν.,1999 <<Τουριστικό μάρκετινγκ>>
- Ηγουμενάκης Ν.,2000 <<Τουρισμός και ανάπτυξη>>
- www.airliners.gr
- Θωμόπουλος Νίκος,<<Στρατηγικές για την είσοδο μιας εταιρείας στο διαδίκτυο>>
- Σαμπράκος Ε,<<Μεταφορές και τουρισμός>>
- Τουρισμός και οικονομία,Μάρτιος 2002
- Βιομηχανία αεροπορικών μεταφορών και τουρισμός (Βίκυ Κατσώνη)
- Τουρισμός και οικονομία,Δεκέμβριος 2000
- Βλαχοπούλου Μάρω,(2003)<<E-marketing,διαδικτυακό marketing>>
- Γκαμαλέτσος θ,<<Θεωρητική οικονομική>>Τόμος Α,Εκδόσεις Σταμούλης,1989
- Β Μεταξά,<<Η οικονομική των μεταφορών>> Εκδόσεις Παπαζηση,1986
- Ρ Ζωγραφάκης,<<Αεροπορικοί Ναύλοι>>