

**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΣΧΟΛΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΔΙΟΓΡΑΝΩΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΚΕΤΩΝ  
ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΕΠΟΠΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΝΤΟΚΟΥ ΜΑΡΙΑ  
ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΜΑΥΡΗ ΚΑΛΛΙΟΠΗ**

**ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2005**

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
ΟΡΙΣΜΟΙ - ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΑ .....	3
Ο Ορισμός του τουρίστα.....	4
Ιστορική αναδρομή .....	5
ΤΑΞΙΔΙΑ - ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ .....	7
Ο ΕΛΛΗΝΑΣ “ΤΑΞΙΔΙΩΤΗΣ” .....	9
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ .....	12
ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ .....	13
ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ.....	14
ΕΠΙΛΟΓΗ ΘΕΣΗΣ - ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ . ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ.....	15
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ .....	18
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ .....	18
1. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ.....	18
2. ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ .....	22
Κρατήσεις δωματίων .....	23
3. ΤΜΗΜΑΤΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ.....	24
4. ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ .....	25
Οργανόγραμμα τουριστικού γραφείου εξερχόμενου τουρισμού .....	27
ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ ΔΙΑΚΟΠΩΝ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ .....	32
ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ .....	36
ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ ΜΕ ΑΕΡΟΠΛΑΝΟ.....	37
ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ.....	53
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	60
Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΙΣ “ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΧΩΡΕΣ” .....	63
ΒΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	67
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΕΝΤΥΠΩΝ .....	68



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### ΟΡΙΣΜΟΙ - ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΑ

Ο τουρισμός είναι ένα σπουδαίο παγκόσμιο φαινόμενο που στα τελευταία χρόνια πήρε τεράστιο άπλωμα.

Λέγοντας τουρισμό ή περιηγητισμό (στα γαλλικά *tourisme* από τη λέξη *tour* που σημαίνει γύρος, γύρισμα στα αγγλικά *tourism*) πρέπει να εννοούμε την πρόσκαιρη περιήγηση από τόπο σε τόπο για αναψυχή προπάντων και την οργάνωση της προσέλκυσης περιηγητών μαζί με την σχετική υπηρεσία.

Η έννοια λοιπόν τούτη περιέχει δύο στοιχεία:

- α.** Την τουριστική κίνηση, δηλαδή την πρόσκαιρη μετακίνηση ατόμων από τον τόπο της μόνιμης κατοικίας ή διαμονής τους για λόγους ψυχαγωγίας.
- β.** Την οργανωμένη προσπάθεια για προσέλκυση των τουριστών.

Γύρω από την έννοια του τουρισμού έχουν διατυπωθεί πολλοί ορισμοί. Ο επικρατέστερος φαίνεται να είναι ο διατυπωμένος από την Διεθνή Ακαδημία Τουρισμού σύμφωνα με τον οποίο:

“Ο τουρισμός είναι το σύνολο των ανθρωπίνων μετακινήσεων και των δραστηριοτήτων που προκύπτουν απ’ αυτές και που προκαλούνται από την εξωτερική και την πραγματοποίηση του πόθου απόδρασης που αδρανεύει σε κάθε άτομο, σε διάφορους βαθμούς και σε διαφορετική ένταση”.

## Ο Ορισμός του τουρίστα

Ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που παρουσιάζει η μελέτη του Τουρισμού είναι ο ορισμός της έννοιας “τουρίστας”. Οι διαφορές ανάμεσα στους όρους “τουρίστας”, “επισκέπτης” ή “εκδρομέας” έχουν μεγάλη σημασία για τη σωστή καταγραφή στατιστικών πληροφοριών για τον τουρισμό όπως π.χ. αφίξεις, διανυκτερεύσεις, έσοδα, πληρωμές κ.λ.π.

Ως το 1963, η επιτροπή τουρισμού του ΟΟΣΑ συνιστούσε στις χώρες μέλη την υιοθέτηση του εξής ορισμού για τον “ξένο τουρίστα”.

Κάθε άτομο που επισκέπτεται μια χώρα, άλλη από αυτή που κατοικεί, για χρονικό διάστημα τουλάχιστον 24 ωρών.

Έτσι θεωρούνται τουρίστες:

- α.** Άτομα που ταξιδεύουν για ψυχαγωγία, για οικογενειακούς λόγους, για λόγους υγείας κ.τ.λ.
- β.** Άτομα που ταξιδεύουν σε συνέδρια ή άτομα εκπρόσωποι οποιουδήποτε τύπου (επιστήμονες, διοικητικοί, διπλωμάτες, κληρικοί, αθλητές).
- γ.** Άτομα που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους.
- δ.** Άτομα που ταξιδεύουν στο πλαίσιο μιας κρουαζιέρας, έστω κι αν παραμένουν σε έναν τόπο λιγότερο από 24 ώρες.

Δεν θεωρούνται τουρίστες:

- α.** Άτομα που έρχονται (με ή χωρίς συμβόλαιο) για να εργασθούν σε μία χώρα.
- β.** Άτομα που έρχονται να εγκατασταθούν σε μια χώρα.
- γ.** Άτομα εγκατεστημένα στη συνοριακή ζώνη και άτομα που ζουν σε μια χώρα και εργάζονται στην διπλανή.
- δ.** Ταξιδιώτες που περνούν από μια χώρα χωρίς να σταματούν, ακόμη και αν η διαδρομή διαρκέσει πάνω από 24 ώρες.

## Ιστορική αναδρομή

Ο τουρισμός ως γνωστό δεν είναι τυχαίο φαινόμενο των σημερινών εξελιγμένων κοινωνιών. Ο τουρισμός είναι τόσο αρχαίος όσο και ο πολιτισμός. Σε όλες τις εποχές υπήρχε η ανάγκη ή ακόμη και η τάση για μετακίνηση, ψυχαγωγία ή απόκτηση γνώσεων.

Οι εποχές που μπορεί να χωριστεί ο “τουρισμός” είναι:

α. Από την προϊστορική και Αρχαία εποχή -μετά τη Ρωμαϊκή και Βυζαντινή περίοδο, την Τουρκοκρατία και τους νεώτερους χρόνους- μέχρι την εποχή του σιδηρόδρομου (1840).

β. Από το 1840 - (1896) μέχρι τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο 1940

γ. Από το τέλος του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου 1945 μέχρι σήμερα.

Από το έτος 1950 και μετά ο Τουρισμός αυξάνεται με εντυπωσιακούς ετήσιους δείκτες. Βασική αιτία που επηρέασε αυτή την δυναμική ανάπτυξη του τουριστικού τομέα είναι τα υψηλότερα εισοδήματα κι η αύξηση του ελεύθερου χρόνου στους κατοίκους των προηγμένων χωρών.

Ο Τουρισμός έχει γίνει σημαντικός βιομηχανικός κλάδος. Για πολλές χώρες αποτελεί μία από τις κυριότερες πηγές εισοδήματος και για μερικές μάλιστα είναι ο σπουδαιότερος τομέας εξαγωγικού εμπορίου δηλαδή ο κυριότερος παράγοντας εισροής ξένου συναλλάγματος.

Η ανάπτυξη των σύγχρονων μεταφορικών μέσων καθώς και η επέκταση και διεθνοποίηση της υποδομής του τουρισμού (ξενοδοχεία, πρακτορεία, εταιρείες ενοικίασης αυτοκινήτων κ.τ.λ.) οδήγησε και σε μια εντυπωσιακή αύξηση της ζήτησης με αποτέλεσμα τη σταδιακή μετατροπή του τουρισμού σε έναν τομέα με τεράστιες οικονομικές προοπτικές στον παγκόσμιο χώρο.

Οι τουριστικές μονάδες σήμερα, κατέστησαν σπουδαίες οικονομικές μονάδες με εντελώς δική τους φυσιογνωμία συγκρότησης και λειτουργίας και εξελίχθηκαν από απλές ερασιτεχνικές επιχειρήσεις σε σύνθετες επιχειρήσεις (COMPLEX OPERATION) που απαιτούν σοβαρή επαγγελματική κατάρτιση και πλατιές τεχνικές γνώσεις.

Η αύξηση των εισοδημάτων και του ελεύθερου χρόνου στη μεταπολεμική περίοδο συνδέεται άμεσα και με μια έντονη επαγγελματική και κοινωνική κινητικότητα στις ανεπτυγμένες κοινωνίες που οδήγησε σε μια διόγκωση των μεσαίων στρωμάτων που έχουν ως κύριο χώρο απασχόλησης τις υπηρεσίες. Οι κοινωνικές και επαγγελματικές ομάδες που εμπλέκονται σε αυτήν την πορεία διαμορφώνουν νέα κοινωνικά και καταναλωτικά πρότυπα που καταγράφουν και προβάλλουν συμβολικά την προσπάθειά τους για κοινωνική άνοδο και αποδοχή.

Ο τουρισμός αποτελεί έναν προνομιακό χώρο ενεργοποίησης αυτών των νέων καταναλωτικών κοινωνικών προτύπων αφού διαθέτει όλα τα στοιχεία που μπορούν να αποτελέσουν έκφρασή τους: ελεύθερο χρόνο, επιδεικτική κατανάλωση, δυνατότητα διαφορετικής ηθικά και κοινωνικά συμπεριφοράς, δραστηριότητες που τονίζουν τη φυσική και πνευματική υγεία (αθλητισμός, εκπαίδευση), πολιτισμικό περιεχόμενο, νέες εμπειρίες και κοινωνικές σχέσεις, υποδομές για ξεκούραση και ψυχαγωγία κ.ά.

Το γεγονός παράλληλα ότι όλα αυτά προσφέρονται σε τιμές που μπορούν να ικανοποιήσουν όλα τα επίπεδα εισοδήματος, ισχυροποιεί το ρόλο του τουρισμού ως κοινωνικού φαινομένου το οποίο μπορεί να εκφράσει τα πρότυπα της ανερχόμενης μεσαίας τάξης.

Η πορεία ανάπτυξης του σύγχρονου τουρισμού ανατρέπει και ακυρώνει την περιθωριακή θέση που είχε αυτός ο τομέας στην κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη του κόσμου ως το 1940.

Αναδεικνύεται ο σύγχρονος τουρισμός ως ένα πολυσχιδές κοινωνικό φαινόμενο, οι διαπλοκές της ανάπτυξης του οποίου επηρεάζουν την κοινωνία, την οικονομία, τον πολιτισμό και το περιβάλλον ενός πλήθους χωρών του κόσμου.

## ΤΑΞΙΔΙΑ - ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ

Οι λόγοι που οι άνθρωποι θέλουν να κάνουν διακοπές είναι ασαφείς.

Η ανάγκη τους να ταξιδέψουν πολλές φορές χαρακτηρίζεται περισσότερο από την επιθυμία τους να ξεφύγουν από την καθημερινότητα παρά το ενδιαφέρον τους να επισκεφθούν άλλα μέρη και να γνωρίσουν άλλους ανθρώπους και πολιτισμούς. Εάν δούμε τα ταξίδια ως μέσο ικανοποίησης των οποιωνδήποτε αναγκών και επιθυμιών, θα έχουμε καταλάβει καλύτερα τη σημασία των τουριστικών μετακινήσεων.

Η απόφαση να ταξιδέψει κάποιος για διακοπές είναι ουσιαστικά μια σειρά από απαντήσεις σε ερωτήματα όπως: “πρέπει να πάω;”, “πότε να πάω;”, “που να πάω;”, “να πάω μόνος;”, “πόσο να μείνω;”, “πόσα να ξοδέψω;”, κ.λ.π.

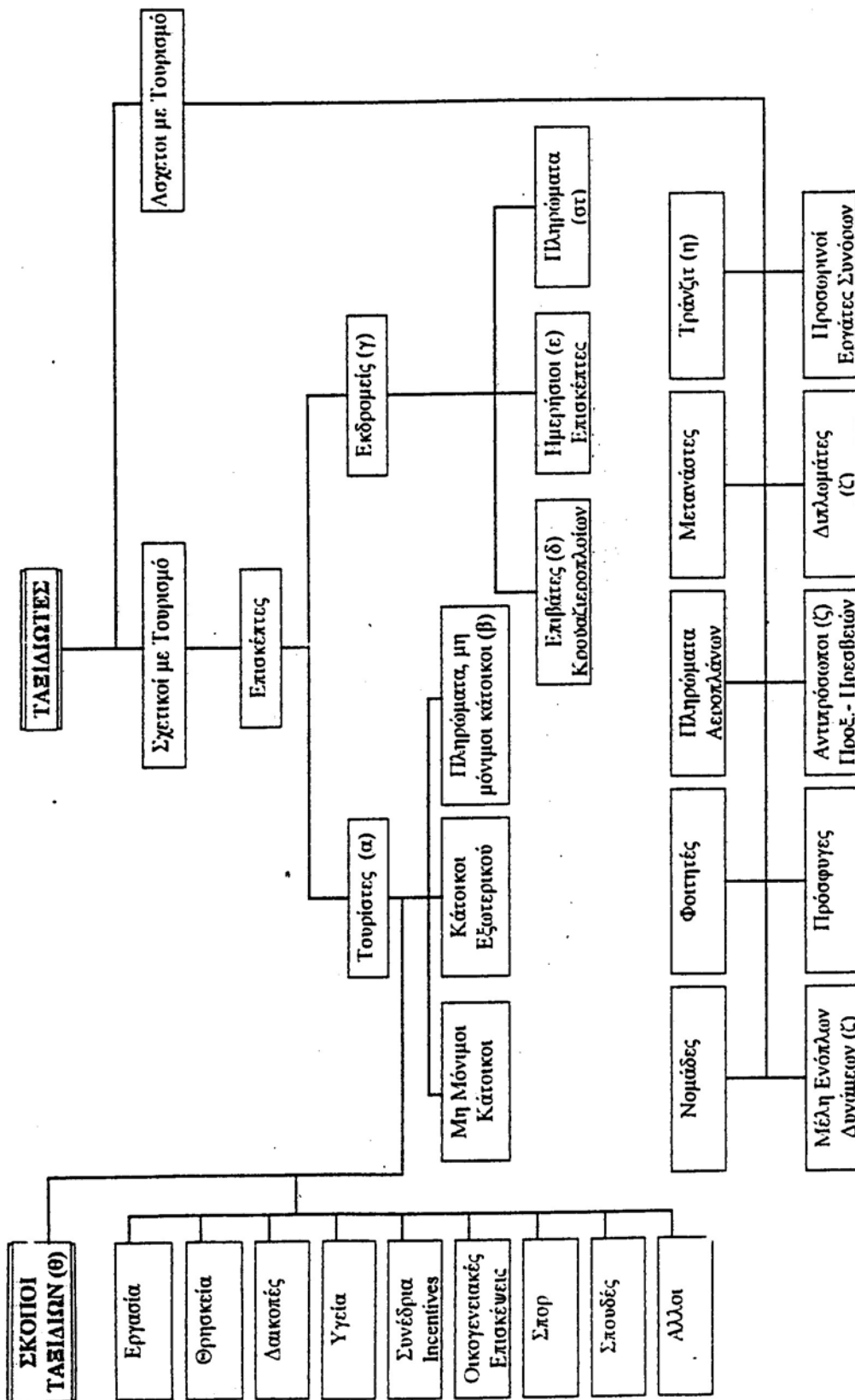
Έχει βρεθεί ότι υπάρχουν 440 διαφορετικά πράγματα που οι άνθρωποι θέλουν να κάνουν στις διακοπές τους. Γενικά όμως υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες ταξιδιών:

- α.** Εκείνα που γίνονται για διασκέδαση και προσωπικούς λόγους (Pleasure / Personal Travels), όπου ανήκουν τα ταξίδια αναψυχής και ψυχαγωγίας, τα ταξίδια για σπουδές, για αρχαιολογικό ή ιστορικό ενδιαφέρον, για λόγους υγείας κ.λ.π.
- β.** Εκείνα που γίνονται για δουλειές (Business Travels), όπου ανήκουν:
  - i. τα συνηθισμένα ταξίδια εργασίας
  - ii. τα συνέδρια (Congresses / Conventions) και
  - iii. τα Incentives, που στην ουσία είναι ταξίδια για διασκέδαση με την πρόφαση της εργασίας.

Υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες ταξιδιωτών: Εκείνοι που έχουν κι εκείνοι που δεν έχουν σχέση με τον τουρισμό. Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν εκείνοι που ταξιδεύουν για λόγους διακοπών, εργασίας, υγείας κ.λ.π. και στη δεύτερη ανήκουν οι μετανάστες, οι φοιτητές, τα πληρώματα αεροπορικών εταιριών, οι προσωρινοί εργάτες κι εκείνοι που ταξιδεύουν τράνζιτ.



**Κατηγορίες ταξιδιωτών**  
 Πηγή : Παγκόσμια Οργάνωση Τουρισμού, W.T.O., 1978



## Ο ΕΛΛΗΝΑΣ "ΤΑΞΙΔΙΩΤΗΣ"

Όσον αφορά τους Έλληνες ταξιδιώτες, την τελευταία δεκαετία βλέπουμε μια αύξηση στις πωλήσεις πακέτων για το εξωτερικό καθώς και για τις κρουαζιέρες.

Στην μεταπολεμική περίοδο (1950) εκτός από τα εισιτήρια που εκδίδονται με προορισμό την Αμερική, την Αυστραλία και ορισμένες άλλες χώρες στις οποίες οι Έλληνες πήγαιναν σαν μετανάστες, δεν εκδίδονταν εισιτήρια για ταξίδια με σκοπό την αναψυχή όπως συμβαίνει σήμερα. Και αυτό γιατί λόγω των οικονομικών προβλημάτων που αντιμετώπιζε και εξαιτίας της νοοτροπίας αλλά και της φύσεως της εργασίας του δεν ήταν σε θέση να πραγματοποιήσει κάποιο ταξίδι.

Στην χώρα μας είχαμε καθυστερημένη ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας εξαιτίας αυτής της ελάχιστης ζήτησης για ταξίδια.

Στην Ελλάδα τα πρώτα ταξιδιωτικά γραφεία λειτούργησαν, ουσιαστικά στις αρχές της δεκαετίας του `50 (Καραγιαννίδης Τράβελ, Τράβελ Λάιν, Αθανασούλας Τράβελ).

Πριν από την δεκαετία του `40 λειτουργούσαν στην Αθήνα ελάχιστα τουριστικά γραφεία ως αντιπρόσωποι κυρίως αντηλιακών εταιριών τα οποία όμως έκλεισαν με τον πόλεμο του `40.

Από την αρχή της δεκαετίας του `50 και ύστερα, το κύριο αντικείμενο των δραστηριοτήτων των ταξιδιωτικών γραφείων ήταν ο μεταναστευτικός τουρισμός προς Αμερική και Ευρώπη. Στην συνέχεια λειτούργησαν και ως αντιπρόσωποι ξένων αεροπορικών (Ευρωπαϊκών και Αμερικάνικων) εταιριών. Από το 1955 αρχίζει η συνεργασία με την Ανατολική Ευρώπη, αργότερα (δεκαετία του `70) και με τις Αραβικές χώρες, με την άφιξη στην Ελλάδα των πρώτων σεΐχηδων.

Στις αρχές της δεκαετίας του `50 υπήρχαν είκοσι περίπου ταξιδιωτικοί πράκτορες στην Αθήνα, που πραγματοποίησαν τη μεγάλη στροφή από τον περιηγητικό τουρισμό των λόρδων και των πλαισίων, στον μαζικό τουρισμό.

Οι πρώτες ομάδες (groups) τουριστών ήταν φοιτητές του Πανεπιστημίου της Σορβόνης κι έφθασαν στην Ελλάδα με τρένο μέχρι το Πρίντεζι (Ιταλία) και από κει με το πλοίο “Κολοκοτρώνης” μέχρι τον Πειραιά.

Το 1955 ξεκίνησαν οι πρώτες οργανωμένες κρουαζιέρες με πρωτοπόρους τους αδελφούς Ποταμάνου (πλοίο Σεμίραμις) και τον Καβουνίδη να διοργανώνουν κρουαζιέρες στα νησιά του Αιγαίου, τα παράλια της Μικράς Ασίας αλλά και την Ιταλία. Αρχηγοί των κρουαζιέρων αυτών ήταν συνήθως οι ίδιοι οι ταξιδιωτικοί πράκτορες.

Η επικοινωνία με τη Δύση γινόταν μέσω Πρίντεζι, που ήταν και ο φθηνότερος τρόπος και οι ξένοι τουρίστες Άγγλοι, Γάλλοι, Γερμανοί, Σκανδιναβοί και Ελβετοί έρχονταν σε ομάδες 20-30 ατόμων.

Η αεροπορική μετακίνηση ήταν ακριβή, γι’ αυτό και ειδικοί σιδηροδρομικοί συρμοί ναυλωμένοι από γερμανικά ταξιδιωτικά γραφεία έφερναν (το Πάσχα κυρίως) ομάδες μαθητών και δασκάλων για παραμονή συνήθως οκτώ ημερών.

Η μεταφορά των τουριστών έρχονταν με πλοία από τον Πειραιά στην Αθήνα, γινόταν με λεωφορεία (ΚΤΕΛ). Τότε υπήρχαν μόνο δύο τουριστικά λεωφορεία. Οι βασικές διαδρομές περιήγησης εκτός Αθηνών ήταν προς την Πελοπόννησο, Αργολίδα, Δελφούς, Κόρινθο, Μυκήνες και Επίδαυρο.

Στην τριακονταετία 1960-1990 ο ελληνικός τουρισμός αναπτύχθηκε σε ένα επίπεδο βιομηχανίας και σήμερα οι τουρίστες που επισκέπτονται τη χώρα μας πλησιάζουν τα 10.000.000 άτομα και προέρχονται κυρίως από την Ευρώπη και την Αμερική.

Σύμφωνα με τα στοιχεία του Ε.Ο.Τ. τα ταξιδιωτικά γραφεία φθάνουν τα 5.000. Το 39% των γραφείων αυτών λειτουργούν στην Αθήνα, το 34% στη Θεσσαλονίκη και τα υπόλοιπα κατανέμονται στους άλλους βασικούς τουριστικούς προορισμούς όπως π.χ. Κέρκυρα, Ρόδος, Κρήτη κ.τ.λ.

Τώρα όσο αφορά την προτίμηση των προορισμών, οι Έλληνες τουρίστες ζητούν διακοπές για τις εξής Ηπείρους:

Ευρώπη	50%
Αμερική	20%
Ασία - Άπω Ανατολή	20%
Αφρική	5%
Μέση Ανατολή	5%
<b>Σύνολο</b>	<b>100%</b>

Σύμφωνα με μία έρευνα της Ε.Σ.Υ.Ε., η Γαλλία, η Γερμανία και η Ιταλία έρχονται πρώτες στις προτιμήσεις των Ελλήνων τουριστών. Περισσότεροι από 40.000 Έλληνες ταξιδεύουν κάθε χρόνο σε καθεμία από αυτές τις χώρες.

Σύμφωνα με την ίδια έρευνα, αναφορικά με τις πραγματοποιούμενες διανυκτερεύσεις στους τρεις δημοφιλέστερους προορισμούς, έχουμε τα εξής αποτελέσματα:

- Γερμανία: 18 ημέρες
- Ιταλία: 13 ημέρες
- Γαλλία: 9 ημέρες

Οι Έλληνες πάντως δεν μπορούν να θεωρηθούν ότι ξοδεύουν πολλά χρήματα στα ταξίδια τους στο εξωτερικό. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ίδιας έρευνας η μέση δαπάνη ανά ταξίδι ανέρχεται σε 720€ και αφορά παραμονή 17 ημερών στο εξωτερικό.

## **ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ**

Οι τουριστικοί πράκτορες στη χώρα μας, όπως και αλλού, κατέχουν ξεχωριστή και σημαντική θέση στις πολλές και ποικίλες τουριστικές εργασίες. Η κάθε δραστηριότητα στον τομέα του τουρισμού ενεργεί τα νόμιμα, σύμφωνα με τις διατάξεις της τουριστικής νομοθεσίας, σε συνδυασμό με άλλες δραστηριότητες χωροταξίας, υγιεινής, διεθνών συμβάσεων, μεταφορών, οδηγιών καθώς και κανονισμών της Ε.Ο.Κ.

Οι τουριστικοί πράκτορες είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα, τα οποία με ορισμένες προϋποθέσεις φερεγγυότητας, εντιμότητας, αξιοπιστίας, γνώσεων, έχουν αποκτήσει από την Πολιτεία άδεια ίδρυσης και λειτουργίας Τουριστικών Γραφείων.

Τα τουριστικά γραφεία είναι νόμιμα οργανωμένες επιχειρήσεις, που με τα μέσα και τις γνώσεις που διαθέτουν, αναλαμβάνουν την μεταφορά, διακίνηση, ψυχαγωγία κ.λ.π., μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων μέσα και έξω από τη χώρα, σύμφωνα με τις νόμιμες διαδικασίες. Οι κυριότερες εργασίες των τουριστικών γραφείων όπως τις καταγράφει ο Νόμος 393/76 είναι:

- Κατάρτιση και εκτέλεση προγραμμάτων εκδρομών, περιηγήσεων, συνεδρίων, μέσα και έξω από τη χώρα, με ιδιόκτητα ή μισθωμένα μεταφορικά μέσα (Χερσαία, θαλάσσια, αεροπορικά).
- Μεσολάβηση για διασφάλιση και ενοικίαση καταλύματος διαμονής σίτισης, αναψυχής, ψυχαγωγίας, μέσων διακίνησης κ.λ.π.
- Μεσολάβηση για την έκδοση διαβατηρίων και εισιτηρίων κάθε μεταφορικού μέσου (εκτός από περιπτώσεις μετανάστευσης).
- Παροχή κάθε άλλης υπηρεσίας, η οποία έχει άμεση ή έμμεση σχέση με τον τουρισμό.

## **ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Όσον αφορά στις παραπάνω δραστηριότητες ο Νόμος 393/76 θέτει ορισμένους περιορισμούς στις επιχειρήσεις. Σύμφωνα με αυτούς υπάρχει διάκριση σε:

### ***α. Γραφεία Εσωτερικού Τουρισμού***

στα οποία δεσμεύει τις δραστηριότητες και πράξεις μόνο στο εσωτερικό της χώρας, για ημεδαπούς και μεμονωμένα άτομα αλλοδαπούς που είναι μόνιμοι κάτοικοι της Ελλάδας. Τα γραφεία εσωτερικού τουρισμού, λόγω των περιορισμένων δυνατοτήτων τους βρίσκονται σε περιοχές όπου δεν υπάρχει σημαντική προσέλευση τουρισμού από άλλες χώρες.

### ***β. Γραφεία Γενικού Τουρισμού***

στα οποία όλες οι παραπάνω δραστηριότητες είναι επιτρεπτές. Τα γραφεία αυτά λειτουργούν σε περιοχές με μεγάλο τουριστικό ενδιαφέρον και κατά συνέπεια με αυξημένη τουριστική κίνηση. Τα γραφεία γενικού τουρισμού συνεργάζονται με Tour Operators και Travel Agents του εξωτερικού, αλλά και άλλων γραφείων γενικού από διαφορετική περιοχή της χώρας, ως αντιπρόσωποί τους.

Αρμόδιος φορέας της πολιτείας για την χορήγηση άδειας λειτουργίας των τουριστικών γραφείων (εσωτερικού και γενικού τουρισμού) είναι ο Ε.Ο.Τ. Επίσης είναι υπεύθυνος για τον έλεγχο και τις προϋποθέσεις εξέλιξης, για τη σωστή λειτουργία και τη συνέπεια των πράξεών τους, για την τήρηση των υποχρεώσεων και την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών τους.

Για τη χορήγηση του ειδικού σήματος λειτουργίας σε επιχειρήσεις τουριστικών γραφείων (Γενικού και Εσωτερικού Τουρισμού) είναι απαραίτητα τα δικαιολογητικά (για φυσικά πρόσωπα) που αναφέρονται στο Παράρτημα 1.

## **ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Τα γραφεία γενικού τουρισμού, που συγκεντρώνουν το μεγαλύτερο ενδιαφέρον μα και τους ώμους τους βαραίνει η εισαγωγή τουριστικού συναλλάγματος και η αναγνώριση της χώρας μας σε διεθνές επίπεδο ασχολούνται με:

### ***α. Εισερχόμενο τουρισμό (incoming tourism)***

Παρά το γεγονός ότι μπορεί να υστερούμε λίγο στην αξιοπιστία των προϊόντων μας, είμαστε μια χώρα ιδανική για τουρισμό και διακοπές. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα ερευνών που έχουν γίνει διεθνώς, η Ελλάδα έχει καθιερωθεί στη συνείδηση, ειδικά των Ευρωπαίων, σαν τουριστική χώρα, όπου ευχάριστα θα περνούσαν τις διακοπές τους, παρά τα σχεδόν αποκαρδιωτικά συμπεράσματα που αφορούσαν στην ποιότητα των υπηρεσιών και προϊόντων μας.

Τα τουριστικά γραφεία που ειδικεύονται στον εισερχόμενο τουρισμό βρίσκονται σε ανεπτυγμένες τουριστικά περιοχές, όπως η Κρήτη, η Ρόδος, η Κέρκυρα, η Αθήνα κ.λ.π. Ασχολούνται με την εξεύρεση καταλύματος, τη διακίνηση και εξυπηρέτηση όλων των τουριστικών πελατών τους που έρχονται κυρίως από το εξωτερικό.

### ***β. Εξερχόμενο Τουρισμό (outgoing tourism)***

Ορισμένα γραφεία επιλέγουν σαν τομέα των δραστηριοτήτων τους όλες τις εργασίες που αφορούν στην οργάνωση και διακίνηση ομάδων ή μεμονωμένων πελατών προς το εξωτερικό ή άλλες περιοχές της χώρας μας. Τα γραφεία αυτά καταρτίζουν τα δικά τους προγράμματα διακοπών. Αξίζει να σημειωθεί ότι τα περισσότερα από αυτά, εκτός από την μεταφορά και τις διανυκτερεύσεις, περιλαμβάνουν στην τιμή και εκδρομές. Τα μεγαλύτερα τουριστικά γραφεία που ασχολούνται με τον εξερχόμενο τουρισμό βρίσκονται στην Αθήνα και την Θεσσαλονίκη και τα γραφεία αυτά έχουν συνήθως ξεχωριστό τμήμα που ασχολείται με την έκδοση εισιτηρίων εξωτερικού (ticketing).

## **ΕΠΙΛΟΓΗ ΘΕΣΗΣ - ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ**

### **ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΓΡΑΦΕΙΟΥ**

Για την ίδρυση και οργάνωση μιας επιχείρησης τουριστικού γραφείου, ανεξάρτητα από τον τύπο ή τις δραστηριότητες του περιλαμβάνει τα εξής συστατικά στοιχεία.

- Επιλογή θέσης εγκατάστασης της επιχείρησης και νομικές προϋποθέσεις (άδεια και προδιαγραφές) για την ίδρυση της επιχείρησης.
- Προϋπολογισμός επένδυσης: εξοπλισμός, μέσα και χρηματοδότηση της επένδυσης.
- Οργανωτικό πλαίσιο: δραστηριότητες, υπηρεσίες, τμήματα και προσωπικό.
- Λειτουργικό προϋπολογισμός: έσοδα και έξοδα.
- Ενδοεπιχειρησιακά και διαχειριστικά έντυπα.
- Οργάνωση μάρκετινγκ: logo και σλόγκαν, στοχευόμενο τμήμα πελατείας, μέσα και τεχνικές μάρκετινγκ, επικοινωνιακά και πληροφοριακά έντυπα.

Η επιλογή της θέσης ενός τουριστικού γραφείου αποτελεί μία από τις σπουδαιότερες και πιο καθοριστικές αποφάσεις που πρέπει να πάρει ο υποψήφιος επιχειρηματίας. Η επιλογή της θέσης εγκατάστασης μιας επιχείρησης παίζει σημαντικό ρόλο στην επιβίωση και ανάπτυξή της και επηρεάζει το βαθμό προσέλευσης των διαφόρων κατηγοριών πελατείας και των τμημάτων-στόχων και, κατά συνέπεια, καθορίζει τον προσανατολισμό της προς την αγορά.

Με βάση την ισχύουσα νομοθεσία, η γραφειακή εγκατάσταση θα πρέπει να έχει ελάχιστο εμβαδόν / επιφάνεια 20 τ.μ.

Η επιλογή τοποθεσίας είναι μια διαδικασία που αναλύεται σε τρία ξεχωριστά βήματα:

- Επιλογή πόλης ή κοινότητας.
- Επιλογή ειδικότερης περιοχής μέσα στην πόλη ή κοινότητα.
- Επιλογή θέσης μέσα σ' αυτή την περιοχή.



Οι προσδιοριστικοί παράγοντες επιλογής της θέσης εγκατάστασης είναι οι εξής:

- Η πελατεία - στόχος (target group)
- Η εξειδίκευση / προσανατολισμός (incoming ή outgoing, ticketing κ.τ.λ.)
- Η φύση των εργασιών (οι επιχειρηματικές δραστηριότητες) που σκοπεύει να αναπτύξει.

Εάν το τουριστικό γραφείο απευθύνεται (έχει ως πελατεία - στόχο) το μεμονωμένο / περαστικό πελάτη, τότε θα επιλέξει το ισόγειο ενός κτιρίου σε κεντρικό σημείο της πόλης. Έτσι ώστε να είναι εύκολα εμφανές και προσβάσιμο μια και οι κύριες υπηρεσίες που πουλάει είναι η έκδοση εισιτηρίων, η πώληση εκδρομών, η εξεύρεση καταλύματος σε περαστικούς πελάτες και η ανταλλαγή συναλλάγματος.

Εάν σαν στόχο έχει το επαγγελματικό τουρισμό (business travels) που περιλαμβάνει incentives, εκθέσεις, συνέδρια, τότε θα εγκατασταθεί σε μια περιοχή που παρουσιάζει έντονο επιχειρηματικό ενδιαφέρον και επαγγελματική κίνηση.

Στην περίπτωση που η πελατεία του προέρχεται από συνεργάτες του εξωτερικού (ανταποκριτής ενός T.O.), τότε συνιστάται η εγκατάσταση σε μεγάλης επιφάνειας χώρο, σε ισόγειο ή όροφο κτιρίου, όπου μπορούν να διαμορφωθούν αρκετά τμήματα και να εργαστούν κατάλληλα περισσότερα άτομα σε ένα χώρο αρκετά άνετο και λειτουργικό.

Τα τουριστικά γραφεία πρέπει να διαθέτουν όλες τις εγκαταστάσεις και τους εξοπλισμούς που θα κάνουν την λειτουργία τους πιο άνετη. Η σωστή διαμόρφωση του χώρου, η άνετη και λιτή επίπλωση, ο σωστός φωτισμός, η επιλογή των χρωμάτων είναι βασικές προϋποθέσεις για να γίνει η εργασία των υπαλλήλων ευκολότερη και πιο ευχάριστη.

Στον απαραίτητο εξοπλισμό των γραφείων περιλαμβάνονται:

- Ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο, μέσω του οποίου γίνεται η επικοινωνία προς και από το γραφείο.

- Ένα τουλάχιστον τηλέτυπο (telex) για την γρήγορη και σίγουρη αποστολή μηνυμάτων, κρατήσεων κλπ.
- Μια συσκευή τηλεφάξ (telefax) για την αποστολή, όποιας μορφής, εγγράφων προς τους συνεργάτες, πράγμα που απαλλάσσει το γραφείο από τις καθυστερήσεις του ταχυδρομείου.
- Ένα καλό φωτοτυπικό μηχάνημα, που χρησιμοποιείται για την αναπαραγωγή εγγράφων, τόσο για εσωτερική όσο και για εξωτερική χρήση.
- Μια ηλεκτρική γραφομηχανή.
- Κομπιούτερ, για όλα τα τμήματα του γραφείου εάν αυτό είναι δυνατόν (οπότε η γραφομηχανή δεν είναι απαραίτητη).

## **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ** **ΓΡΑΦΕΙΟΥ**

### **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Τα βασικά τμήματα λειτουργίας που μπορούμε να συναντήσουμε στα περισσότερα γραφεία εξερχόμενου τουρισμού είναι τα εξής:

- Διεύθυνση
- Τμήμα κρατήσεων
- Ticketing - Εισιτήρια
- Λογιστήριο

Αυτή είναι η βασικότερη και η πιο λιτή δομή που μπορούμε να συναντήσουμε σε ένα γραφείο εξερχόμενου τουρισμού.

#### **1. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ**

Κεντρικός άξονας για τη σωστή και καλή λειτουργία ενός γραφείου είναι η διεύθυνση. Από εκεί ξεκινά ο σωστός καταμερισμός εργασιών κι από εκεί δίνονται οι στόχοι και οι κατευθύνσεις, όπως και η πολιτική του γραφείου, σε σχέση με τους συνεργάτες του.

Το σύνολο των εργασιών ενός τουριστικού γραφείου διαχωρίζεται σε εκείνες που εκτελούνται μέσα στο γραφείο κι εκείνες που εκτελούνται εκτός γραφείου. Το δε σύνολο των συνεργατών του διακρίνεται αφ' ενός σε Tour Operators και Travel Agents, που αποστέλλουν την πελατεία, αφ' εταίρου σε ξενοδοχεία και κάθε άλλης μορφής συνεργάτες που παρέχουν τις υπηρεσίες προς τους πελάτες.

Ο ρόλος της Διεύθυνσης είναι θεμελιακός, γιατί αποτελεί το συνδεδετικό κρίκο ανάμεσα σε όλους τους συνεργάτες και οφείλει να οργανώνει το σύνολο όλων των εργασιών-ενεργειών με ορθολογιστικό τρόπο, ώστε η λειτουργία του γραφείου να είναι επιτυχής με το μικρότερο δυνατό κόστος και το μεγαλύτερο δυνατό όφελος.

Με δεδομένο ότι το τουριστικό γραφείο είναι ο μεσολαβητής μεταξύ δύο πόλων (των συνεργατών των άλλων γραφείων από τη μία και των ξενοδοχείων, ξεναγών, οδηγών κ.λ.π. από την άλλη) γίνεται απόλυτα κατανοητός ο δύσκολος ρόλος της Διεύθυνσης να πετύχει την αρμονική συνεργασία μεταξύ όλων.

Ο Διευθυντής του τουριστικού γραφείου πρέπει να έχει φυσικά και επίκτητα προϊόντα. Πρέπει να είναι έξυπνος, κοινωνικός, διπλωμάτης, διορατικός, ευγενικός, ενεργητικός, να μπορεί να παίρνει γρήγορες αποφάσεις. Πρέπει επίσης να έχει τη σωστή επαγγελματική κατάρτιση (απόφοιτος σχολής), να έχει πείρα στην δουλειά και “καλό όνομα” στην αγορά, να γνωρίζει ξένες γλώσσες. Να είναι δίκαιος και να γνωρίζει μέχρι που μπορεί να κάνει υποχωρήσεις ή μέχρι που να φθάνουν οι απαιτήσεις του από τους συνεργάτες του.

Στα μεγαλύτερα τουριστικά γραφεία μέρος των εργασιών της Διεύθυνσης κατανέμεται σε βοηθούς, που ασχολούνται με θέματα δημοσίων σχέσεων και διαφήμισης.

Οι εργασίες του τμήματος της Διεύθυνσης, οι οποίες είναι πάρα πολύ σημαντικές για την καλή λειτουργία του γραφείου και των άλλων τμημάτων είναι:

- α.** Προβολή - Πωλήσεις - Διαφήμιση
- β.** Προετοιμασία περιόδου - Συμβόλαια
- γ.** Σύνταξη εμπιστευτικού τιμολογίου (Confidential Tariff).

Αναλυτικά μπορούμε να πούμε ότι για την προβολή, τις πωλήσεις και τη διαφήμιση ο Διευθυντής λαμβάνει μέρος στις τουριστικές εκθέσεις που οργανώνονται κατά τη διάρκεια του χειμώνα, στο εξωτερικό. Ο θεσμός αυτός είναι ένας πολύ σοβαρός τρόπος διαφήμισης. Κατά τη διάρκεια των εκθέσεων δίνεται η δυνατότητα στους συμμετέχοντες να γνωρίσουν νέους πιθανούς συνεργάτες και γι' αυτό το τουριστικό γραφείο πρέπει να είναι καλά προετοιμασμένο.

Άλλος τρόπος προβολής είναι μέσω εντύπων και M.M.E. που συνήθως γίνεται εντός χώρας, αλλά και με το ταχυδρομείο (direct mailing).

Ως αναφορά στην προετοιμασία της περιόδου και των συμβολαίων πρέπει να πούμε ότι πριν αρχίσει η λειτουργία του τουριστικού γραφείου, πάντα προηγείται μια περίοδος προετοιμασίας περίπου οκτώ έως δέκα μηνών. Κάθε χρόνο, είτε πρώτη φορά λειτουργεί το γραφείο είτε όχι, μετά την περίοδο του Πάσχα και κυρίως τους μήνες Ιούνιο και Ιούλιο έρχονται στην Ελλάδα οι Tour Operators για την υπογραφή συμβολαίων (Allotments - Contracts) με τα ξενοδοχεία της επιλογής τους.

Το συμβόλαιο (allotment) είναι ένα ιδιωτικό συμφωνητικό που υπογράφεται μεταξύ ενός ξενοδοχείου και ενός τουριστικού γραφείου και αναφέρεται σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα κατά το οποίο το ξενοδοχείο αναλαμβάνει την υποχρέωση να διαθέτει καθημερινά, για λογαριασμό του γραφείου, ένα καθορισμένο αριθμό δωματίων, με σαφή προσδιορισμό του τύπου και των ανέσεων που προσφέρουν. Οι όροι που περιλαμβάνονται στα συμβόλαια είναι οι εξής:

1. Διάρκεια συνεργασίας, που εξαρτάται από την τουριστική εποχικότητα κάθε περιοχής.
2. Διαχωρισμό της περιόδου συνεργασίας σε χαμηλή, μέση και υψηλή (Low season, middle season, high season) που χαρακτηρίζονται ανάλογα από το μέγεθος της τουριστικής κίνησης.
3. Ακριβής αριθμός δωματίων και κλινών, καθώς και σαφής προσδιορισμός του τύπου δωματίων.
4. Τιμή ατόμου net κατά τύπο δωματίου, όρος συμφωνίας και περίοδο.
5. Περίοδος αποδέσμευσης (release period).
6. Ποσό προκαταβολής που έχει συμφωνηθεί να καταβληθεί στο ξενοδοχείο, πριν την έναρξη της περιόδου, έναντι της μελλοντικής πελατείας, και η οποία αφαιρείται από τους λογαριασμούς του ξενοδοχείου αργότερα.
7. Διάφοροι όροι που αφορούν:
  - Τρόπο πληρωμής

- Παροχές υπηρεσιών εκ μέρους του ξενοδοχείου προς τους αντιπροσώπους του tour operator.
- Τυχόν εγγυήσεις πληρότητας που έχουν δοθεί εκ μέρους του tour operator.
- Ειδικές προσφορές που έχουν συμφωνηθεί ήδη κ.τ.λ.

Τα συμβόλαια υπογράφονται είτε μεταξύ δύο συνεργατών είτε μεταξύ tour operator και τοπικού πράκτορα-αντιπροσώπου του. Στην πρώτη περίπτωση μπορεί να είναι:

- συμβόλαιο guarantee, όπου ένας ακριβής αριθμός δωματίων είναι αποκλειστικά στη διάθεση του tour operator, έναντι μιας ετήσιας αμοιβής που συμφωνείται.
- συμβόλαιο on request, το οποίο έχει την ίδια μορφή με το κανονικό συμβόλαιο, χωρίς όμως να αναφέρει ακριβή αριθμό δωματίων και περίοδο αποδέσμευσης.

Στην περίπτωση συμβολαίου μεταξύ tour operator και τοπικού πράκτορα-αντιπροσώπου που αναφέρονται εκτός των άλλων και όλες οι τιμές των λοιπών υπηρεσιών που ο τοπικός πράκτορας θα προσφέρει στον tour operator:

- Τιμή ατόμου για μεταφορές με λεωφορείο και ταξί από αεροδρόμιο ή λιμάνι προς τις περιοχές που βρίσκονται τα ξενοδοχεία.
- Ποσοστό προμήθειας εκδρομών που θα καταβάλλεται από τον τοπικό πράκτορα στον tour operator.
- Handling fee: αμοιβή του τοπικού πράκτορα ανά αφικνούμενο πελάτη του tour operator. Η τιμή αυτή καλύπτει όλα τα πρόσθετα έξοδα του τοπικού πράκτορα από την αντιπροσώπευση του tour operator.
- Τιμές για ειδικό πρόγραμμα roundtrip.
- Τιμές για ειδικό πρόγραμμα fry and drive and sleep.
- Τιμές για κρουαζιέρες.
- Τιμές για άλλες παροχές (π.χ. συναυλίες από διεθνούς φήμης καλλιτέχνες κ.λ.π.).

Το συμβόλαιο αυτό είναι σημαντικό για την έναρξη της συνεργασίας και απαραίτητο στον tour operator για την κοστολόγηση των υπηρεσιών του καταλόγου, που θα ετοιμάσει για τον επόμενο χρόνο.

Τέλος όσον αφορά τη σύνταξη του Εμπιστευτικού Τιμολογίου - Confidential Tariff πρόκειται για ένα ενημερωτικό έντυπο που περιλαμβάνει το σύνολο των υπηρεσιών και τιμών που έχει τη δυνατότητα να προσφέρει. Δηλαδή:

- Τιμές πώλησης όλων των ξενοδοχείων με τα οποία προτείνει συνεργασία και στα οποία έχει ήδη εξασφαλίσει ένα αριθμό δωματίων και τιμές υπογράφοντας συμβόλαιο.
- Τιμές μεταφορών. Δίδονται τιμές μεταφορών με πούλμαν και με ταξί για όλες τις περιοχές όπου υπάρχουν τα προτεινόμενα ξενοδοχεία.
- Τιμές εκδρομών. Δίδονται τιμές εκδρομών για μεμονωμένους πελάτες και για ομάδες ατόμων, με αναχώρηση από τις περιοχές όπου υπάρχουν τα ξενοδοχεία.
- Τιμές ενοικίασης αυτοκινήτων ανά συγκεκριμένη κατηγορία αυτοκινήτου και ανά ημέρες ενοικίασης.
- Τιμές για οποιαδήποτε άλλη προσφερόμενη υπηρεσία όπως είναι οι κρουαζιέρες κ.λ.π.

## **2. ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ**

Για να γίνει μια κράτηση, ο ταξιδιωτικός πράκτορας πρέπει να συμπληρώσει ειδική φόρμα/κάρτα (Res Card). Αυτή η κάρτα περιέχει πληροφορίες όπως:

- Όνομα ταξιδιώτη.
- Το τηλέφωνο της οικίας του ή του γραφείου του.
- Το όνομα του ατόμου που έκανε την κράτηση (σε περίπτωση που είναι κάποιος γνωστός του).
- Τη διεύθυνση του ενδιαφερομένου.

- Πλήρες σχέδιο ταξιδιού, καθώς και πληροφορίες όπως επιθυμητά γεύματα, ώρες αναχώρησης και άφιξης και γενικά δεδομένα που θα μειώσουν τον χρόνο συμπλήρωσης-προετοιμασίας των υπόλοιπων εγγράφων.
- Ημερομηνίες επιβεβαίωσης καθώς και υπηρεσίες (αν ζητήθηκαν) εξυπηρέτησης εδάφους όπως π.χ. ενοικίαση αυτοκινήτου.
- Αεροπορικό εισιτήριο με όλες τις πληροφορίες που απαιτεί.
- Τρόπος πληρωμής που επιθυμεί ο πελάτης και ο οποίος είναι αποδεκτός από το τουριστικό γραφείο.
- Σημειώσεις που αφορούν ειδικές απαιτήσεις, προκαταβολές, εξόφληση, εγγύηση κ.τ.λ.

Μόλις ολοκληρωθεί η κράτηση, η κάρτα πρέπει να αρχειοθετηθεί. Σε περίπτωση που υπάρχουν αλλαγές ή ακυρώσεις πρέπει να έχουν σαν αποτέλεσμα την άμεση ενημέρωση της αντίστοιχης κάρτας.

### **Κρατήσεις δωματίων**

Οι κρατήσεις δωματίων αποτελούν ένα μεγάλο μέρος των δραστηριοτήτων ενός τουριστικού γραφείου εξερχόμενου τουρισμού. Τα αποδεκτά συστήματα κρατήσεων που εφαρμόζονται σε ευρεία κλίμακα είναι:

#### ***α. Κράτηση Guarantee (βέβαιη)***

Σύμφωνα με αυτό, υπογράφεται συμφωνητικό μεταξύ τουριστικού γραφείου και καταλυματικής μονάδας, στο οποίο ορίζεται η τιμή του δωματίου για μία συγκεκριμένη περίοδο, την οποία πρέπει να πληρώσει το γραφείο και οι υποχρεώσεις της καταλυματικής μονάδας κατά τη διάρκεια της περιόδου.

Με αυτό το σύστημα εξασφαλίζεται η ενοικίαση του δωματίου και το δικαίωμα χρήσης υπηρεσιών για μία περίοδο.

#### ***β. Κράτηση Allotment (υπό προειδοποίηση)***

Και σε αυτό το σύστημα κρατήσεων υπογράφεται σύμβαση μεταξύ τουριστικού γραφείου και καταλυματικής μονάδας που ορίζει όμως την τιμή του δωματίου για κάθε διανυκτέρευση, ανάλογα με τον αριθμό των ατόμων και



την τουριστική περίοδο. Συνήθως ορίζονται δύο τιμές, μία για την περίοδο υψηλής κίνησης και μία για της χαμηλής κίνησης. Το τουριστικό γραφείο αναλαμβάνει να ειδοποιήσει τον διευθυντή του καταλύματος για μια κράτηση τουλάχιστον επτά ημέρες πριν την ζητούμενη ημερομηνία. Η καταλυματική μονάδα αναλαμβάνει να εξυπηρετήσει το τουριστικό γραφείο, όπως αναφέρεται στην συμφωνία. Αν η ειδοποίηση για κράτηση γίνει από το γραφείο σε λιγότερο από επτά ημέρες, ο διευθυντής της μονάδας έχει δικαίωμα να μην αποδεχθεί την κράτηση.

### ***γ. Κράτηση με προμήθεια***

Το σύστημα αυτό λειτουργεί με ή χωρίς σύμβαση (τυπικά ή άτυπα) και ευρύτατα στην πράξη, όχι μόνο από τουριστικά γραφεία αλλά και από έμμεσους παράγοντες του τουριστικού κυκλώματος (οδηγοί, ταξί, ξεναγοί, οδηγοί και εισπράκτορες τοπικών λεωφορείων κ.ά.). Σύμφωνα με αυτό ο προμηθευτής δικαιούται ένα ποσοστό από τα έσοδα του καταλύματος (συνήθως 18%-30%). Το ποσό αυτό υπολογίζεται:

- Πάνω στην επίσημα ορισμένη από τον Ε.Ο.Τ., τιμή του καταλύματος ανά διανυκτέρευση (η προμήθεια επιβαρύνει ουσιαστικά τον πελάτη).
- Κάτω από την επίσημα ορισμένη από τον Ε.Ο.Τ. τιμή του καταλύματος ανά διανυκτέρευση (η προμήθεια επιβαρύνει ουσιαστικά το κατάλυμα).

Εκτός από τα παραπάνω, υπάρχουν κι άλλα συστήματα (π.χ. το back up), τα οποία όμως δεν χρησιμοποιούνται σε ευρεία κλίμακα στην πράξη και γι' αυτόν τον λόγο τείνουν να καταργηθούν.

### **3. ΤΜΗΜΑΤΑ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ**

Το τμήμα αυτό είναι από τα σημαντικότερα για ένα γραφείο εξερχόμενου τουρισμού, και αυτό διότι εφ' όσον το γραφείο καταρτίζει εκδρομές στο εξωτερικό πρέπει να εκδίδει εισιτήρια. Τα εισιτήρια αυτά είναι κυρίως αεροπορικά εισιτήρια και ο υπεύθυνος καθώς και οι υπάλληλοι του τμήματος πρέπει να είναι ειδικευμένοι και να γνωρίζουν λεπτομέρειες πάνω

στα θέματα του εισιτηρίου. Γι' αυτόν τον λόγο και κάθε χειμώνα γίνονται στην Αθήνα, σεμινάρια από διάφορες αεροπορικές εταιρίες και την Ολυμπιακή με αποκλειστικό αντικείμενο την έκδοση εισιτηρίου εξωτερικού.

Από τη στιγμή που το γραφείο θα λάβει άδεια έκδοσης εισιτηρίων, θα πάρει μια αρχική ποσότητα λευκών (άδειων) εισιτηρίων και θα πρέπει να παραγγέλλει αργότερα επιπρόσθετες ποσότητες ανάλογα με τη ζήτηση.

Τα εισιτήρια συνήθως συμπληρώνονται αυτόματα από ηλεκτρονικό υπολογιστή, και αριθμούνται και χρησιμοποιούνται κατά αύξουσα σειρά.

Όλες οι εκδόσεις εισιτηρίων αναφέρονται κατά τακτά χρονικά διαστήματα στις αντίστοιχες αεροπορικές εταιρίες.

#### **4. ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ**

Σημαντικότερο τμήμα που έχει να κάνει με τη σωστή και τυπική, δηλαδή νόμιμη, εγγραφή των καθημερινών εσόδων και εξόδων σε όλα τα βιβλία και στοιχεία του γραφείου. Η σπουδαιότητα του τμήματος και του αντικειμένου που επεξεργάζεται κάνει αναγκαία τα παρακάτω προσόντα του υπευθύνου:

- απόλυτα γνώστης του αντικειμένου και άνθρωπος με εμπειρία και πτυχίο ανώτατης σχολής που του δίνει το δικαίωμα υπογραφής ισολογισμού.
- τακτικός και συστηματικός στη δουλειά του, γιατί διαφορετικά θα επικρατεί χάος στο τμήμα, παρά την βοήθεια των ηλεκτρονικών υπολογιστών που όλα τα γραφεία έχουν στις μέρες μας.
- διαλλακτικός και ειλικρινής για να μπορεί να αντεπεξέρχεται με συνέπεια και σοβαρότητα στις όποιες δυσκολίες παρουσιαστούν (διαφορές χρεώσεων με συνεργάτες, δυσκολία σε πληρωμές κ.λ.π.)
- συνεργάσιμος, ευγενικός και συνεπής ειδικά σε τράπεζες και υπηρεσίες, πράγμα που θα εξασφαλίσει την ανοχή και βοήθειά τους σε δύσκολες περιπτώσεις.

Στα νόμιμα βιβλία της εταιρίας το λογιστήριο εγγράφει όλα τα εισερχόμενα τιμολόγια αφού αυτά ελεγχθούν από τον υπεύθυνο κρατήσεων, τον υπεύθυνο κίνησης ή από τη Διεύθυνση. Το ίδιο συμβαίνει και με τα εξερχόμενα τιμολόγια για οποιεσδήποτε παροχές έχει πραγματοποιήσει το γραφείο για λογαριασμό τους. Εισπράττονται όλα τα έσοδα από την πραγματοποίηση εκδρομών και αποδίδεται η αναλογούσα προμήθεια στους συνεργάτες του γραφείου, όπως και όλα τα έσοδα από την εξόφληση των ήδη εκδοθέντων τιμολογίων προς συνεργάτες. Ύστερα εκδίδεται εβδομαδιαία κατάσταση οφειλών του γραφείου προς τρίτους και με εντολή της Διεύθυνσης δίδεται προτεραιότητα εξόφλησης των συνεργατών.

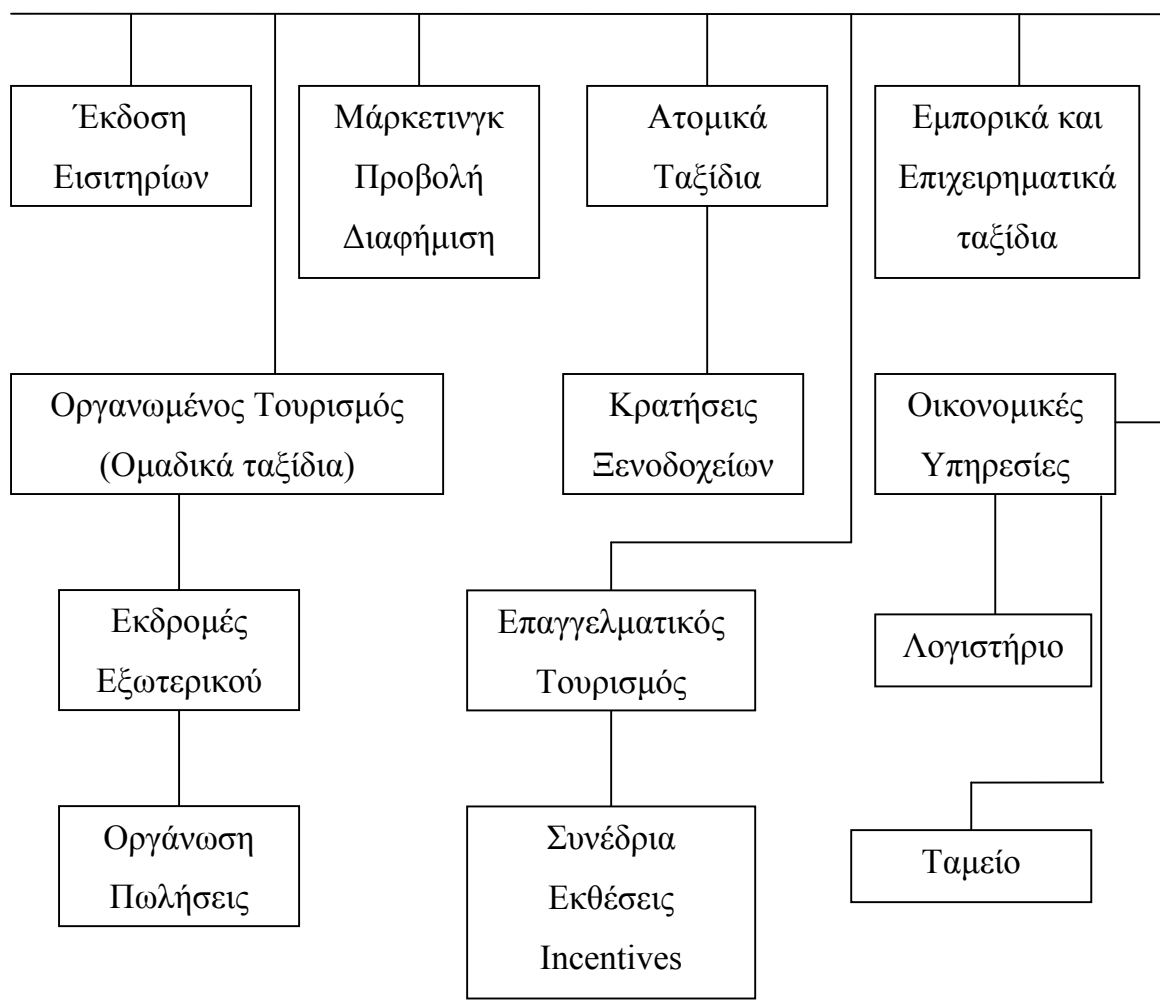
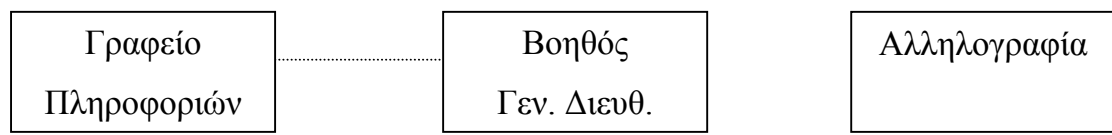
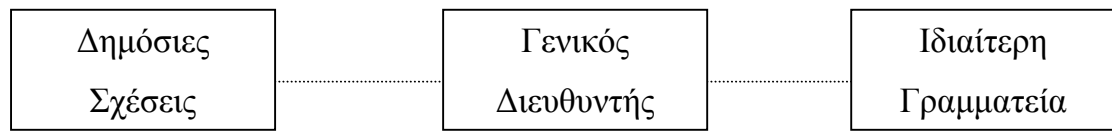
Με στοιχεία της Επιθεώρησης Εργασίας, του ΙΚΑ και του ΤΑΝΠΥ γίνεται η μισθοδοσία των υπαλλήλων του γραφείου. Είναι βασικό οι αμοιβές να καταβάλλονται σωστά και έγκαιρα, για να μην υπάρχουν δυσαρέσκειες από μέρους του προσωπικού. Σε τακτά χρονικά διαστήματα καθορισμένα από το κράτος, αγοράζονται τα ένσημα των εργαζομένων και καταβάλλονται οι εισφορές για το ΙΚΑ ξεναγών, για το Φ.Π.Α. και οτιδήποτε άλλο ορίζει ο Νόμος. Είναι σημαντική η έγκαιρη καταβολή για να μην επιβαρύνεται το γραφείο με τόκους. Στο τέλος κάθε ημερολογιακού έτους ετοιμάζεται ο Ισολογισμός της χρονιάς που πέρασε και γίνεται η φορολογική δήλωση του εργοδότη-τουριστικού πράκτορα.

## Οργανόγραμμα τουριστικού γραφείου εξερχόμενου τουρισμού

Το μέγεθος του τουριστικού γραφείου είναι ο καθοριστικός παράγοντας για τον αριθμό των υπαλλήλων που απασχολεί καθώς και για τα καθήκοντα του κάθε υπαλλήλου.

Το ίδιο συμβαίνει και για την σύνθεση, την κατανομή των εργασιών και το οργανόγραμμα του γραφείου. Μια βασική αρχή για την καλή και σωστή λειτουργία του γραφείου είναι κάθε υπάλληλος να έχει τον “αντικαταστάτη” του. Αυτό σημαίνει ότι αν ένας υπάλληλος απουσιάσει για οποιονδήποτε λόγο, να μπορεί κάποιος συνάδελφός του να τον αντικαταστήσει. Για να γίνει αυτό βέβαια, θα πρέπει ο αντικαταστάτης να γνωρίζει τη δουλειά και τους πελάτες και να είναι ενημερωμένος για το τι γίνεται στη συγκεκριμένη θέση εργασίας.

Ένα οργανόγραμμα τουριστικού γραφείου εξερχόμενου τουριστικού μεγάλου μεγέθους είναι το ακόλουθο:



**Τα βασικά καθήκοντα ανά τμήμα και θέση εργασίας είναι τα εξής:**

### **ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ**

Έχει ως έργο του τον καθορισμό των στόχων της πολιτικής και της δράσης του γραφείου, την εποπτεία των χρηματοοικονομικών θεμάτων και των θεμάτων του προσωπικού (πρόσληψη, μισθοδοσία, εκπαίδευση κ.λ.π.). Είναι υπεύθυνος για τις σχέσεις με τις δημόσιες υπηρεσίες και τις διάφορες επαγγελματικές οργανώσεις, για το συντονισμό και έλεγχο της δράσης και της αποτελεσματικότητας των τμημάτων και του προσωπικού. Για την εκτέλεση αυτού του έργου υποστηρίζεται από το Βοηθό Γενικό Διευθυντή και τη Γραμματεία Διεύθυνσης.

### **ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ**

Συνήθως μια θέση εργασίας είναι αρκετή για την διεκπεραίωση του έργου αυτού. Αντικείμενο εργασίας είναι οι επαφές με το κοινό για τη διατήρηση και την ανάπτυξη του ονόματος και της εικόνας του γραφείου. Γίνονται ειδικές καταχωρήσεις σε περιοδικά και εφημερίδες, εκπροσώπηση του γραφείου σε διάφορες κοινωνικές και επαγγελματικές εκδηλώσεις, ειδικά αφιερώματα στον Τύπο, οργάνωση ειδικών εκδηλώσεων κ.λ.π.

### **ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**

Αυτή η θέση εργασίας υπάγεται συνήθως στο βοηθό του γενικού διευθυντή (ή στον ίδιο τον διευθυντή) και το άτομο που την κατέχει βρίσκεται κοντά στην κύρια είσοδο του τουριστικού γραφείου για να δίνει πληροφορίες στους πελάτες και να τους κατευθύνει στα ανάλογα τμήματα. Λειτουργεί δηλαδή σαν γραφείο υποδοχής και αρχικής εξυπηρέτησης των πελατών.

### **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Είναι το άτομο που έχει την ευθύνη για τον συντονισμό και την εποπτεία των συνεργατών του (οι οποίοι πωλούν πακέτα διακοπών και οργανωμένες περιηγήσεις για το εξωτερικό) και για την παραγωγή και δημιουργία του προγράμματος των εκδρομών. Οι υφιστάμενοί του

αναλαμβάνουν την πώληση των προϊόντων στους πελάτες. Δημιουργούν αρχείο πελατών, φροντίζουν για την προμήθεια και διάθεση διαφημιστικών-ενημερωτικών φυλλαδίων για τις εκδρομές, δημιουργούν τη σωστή βάση δεδομένων και πληροφοριακών στοιχείων για τους συνεργάτες-προμηθευτές για να είναι καλά ενημερωμένοι και με ακρίβεια για τις δυνατότητες και τους περιορισμούς εξυπηρέτησης των πελατών (τιμές, δρομολόγια, εκπτώσεις κ.λ.π.). Ορίζουν τους υπεύθυνους συνοδούς και τους συνεργάτες-ανταποκριτές για τις μετακινήσεις των τουριστών στους διάφορους προορισμούς. Είναι υπεύθυνοι για την αντιμετώπιση των προβλημάτων κατά την εκτέλεση του προγράμματος. Φροντίζουν για την ακριβή εκτέλεση των συμφωνηθέντων και των όρων του προγράμματος. Τέλος έχουν την ευθύνη για τον διακανονισμό πληρωμής με τους πελάτες.

#### **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ-ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ**

Είναι υπεύθυνος για οποιοδήποτε θέμα αφορά τα ταξίδια στο εξωτερικό που πραγματοποιούν στελέχη και υπάλληλοι μεγάλων οργανισμών και επιχειρήσεων, μεμονωμένα ή ομαδικά. Οργανώνει τα ταξίδια, κάνει τις κρατήσεις, κρατά ενημερωτικό αρχείο πελατών, κάνει την έκδοση των τιμολογίων και επίσης αναλαμβάνει τον οικονομικό διακανονισμό των ταξιδιών.

#### **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

Το άτομο που έχει αυτήν την θέση αναλαμβάνει τη διοργάνωση συνεδρίων και των ταξιδίων-κινήτρων. Προετοιμάζει προσφορές προς συγκεκριμένους πελάτες. Έρχεται σε επαφή με τους πελάτες για τον διακανονισμό των όρων και την υπογραφή του σχετικού συμβολαίου. Είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση και υλοποίηση των προγραμμάτων-συμφωνιών. Δημιουργεί αρχείο πελατών και προμηθευτών. Η θέση εργασίας απαιτεί αυξημένες ικανότητες επικοινωνίας, διαπραγμάτευσης και πειθούς καθώς και πολύ καλή γνώση των δυνατοτήτων και των εξυπηρετήσεων που παρέχουν οι προμηθευτές.

### **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΤΟΜΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ**

Έχει την ευθύνη για την διαμόρφωση ενός ατομικού προγράμματος ταξιδιού, κατά τις επιθυμίες και απαιτήσεις του πελάτη. Κάνει την κράτηση και πώληση εισιτηρίων των διαφόρων μεταφορικών, κράτηση δωματίων σε καταλύματα, επίσης ασχολείται με την ενοικίαση αυτοκινήτου, εισιτήρια για ειδικές εκδηλώσεις κ.λ.π. Γι' αυτήν λοιπόν τη θέση εργασίας απαιτούνται πολύ καλή γνώση των δρομολογίων και ναύλων, πλήρης και έγκυρη ενημέρωση για τα καταλύματα σε διαφόρους προορισμούς, άμεση αντίληψη και πληροφόρηση για τις κυριότερες χώρες ενδιαφέροντος της πελατείας.

### **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ**

Τα θέματα του μάρκετινγκ, της προβολής και της διαφήμισης του τουριστικού γραφείου είναι εξαιρετικά σοβαρά για την επιβίωση και την αποτελεσματικότητά του. Η θέση του υπεύθυνου γι' αυτό είναι καθοριστική και το έργο του δύσκολο και πολύ απαιτητικό.

### **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ**

Το άτομο που έχει αυτήν την θέση προμηθεύεται και εκδίδει τα εισιτήρια, είναι υπεύθυνος για την αναφορά των ακυρωμένων εισιτηρίων, αυτών που είναι έτοιμα για τη διάθεση και αυτών που έχουν μείνει. Η κύρια συμβολή του είναι ότι απελευθερώνει πολύτιμο χρόνο από τους υπεύθυνους εκδρομών και ταξιδιών, ώστε να μπορούν να ασχοληθούν οι ίδιοι περισσότερο με τους πελάτες.

### **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Έχει την ευθύνη για την κατάρτιση του προϋπολογισμού και παρακολούθηση της εκτέλεσής του, καθώς επίσης και για την παρακολούθηση και έλεγχο των διαφόρων οικονομικών στοιχείων και των μεταβολών τους. Υποβοηθείται στο έργο του από το λογιστήριο και το ταμείο, αρμοδιότητα του οποίου είναι η διενέργεια των πληρωμών και των εισπράξεων.



## ΣΥΝΘΕΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ ΔΙΑΚΟΠΩΝ ΣΤΟ

### ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Το tour operating, δηλαδή η σύνθεση, σχεδιασμός και εκτέλεση ενός προγράμματος-πακέτου διακοπών είναι ένα ιδιαίτερα σύνθετο έργο. Προκειμένου το τουριστικό γραφείο να αντεπεξέλθει στις υποχρεώσεις που δημιουργεί η παραγωγή και προσφορά του τουριστικού πακέτου στους καταναλωτές-τουρίστες πρέπει να εξασφαλίσει όλες τις απαραίτητες προϋποθέσεις, δηλαδή:

- Να εξασφαλίσει έναν αριθμό θέσεων στα διάφορα μέσα μεταφοράς, είτε αυτά αφορούν ναυλωμένες πτήσεις (charters) είτε τακτικές πτήσεις είτε τη χρησιμοποίηση άλλων μέσων όπως πλοίο, λεωφορείο, τρένο.
- Να εξασφαλίσει ένα αριθμό δωματίων στα διάφορα καταλύματα που έχει επιλέξει. Αυτό μπορεί να γίνει με την υπογραφή σύμβασης allotment απευθείας με τα ξενοδοχεία ή με τη διαμεσολάβηση κάποιου τοπικού πρακτορείου.
- Να συνάψει συμβάσεις συνεργασίας -άμεσα ή έμμεσα- με τις υπόλοιπες επιχειρήσεις παροχής συμπληρωματικών υπηρεσιών: λεωφορεία, ή ταξιδιωτικά πρακτορεία (για τοπικές εκδρομές), ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα, ψυχαγωγικές δραστηριότητες κ.τ.λ.

Όλα αυτά προϋποθέτουν μια πλήρη και ολοκληρωμένη έρευνα αγοράς, ώστε πρώτα να εκτιμηθεί η ζήτηση για διακοπές για έναν προορισμό και κατόπιν να προβεί το τουριστικό γραφείο στη σύναψη των διαφόρων συμβάσεων συνεργασίας.

Για να κατασκευαστεί ένα πρόγραμμα το τουριστικό γραφείο θα πρέπει να λάβει υπόψη του τις ανάγκες των δυνητικών ή υφιστάμενων τουριστών, το τουριστικό προϊόν που θα ικανοποιήσει τις ανάγκες αυτές, την κατάλληλη τελική τιμή του προϊόντος-πακέτου και την ενδεδειγμένη προβολή και προώθηση των πωλήσεων. Συνεπώς οι σημαντικότεροι παράγοντες στη δημιουργία ενός πακέτου διακοπών είναι ο προορισμός, το μεταφορικό μέσο και οι υπηρεσίες στον προορισμό.

Οι εργασίες του τουριστικού γραφείου για την σύνθεση και εκτέλεση των πακέτων είναι:

### **1η φάση. Ανάλυση αγορά: προσδιορισμός της ζήτησης.**

Ο πελάτης προσέρχεται και διατυπώνει την επιθυμία του. Στην περίπτωση αυτή το τουριστικό γραφείο φροντίζει ώστε ο πελάτης να εκφράσει τις επιθυμίες του σχετικά με τον προορισμό, το τύπο πακέτου (παραθεριστική διαμονή, περιήγηση, συνδυασμός) το περιεχόμενο του ταξιδιού (αναψυχή, σπορ, πολιτιστικές δραστηριότητες), τις ημερομηνίες και διάρκεια του ταξιδιού, επίπεδα τιμών, (διαθέσιμος προϋπολογισμός), τις ιδιαίτερες επιθυμητές υπηρεσίες (επισκέψεις, ψυχαγωγία κ.λ.π.).

Το τουριστικό γραφείο πραγματοποιεί μια έρευνα αγοράς για τον προσδιορισμό της δυνητικής ζήτησης. Στην περίπτωση αυτή χρησιμοποιεί ένα ερωτηματολόγιο το οποίο, εκτός των παραπάνω πληροφοριών, θα πρέπει να εντοπίσει την ύπαρξη μιας πρόθεσης διακοπών και μια αγοραστική δύναμη.

### **2η φάση. Στάδιο της παραγωγής: εξασφάλιση προϋποθέσεων / υπηρεσιών.**

Το τουριστικό γραφείο κινείται σε ένα ευρύ φάσμα επιχειρήσεων, όπως αεροπορικών εταιρειών, άλλων μεταφορικών μέσων (πλοίων, κρουαζιερόπλοιων, λεωφορείων), ξενοδοχείων, γραφείων ενοικίασης αυτοκινήτων. Επιλέγει τους πιο κατάλληλους και συνάπτει συμβάσεις συνεργασίας με τους παραπάνω προμηθευτές υπηρεσιών για ένα συγκεκριμένο αριθμό θέσεων, κλινών, αυτοκινήτων κ.λ.π. Επίσης αναλαμβάνει την προετοιμασία των προγραμμάτων και την κοστολόγηση και τιμολόγηση των προϊόντων. Η προετοιμασία των προγραμμάτων αρχίζει περίπου ένα χρόνο πριν από την ημερομηνία της πρώτης αναχώρησης. Υπολογίζεται το κόστος και προσδιορίζεται η τιμή πώλησης.

### **3η φάση. Παραγωγή μπροσούρας**

Το επόμενο βήμα είναι η παραγωγή και εκτύπωση της μπροσούρας (brochure) σε πολλά αντίτυπα. Ο κατάλογος είναι το κύριο "εργαλείο" για την προβολή και την προώθηση πωλήσεων. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι απόλυτα ακριβείς ως προς όλα τα στοιχεία που περιέχονται.

Η μπροσούρα περιλαμβάνει τις εξής κατηγορίες πληροφοριακών στοιχείων:

- Τους πίνακες/καταλόγους τιμών και ημερών αναχώρησης, που καθορίζουν τα τουριστικά πακέτα.
- Τις φωτογραφίες, που παρέχουν μια εικόνα, η οποία αφενός βοηθάει να «πωληθεί» το ξενοδοχείο και αφετέρου διευκολύνει το πελάτη στην επιλογή του.
- Ένα φύλλο που παρέχει πληροφορίες οι οποίες βοηθούν τον πελάτη να κάνει την επιλογή του.
- Την πληροφορία “στην τιμή του προγράμματος περιλαμβάνονται / δεν περιλαμβάνονται”.
- Οι γενικοί και ειδικοί όροι πώλησης.
- Για κάθε πακέτο/προϊόν: η διάρκεια σε ημέρες και διανυκτερεύσεις, οι ημερομηνίες αναχώρησης, οι τιμές, οι φωτογραφίες, και πιθανότητα ένα όνομα.
- Γενικές τουριστικές πληροφορίες για τον προορισμό: κλιματολογικές συνθήκες, αξιοθέατα, ιστορία, δυνατότητες αναψυχής κ.λ.π.

Όλες αυτές οι πληροφορίες αναφέρονται και ως “γενικοί όροι συμμετοχής” στο ταξίδι και τις συναντάμε στην τελευταία σελίδα της μπροσούρας. Αυτοί οι όροι συμμετοχής πρέπει να συμφωνούν με την Κοινοτική Οδηγία 90/314. Σε αυτό το σημείο αναφέρονται οι ευθύνες του ταξιδιωτικού γραφείου, οι υποχρεώσεις των πελατών, πληροφορίες για τα ξενοδοχεία, πότε μια κράτηση είναι έγκυρη, τι γίνεται σε περιπτώσεις που κάποιος επιθυμεί να κάνει ακύρωση ή όταν υπάρχουν αλλαγές ή ακυρώσεις προγραμμάτων από το τουριστικό γραφείο. Επίσης αναφέρονται οι τυχόν ταξιδιωτικές ασφάλειες που έχουν οι πελάτες, οι διάφορες εκπτώσεις, η ισχύς του προγράμματος και η προθεσμία για δηλώσεις συμμετοχής. Τέλος αναφέρεται το τι πρέπει να κάνουν οι συμμετέχοντες με τα διαβατήριά τους, τις θεωρήσεις τους και τις διάφορες υγειονομικές διατυπώσεις.

Η μπροσούρα μπορεί να είναι αρκετά δαπανηρή, ωστόσο είναι το μέσο πωλήσεων που προτιμάται τόσο από τα τουριστικά γραφεία όσο και από τους πελάτες.

### **Τελική φάση. Προβολή-προώθηση, πώληση**

Αφού ολοκληρωθεί η έκδοση του καταλόγου, γίνεται η επίσημη παρουσίασή του και υποστηρίζεται διαφημιστικά. Οι πωλήσεις αρχίζουν με την έκδοση του καταλόγου. Οργανώνονται από τα τουριστικά γραφεία πληροφοριακά ταξίδια (info tours) για επίσκεψη των προορισμών και απόκτηση καλύτερης γνώσης των προϊόντων που πωλούν.

Πρέπει τέλος να σημειωθεί ότι οι εργασίες του τουριστικού γραφείου είναι κυκλικές. Σε κάθε περίοδο του χρόνου, ο οργανωτής μπορεί να ετοιμάζει τον κατάλογο της επόμενης περιόδου, ενώ ταυτόχρονα να διαφημίζει και να πουλά τα τρέχοντα προγράμματα.

**ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ**

## **ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟ ΠΑΚΕΤΟ ΜΕ ΑΕΡΟΠΛΑΝΟ**

### **ΝΤΟΥΜΠΑΙ**

#### **ΝΤΟΥΜΠΑΙ (6 ημέρες)**

Ντουμπάι, Άμπου Ντάμπι, SAFARI BBQ.

#### **1<sup>η</sup> μέρα: ΗΡΑΚΛΕΙΟ – ΑΘΗΝΑ – ΝΤΟΥΜΠΑΙ**

Συγκέντρωση στο αεροδρόμιο Ηρακλείου 15:30 και πτήση 511 της Ο.Α. για Αθήνα στις 16:30. Άφιξη στην Αθήνα στις 17:20. Από Αθήνα πτήση 345 της Ο.Α. για Ντουμπάι στις 19:50. Άφιξη στο Ντουμπάι 02:15, μεταφορά και εγκατάσταση στο ξενοδοχείο. Διαν/ση.

#### **2<sup>η</sup> μέρα: ΝΤΟΥΜΠΑΙ**

Πρωινό ελεύθερο για ξεκούραση. Στην συνέχεια θα έχουμε μια πρώτη γνωριμία με την πόλη. Δείπνο και διανυκτέρευση.

#### **3<sup>η</sup> μέρα: ΝΤΟΥΜΠΑΙ**

Μετά το πρωινό θα ξεκινήσουμε την ξενάγηση της πόλης. Μοντέρνα κτίρια αλλά και τα παραδοσιακά του σύνορα κάνουν το Ντουμπάι μοναδικό. Θα δούμε τα παλάτια κατά μήκος της παραλίας, την παλιά συνοικία Μπάστακα, θα επισκεφθούμε το μουσείο που στεγάζεται στο παλιό φρούριο, και θα καταλήξουμε στα πασίγνωστα σούκ των χρυσοχόων και των εμπόρων μεταξωτών και μπαχαρικών. Επιστροφή στο ξενοδοχείο. Δείπνο και διανυκτέρευση.

#### **4<sup>η</sup> ημέρα: ΝΤΟΥΜΠΑΙ – ΑΜΠΟΥ ΝΤΑΜΠΙ – ΝΤΟΥΜΠΑΙ**

Μετά το πρωινό θα αναχωρήσουμε για την εκδρομή στο Άμπου Ντάμπι, την πρωτεύουσα των Εμιράτων. Θα περάσουμε από την παραλιακή λεωφόρο με τους ουρανοξύστες, τις βίλες και τα παλάτια κτισμένα σε εντυπωσιακούς αρχιτεκτονικούς συνδυασμούς κράμα παραδοσιακής ισλαμικής τέχνης και σύγχρονης τεχνολογίας υλικών. Στην συνέχεια επίσκεψη στην αγορά «σούκς» και χρόνος ελεύθερος. Επιστροφή στο ξενοδοχείο. Δείπνο και διανυκτέρευση.

## **5<sup>η</sup> μέρα: ΜΕΡΑ ΝΤΟΥΜΠΑΙ – SAFARI BBQ**

Ημέρα ελεύθερη για να επισκεφθείτε το σύγχρονο εμπορικό κέντρο του Ντουμπαί. Η περιβόητη αδασμολόγητη αγορά του είναι όντως η πλουσιότερη και φθηνότερη του κόσμου. Το απόγευμα με 4x4 θα ξεκινήσουμε για την έρημο. Θα καταλήξουμε στην κορυφή ενός αμμόλοφου για να θαυμάσουμε την ομορφιά της ερήμου με φόντο το ηλιοβασίλεμα. Στην συνέχεια θα μεταφερθούμε σε τέντες όπου θα γίνει Υποδοχή με αραβικό τσάι και θα έχουμε την ευκαιρία για μια βόλτα με καμήλες στους αμμόλοφους. Θα συνεχίσουμε την βραδιά μας με δείπνο barbecue κάτω από τέντες και με αραβική μουσική. Διανυκτέρευση.

## **6<sup>η</sup> μέρα: ΜΕΡΑ ΝΤΟΥΜΠΑΙ – ΑΘΗΝΑ – ΗΡΑΚΛΕΙΟ**

Πολύ νωρίς το πρωί μεταφορά στο αεροδρόμιο του Ντουμπαί για την επιστροφή μας στο Ηράκλειο μέσω Αθηνών. Αναχώρηση για Αθήνα 04:40 με την πτήση 348 της O.A. Άφιξη στην Αθήνα 08:00. Αναχώρηση για Ηράκλειο 11:55 με την πτήση 506 της O.A. και άφιξη στις 12:45.

### **ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ:**

- ✓ Αεροπορικά εισιτήρια: ΗΡΑΚΛΕΙΟ – ΑΘΗΝΑ – ΗΡΑΚΛΕΙΟ & ΑΘΗΝΑ – ΝΤΟΥΜΠΑΙ – ΑΘΗΝΑ με O.A.
- ✓ Μεταφορές από/προς αεροδρόμιο/ξενοδοχείο του εξωτερικού.
- ✓ 5 διανυκτερεύσεις σε ξενοδοχείο 4\* superior κεντρικό.
- ✓ 4 πρωινά και 3 δείπνα.
- ✓ Σαφάρι 4x4 στην έρημο και δείπνο BBQ.
- ✓ Ξεναγηση στο Ντουμπαί και στο Άμπου Ντάμπι.
- ✓ Τοπικός Αρχηγός – Ξεναγός (ελληνόφωνος) από Ελλάδα.
- ✓ Ασφάλεια αστικής ευθύνης.
- ✓ Υπηρεσίες τοπικού αντιπροσώπου.

### **ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ:**

- ✓ Αχθοφορικά και φιλοδωρήματα
- ✓ Φόροι αεροδρομίων 110 Ευρώ. (Υπάρχει η πιθανότητα αλλαγής των φόρων μέχρι την αναχώρηση).

## ΟΜΑΔΟΠΟΙΗΣΗ

A/A	ITINERARY	MEALS	SERVICES
1	ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΑΘΗΝΑ ΝΤΟΥΜΠΑΙ	—	Πτήση από Ηράκλειο – Αθήνα – Ντουμπάι. Μεταφορά από αεροδρόμιο σε ξενοδοχείο 4*. Διανυκτέρευση.
2	ΝΤΟΥΜΠΑΙ	F.B.	Πρώτη γνωριμία με την πόλη. Διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο 4*.
3	ΝΤΟΥΜΠΑΙ	F.B.	Ξενάγηση στο Ντουμπάι. Διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο 4*.
4	ΝΤΟΥΜΠΑΙ ΑΜΠΟΥ ΝΤΑΜΠΙ ΝΤΟΥΜΠΑΙ	F. B.	Αναχώρηση για το Άμπου Ντάμπι. Επίσκεψη στην αγορά «σούκς». Διανυκτέρευση σε ξενοδοχείο 4*.
5	ΝΤΟΥΜΠΑΙ SAFARI BBQ	B.B.	Επίσκεψη στο σύγχρονο εμπορικό κέντρο του Ντουμπάι. Μεταφορά στην έρημο & διανυκτέρευση σε τέντες.
6	ΝΤΟΥΜΠΑΙ ΑΘΗΝΑ ΗΡΑΚΛΕΙΟ	—	Μεταφορά στο Ντουμπάι – Αθήνα. Πτήση από Αθήνα - Ηράκλειο

## ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ

Για γκρούπ 25 ατόμων

### ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ

Ηράκλειο - Αθήνα - Ηράκλειο και Αθήνα - Ντουμπάι - Αθήνα: **350€**  
ανά άτομο.

### ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

Τιμή δίκλινου με πρωινό: 90€



90€ x 5 διανυκτερεύσεις: 450:2 = **225€** ανά άτομο.

Επιβάρυνση μονόκλινου: 32€

Τρίτο άτομο σε τρίκλινο: -15%

### **ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ**

Αεροδρόμιο - Ξενοδοχείο - Αεροδρόμιο: 15 x2 = **30€** ανά άτομο

**ΕΚΔΡΟΜΗ:** Σαφάρι 4 x 4 στην έρημο **30€** ανά άτομο.

### **ΞΕΝΑΓΟΣ**

25 x 2 ημέρες = 50€

50€:25 άτομα = **2€** ανά άτομο

### **ΤΟΠΙΚΟΣ ΑΡΧΗΓΟΣ**

10€ x 5 = 50€

50€:25 άτομα = **2€** ανά άτομο

**ΑΣΦΑΛΙΣΗ:** 50€ ανά άτομο

### **ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΠΙΚΟΥ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥ**

10€ x 5 = 50€

50€:25 άτομα = **2€** ανά άτομο

**NET ΣΥΝΟΛΟ:** **691.00€**

+ 12% κέρδος: 89.92€

773.92€

+ 19% Φ.Π.Α. 147.04€

920.96€

Το πακέτο δίνεται στον πελάτη στην τελική τιμή των **920€**

## **ΝΑΠΟΛΗ - ΚΑΠΡΙ - ΡΩΜΗ & ΡΩΜΗ**

**1η ΜΕΡΑ: ΠΤΗΣΗ ΓΙΑ ΡΩΜΗ – ΝΑΠΟΛΗ.** Αφιξη στο αεροδρόμιο της Ρώμης και οδική αναχώρηση για τη Νάπολη, με τις γραφικές συνοικίες της και το παλιό λιμάνι. Η πανέμορφη παραλιακή λεωφόρος, το θέατρο Σαν Κάρλο, η γκαλερία Ουμπέρτο Ι, η πλατεία Δημαρχείου και το παλάτσο Ρεάλε του οποίου την πρόσοψη στολίζουν οκτώ αγάλματα ηγεμόνων της Νάπολης είναι μερικά από τα αξιοθέατα της πόλης.

### **2η ΜΕΡΑ: ΝΑΠΟΛΗ - ΚΑΠΡΙ - ΣΟΡΕΝΤΟ - ΠΟΜΠΗΙΑ - ΝΑΠΟΛΗ**

Το κοσμοπολίτικο Κάπρι στον κόλπο της Νάπολης θα γνωρίσουμε σήμερα (τα εισιτήρια του πλοίου προς / από Κάπρι πληρώνονται επί τόπου). Με μίνι λεωφορεία ή με τελεφερίκ θα επισκεφτούμε στο Ανακάπρι τη βίλα Σαν Μικέλε απ' όπου προσφέρεται πανοραμική θέα της περιοχής. Χρόνος ελεύθερος για βόλτα στα γραφικά δρομάκια ή για ένα γύρο του νησιού. Στη συνέχεια θα επισκεφτούμε το Σορέντο με τους περίφημους κήπους του. Η Πομπηία και το Ερκολάνο που καταστράφηκαν από την έκρηξη του Βεζούβιου το 79 μ.Χ. είναι ο επόμενος σταθμός μας. Συστηματικές ανασκαφές του 1754 έφεραν στο φως μεγάλο μέρος της πόλης, ωραιότατες τοιχογραφίες και ψηφιδωτά, γλυπτά κ.ά. που παρέχουν πλούσια στοιχεία για τη ζωή και τον πολιτισμό της εποχής εκείνης. Το βράδυ θα επιστρέψουμε στη Νάπολη.

**3η ΜΕΡΑ: ΝΑΠΟΛΗ - ΡΩΜΗ** Οδικώς θα μεταφερθούμε σήμερα στη Ρώμη. Αφιξη, εγκατάσταση στο ξενοδοχείο μας και ελεύθερος χρόνος για να γνωρίσετε την πόλη με το δικό σας τρόπο. Σας προτείνουμε μια εκδρομή στο Τίβολι όπου μπορείτε να επισκεφτείτε τη βίλα ντ' Εστε με τους μεγαλόπρεπους κήπους της και τα 1.100 σιντριβάνια. Για τη βραδινή σας διασκέδαση μπορείτε να απολαύσετε ένα ποτό σε κάποιο μπαράκι της κοσμοπολίτικης βία Βένετο ή να λάβετε μέρος σε προαιρετική νυχτερινή ξενάγηση της φιλόξενης Ρώμης.

**4η ΜΕΡΑ: ΡΩΜΗ** Ολόκληρη η σημερινή μέρα στη διάθεσή σας. Σας προτείνουμε μια εκδρομή στην πανέμορφη Φλωρεντία. Το Ντουόμο, το Βαπτιστήριο, η εκκλησία Σάντα Κρότσε, η πόντε Βέκιο και η πιάτσα ντε λα Σινιορία αποτελούν μερικά από τα σημαντικότερα αξιοθέατα της πόλης.

**5η ΜΕΡΑ: ΡΩΜΗ** Στην πρωινή μας ξενάγηση θα γνωρίσουμε τα πιο σημαντικά αξιοθέατα της Ρώμης. Το Κολοσσαίο, την Αρχαία Ρωμαϊκή Αγορά, το Καπιτώλιο, την εκκλησία του Σαν Πιέτρο Ιν Βίνκολι και την πλατεία Βενέτσια. Θα δούμε το ανεξάρτητο κρατίδιο του Βατικανού, και ένα από τα μεγαλοπρεπέστερα οικοδομήματα της Γης, τη βασιλική του Αγίου Πέτρου. Για το απόγευμα σας προτείνουμε έναν περίπατο στους εμπορικούς δρόμους ντελ Τριτόνε, Νατσιονάλε, Μαργούτα, Ριπέτα, ντέι Κορονάρι και στην πιάτσα ντελ Πόπολο.

**6η ΜΕΡΑ: ΡΩΜΗ - ΑΘΗΝΑ** Μεταφορά στο αεροδρόμιο για την πτήση της επιστροφής.

Σημειώσεις: η μεταφορά από/προς το αεροδρόμιο/ξενοδοχείο πραγματοποιείται για ομάδα 12 ατόμων και πάνω

Ακόμη: Ρώμη (4 μέρες). Ισχύουν όσα αναφέρονται για την παραπάνω εκδρομή, από την 3<sup>η</sup> μέρα: Αεροπορική άφιξη στη Ρώμη, έως και την 6η μέρα.

#### **ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ**

- ✓ Αεροπορικά εισιτήρια
- ✓ Διαμονή σε ξενοδοχεία 4\*
- ✓ Πρόγευμα καθημερινά
- ✓ Μεταφορές από/προς αεροδρόμιο / ξενοδοχεία, ξεναγήσεις όπως αναφέρονται
- ✓ Ασφάλιση Επαγγελματικής Αστικής Ευθύνης & Ταξιδιωτική
- ✓ Τσάντα - Φ.ΠΑ.
- ✓ Συνοδός στην Ιταλία

#### **ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ**

- ✓ Είσοδοι σε μουσεία και ιστορικούς ή αρχαιολογικούς χώρους
- ✓ Αχθοφορικά και φιλοδωρήματα
- ✓ Εισιτήρια πλοίου προς /από Κάπρι
- ✓ Φόροι Αεροδρομίου.

## **ΠΟΛΗ ΤΟΥ ΦΩΤΟΣ & DISNEYLAND RESORT PARIS**

Το πρόγραμμα "ΠΟΛΗ ΤΟΥ ΦΩΤΟΣ" και DISNEYLAND® Resort Paris περιλαμβάνει: 3 ή 2 διανυκτερεύσεις σε ξενοδοχείο 3\* στο Παρίσι και 2 διανυκτερεύσεις στην DISNEYLAND® Resort Paris με πρόγευμα καθημερινά και εισιτήριο εισόδου στο Disneyland Park.

Παρίσι/ Disneyland Resort Paris

Το πρόγραμμα Παρίσι/DISNEYLAND® RESORT PARIS περιλαμβάνει: 4 ή 5 διανυκτερεύσεις σε ξενοδοχείο 4\* ή 3\* της επιλογής σας στο Παρίσι με πρόγευμα καθημερινά και ολόημερη εκδρομή στην DISNEYLAND® RESORT PARIS (το εισιτήριο στο Πάρκο πληρώνεται επιτόπου).

**1η ΜΕΡΑ: ΑΘΗΝΑ - ΠΑΡΙΣΙ** Συγκέντρωση στο αεροδρόμιο και πτήση για την "Πόλη του Φωτός". Άφιξη μεταφορά και εγκατάσταση στο ξενοδοχείο μας. Το υπόλοιπο της μέρας και το Παρίσι στη διάθεσή σας...

**2η ΜΕΡΑ: ΠΑΡΙΣΙ** Στην ξενάγηση της πόλης που έχει προγραμματιστεί για σήμερα, θα επισκεφτούμε το παλάτι του Λούβρου άλλοτε φρούριο, που σήμερα στεγάζει πολύτιμες συλλογές έργων τέχνης, όπου θα γίνει, σύντομη ξενάγηση, την Παναγία των Παρισίων έξοχο δείγμα γαλλικής και γοτθικής αρχιτεκτονικής. Στη συνέχεια διασχίζοντας τη λεωφόρο των Ηλυσίων Πεδίων με τα εστιατόρια, τις τράπεζες και τα καταστήματά της θα περάσουμε από την Αψίδα του Θριάμβου που χτίστηκε το 1806 από το Ναπολέοντα, μνημείο για τις νίκες του, τον πύργο του Άιφελ, σήμα κατατεθέν του Παρισιού και την Όπερα. Για το βράδυ προτείνουμε να διασκεδάσετε σε ένα από τα παγκοσμίου φήμης καμπαρέ ή κάνοντας μια βόλτα στα Ηλύσια Πεδία να απολαύσετε το εντυπωσιακό νυχτερινό Παρίσι.

**3<sup>η</sup> ΜΕΡΑ: ΠΑΡΙΣΙ** Η σημερινή μέρα στη διάθεσή σας. Προτείνουμε να επισκεφτείτε το παλάτι των Βερσαλιών του Λουδοβίκου 14<sup>ου</sup>, του Βασιλιά Ήλιου όπου θα δείτε την περίφημη αίθουσα των Κατόπτρων, τα Μεγάλα Διαμερίσματα και τους καλοσχεδιασμένους κήπους ή τις εμπορικές περιοχές γύρω από την Πλας Βαντόμ και τις λεωφόρους Οσμάν και Ηλυσίων. Επίσης,

ενδιαφέρουσες αγορές θα κάνετε στις υπαίθριες αγορές Μαρσέ-ο-Πις, Σεν Ουέν, Πορτ ντε Μοντρέιγ, Πορτ ντε Κλινιανκούρ.

Μη χάσετε επίσης την ευκαιρία για μια μίνι κρουαζιέρα με γεύμα με τα μπατό μους στο Σηκουάνα. Αξίζει ακόμη μια ολοήμερη εκδρομή στα κάστρα του Λίγηρα με την πολύχρονη ιστορία ή στη Νορμανδία.

**4<sup>η</sup> - 5<sup>η</sup> ΜΕΡΑ: ΠΑΡΙΣΙ - RESORT** Μεταφορά στις εγκαταστάσεις της DISNEYLAND Resort Paris για να γνωρίσετε το μαγικό κόσμο του Ντίσνεϊ και να διασκεδάσετε. Εγκατάσταση στο ξενοδοχείο μας μέσα στο Πάρκο. Δύο μέρες στη διάθεσή σας για να ανακαλύψετε το μέρος. όπου κυριαρχεί η φαντασία και η διασκέδαση δεν τελειώνει ποτέ. Πάρτε και εσείς μέρος στην περιπέτεια περιπλανώμενοι στο πειρατικό καράβι της Adventureland, συνεχίστε με μια νοσταλγική κρουαζιέρα στα ποτάμια της Άγριας Δύσης στη Frontiertland, χαιρετίστε τους ήρωες του Ντίσνεϊ στη Main Street U.S.A. Ακόμα, θα παρακολουθήσετε τη Χιονάτη στη Fantasyland και θα θαυμάσετε τον υποβρύχιο κόσμο του κάπτεν Νέμο στη Discoveryland.

**6<sup>η</sup> ΜΕΡΑ: ΠΑΡΙΣΙ – ΑΘΗΝΑ** Μεταφορά στο αεροδρόμιο του Παρισιού για την πτήση της επιστροφής.

#### **ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ**

- ✓ Αεροπορικά εισιτήρια
- ✓ Μεταφορές από/προς αεροδρόμιο / ξενοδοχείο, ξενάγηση όπως αναφέρονται
- ✓ Αχθοφορικά και φιλοδωρήματα
- ✓ Ασφάλιση Επαγγελματικής Αστικής Ευθύνης & Ταξιδιωτική
- ✓ Τσάντα - Φ.ΠΑ.
- ✓ Συνοδός στην Γαλλία

#### **ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ**

- ✓ Φόροι Αεροδρομίου.

## ΙΣΠΑΝΙΑ

### ΚΥΑΝΗ ΑΚΤΗ - ΒΑΡΚΕΛΩΝΗ - ΜΑΔΡΙΤΗ - ΤΟΛΕΔΟ - ΑΝΔΟΡΑ

**1η ΜΕΡΑ: ΑΘΗΝΑ - ΠΑΤΡΑ - ΠΛΟΙΟ** Συγκέντρωση και αναχώρηση για Πάτρα με ενδιάμεση στάση στον Ισθμό. Άφιξη στο λιμάνι και επιβίβαση στο πλοίο με προορισμό την Ανκόνα. Οι άνετοι και πολυτελείς χώροι αναψυχής του πλοίου θα μας προσφέρουν μια ευχάριστη εν πλω διασκέδαση και διανυκτέρευση.

**2η ΜΕΡΑ: ΑΝΚΩΝΑ - ΚΥΑΝΗ ΑΚΤΗ** Μετά από ένα ευχάριστο ταξίδι στην Αδριατική, άφιξη στο λιμάνι αναχώρηση για την Κυανή Ακτή και πρώτη γνωριμία με τη Ριβιέρα.

**3η ΜΕΡΑ: Κ. ΑΚΤΗ - ΒΑΡΚΕΛΩΝΗ** Πρόγευμα και αναχώρηση μέσω Περπινιάν για τη Βαρκελώνη, την ιστορική πρωτεύουσα της Καταλονίας και δεύτερη μεγαλύτερη πόλη της Ισπανίας. Άφιξη και τακτοποίηση στο ξενοδοχείο. Χρόνος στη διάθεσή σας για μια πρώτη γνωριμία με την πόλη. Δείπνο και διανυκτέρευση.

**4η ΜΕΡΑ: ΒΑΡΚΕΛΩΝΗ** Στην πρωινή ξενάγηση της Βαρκελώνης θα δούμε την Γοτθική συνοικία όπου δεσπόζει ο Καθεδρικός Ναός, την Εκκλησία της Σαγράδα Φαμίλια, το Πουέμπλο Εσπανιόλ (Ισπανικό Χωριό) μια μικρογραφία χαρακτηριστικής ισπανικής αρχιτεκτονικής στο λόφο του Μάντζούις, το Ολυμπιακό Στάδιο και τέλος θα περάσουμε από το λιμάνι και το Ολυμπιακό Χωριό. Απόγευμα ελεύθερο για να ολοκληρώσετε τη γνωριμία με τη πόλη. Το βράδυ, μετά το δείπνο, σας προτείνουμε διασκέδαση σε παραδοσιακό Φλαμένγκο Σόου. Διανυκτέρευση.

**5η ΜΕΡΑ: ΒΑΡΚΕΛΩΝΗ - ΜΑΔΡΙΤΗ** Μετά το πρωινό αναχωρούμε για την πρωτεύουσα της Ισπανίας. Άφιξη το απόγευμα και χρόνος ελεύθερος στη διάθεσή σας για μια πρώτη γνωριμία με την πόλη. Δείπνο και διανυκτέρευση.

**6η ΜΕΡΑ: ΜΑΔΡΙΤΗ** Μετά το πρωινό θα κάνουμε την ξενάγηση της Μαδρίτης. Θα επισκεφθούμε το βασιλικό Παλάτι το γνωστό σε όλους Παλάθιο

Ρεάλ με την πλούσια διακόσμηση. Θα δούμε την πολήβουη Πλαθα Εσπάνια, την Πλαθα Μαγιόρ και την κεντρική Πουέρτα ντελ Σολ. Η ξενάγησή μας ολοκληρώνεται με την επίσκεψη του Μουσείου ντελ Πράδο με την πλούσια συλλογή έργων τέχνης παγκοσμίου γήμης καλλιτεχνών. Για το ελεύθερο απόγευμα σας προτείνουμε μια εκδρομή στο Εσκοριάλ και την Κοιλάδα των Πεσόντων. Δείπνο και διανυκτέρευση.

**7η ΜΕΡΑ: ΜΑΔΡΙΤΗ ΤΟΛΕΔΟ - ΜΑΔΡΙΤΗ** Πρόγευμα και αναχώρηση για την πιο ιστορική πόλη της Ισπανίας, το γραφικό Τολέδο, χωρίς αμφιβολία μια από τις πλουσιότερες σε μνημεία πόλεις του κόσμου. Θα δούμε τον Καθεδρικό Ναό, την Εκκλησία του Αγίου Θωμά όπου φυλάσσεται το ωραιότερο έργο του Ελ Γκρέκο, «Η Ταφή του Κόμητος Οργκάθ». Τέλος θα επισκεφθούμε το σπίτι όπου έζησε και μεγαλούργησε ο μεγάλος ζωγράφος Δομίνικος Θεοτοκόπουλος Ελ Γκρέκο. Χρόνος ελεύθερος για να περιπλανηθούμε στα γραφικά σοκάκια της παλιάς αυτής πόλης. Επιστροφή στην Μαδρίτη και η υπόλοιπη ημέρα είναι στη διάθεσή σας. Δείπνο και διανυκτέρευση.

**8η ΜΕΡΑ: ΜΑΔΡΙΤΗ - ΑΝΔΟΡΑ** Μετά το πρωινό αναχώρηση με προορισμό τα Πυρηναία και το όμορφο Πριγκιπάτο της Ανδόρας με τα ενδιαφέροντα καταστήματα. Άφιξη το απόγευμα και χρόνος ελεύθερος στη διάθεσή σας. Δείπνο και διανυκτέρευση.

**9η ΜΕΡΑ: ΑΝΔΟΡΑ - ΚΥΑΝΗ ΑΚΤΗ** Πρόγευμα και αναχώρηση για την Κυανή Ακτή. Αργά το απόγευμα άφιξη στη γνωστή «Cote d'Azur». Το υπόλοιπο της ημέρας είναι ελεύθερο. Διανυκτέρευση.

**10η ΜΕΡΑ: Κ. ΑΚΤΗ - ΑΝΚΩΝΑ - ΠΛΟΙΟ** Μετά το πρωινό αναχώρηση για το ιταλικό λιμάνι. Άφιξη και άμεση επιβίβαση και απόπλους για Πάτρα. Διανυκτέρευση εν πλω.

**11η ΜΕΡΑ: ΠΑΤΡΑ - ΑΘΗΝΑ** Άφιξη στη Πάτρα και επιστροφή στην Αθήνα.

**ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ: ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΑ. Δυνατότητα διαμονής στο πλοίο σε δίκλινες καμπίνες με την αντίστοιχη επιβάρυνση.**

**ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ**

- ✓ Μεταφορές με πολυτελές κλιματιζόμενο πούλμαν
- ✓ Εισιτήρια πλοίου σε 4κλινες εσωτερικές καμπίνες
- ✓ 8 (οκτώ) διανυκτερεύσεις σε ξενοδοχεία 3\* και 4\*
- ✓ 8 (οκτώ) προγεύματα και 6 (έξη) γεύματα
- ✓ Ξεναγήσεις και περιηγήσεις όπως αναφέρονται στο πρόγραμμα
- ✓ Έμπειρος συνοδός, τσάντα, Ασφάλιση Αστικής Ευθύνης, φόροι, Φ.Π.Α.

**ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ**

- ✓ Είσοδοι σε μουσεία και ιστορικούς ή αρχαιολογικούς χώρους
- ✓ Αχθοφορικά και φιλοδώρηματα
- ✓ Ό,τι ρητά δεν αναφέρεται στα πρόγραμμα ή αναφέρεται σαν προαιρετικό / προτεινόμενο.



## **ΚΕΝΤΡΙΚΗ & ΝΟΤΙΑ ΕΥΡΩΠΗ**

### ***ΙΝΝΣΜΠΡΟΥΚ - ΒΙΕΝΝΗ - ΒΟΥΔΑΠΕΣΤΗ - ΠΡΑΓΑ - ΒΕΝΕΤΙΑ***

**1η ΜΕΡΑ: ΑΘΗΝΑ - ΠΑΤΡΑ - ΠΛΟΙΟ [220 χλμ]** Συγκέντρωση το πρωί στην πλατεία Ομονοίας και αναχώρηση για την Πάτρα με ενδιάμεση στάση στον Ισθμό. Επιβίβαση στο πλοίο που θα μας μεταφέρει στην Ανκώνα. Χώροι για μικρούς και μεγάλους, για διασκέδαση, για χορό αλλά και τυχερά παιχνίδια, μας εξασφαλίζουν ένα ταξίδι που μοιάζει σαν κρουαζιέρα. Διανυκτέρευση εν πλω.

**2η ΜΕΡΑ: ΑΝΚΩΝΑ - ΙΝΝΣΜΠΡΟΥΚ [600 χλμ]** Άφιξη το πρωί στο Ιταλικό λιμάνι και άμεση αναχώρηση με κατεύθυνση το γραφικό Ίνσμπρουκ, την πόλη του ποταμού Ίνν και της Μαρίας Θηρεσίας «θησαυρός των Άλπεων» όπως επωναμύζεται. Εγκατάσταση στο ξενοδοχείο μας.

**3η ΜΕΡΑ: ΙΝΝΣΜΠΡΟΥΚ - ΠΡΑΓΑ [460 χλμ]** Πρωινή σύντομη περιήγηση στη γοητευτική πόλη όπου θα δούμε την Πύλη του θριάμβου, την οδό Μαρία-Τερεσίεν, το Δημαρχείο, το κτίριο της Χρυσής Σκέπης, και θα αναχωρήσουμε για την Πράγα. Άφιξη αργά το απόγευμα και χρόνος στην διάθεσή σας για μια πρώτη γνωριμία με την δημοφιλή τσεχική πρωτεύουσα.

**4η ΜΕΡΑ: ΠΡΑΓΑ** Η Χρυσή Πάλη όπως αποκαλείται η Πράγα, χτισμένη στις όχθες του ποταμού Μολδάβα θα σας κατακτήσει στη σημερινή ξενάγηση. Θα δούμε το Δημαρχείο, το Ρολόι, το Εθνικό θέατρο, το ναό του Αγ. Βίτου, την περιοχή της Μόλα Στράνα και θα περπατήσουμε στην πέτρινη γέφυρα του Καρόλου. Μετά το τέλος της ξενάγησης, χρόνος στη διάθεσή σας για βόλια και αγορές στο κέντρο της πόλης.

**5η ΜΕΡΑ: ΠΡΑΓΑ - ΒΟΥΔΑΠΕΣΤΗ [535χλμ]** Αποχαιρετάμε την Πράγα με προορισμό την αρχοντική Βουδαπέστη. Άφιξη και εγκατάσταση στο ξενοδοχείο μας και χρόνος ελεύθερος στη διάθεσή σας.

**6η ΜΕΡΑ: ΒΟΥΔΑΠΕΣΤΗ** Στην πρωινή μας ξενάγηση θα επισκεφθούμε την Βούδα για να δούμε το ναό του Αγ. Ματίας, το λόφο Γκέλλερτ και τους

πύργους των Ψαράδων. Στην άλλη πλευρά του Δούναβη, στην Πέστη, θα δούμε την Πλατεία των Ηρώων, τον Καθεδρικό και το επιβλητικό Κοινοβούλιο. Ελεύθερος χρόνος για βόλτα στους εμπορικούς πεζόδρομους.

**7η ΜΕΡΑ: ΒΟΥΜΠΕΣΤΗ - ΒΙΕΝΝΗ [250ΧΛΜ]** Η ρομαντική πρωτεύουσα της Αυστρίας είναι ο προορισμός μας σήμερα. Άφιξη στην Βιέννη, εγκατάσταση στο ξενοδοχείο μας και χρόνος ελεύθερος στην διάθεσή σας.

**8η ΜΕΡΑ: ΒΙΕΝΝΗ** Στην σημερινή ξενάγηση θα δούμε τα ανάκτορα Σενμπρούν, την Όπερα, το Δημαρχείο, την Βουλή, την εκκλησία του Αγ. Καρόλου, τα ανάκτορα Χόφμπρουκ, το Ναό του Αγ. Στεφάνου, τα ανάκτορα Μπελβεντέρε κ.ά. Ελεύθερος χρόνος για περιπάτους στους πεζόδρομους με τα ωραία καφέ και μπιστρό και στο εμπορικό κέντρο. Το βράδυ σας προτείνουμε μία βόλτα στο Γκρίντσιχ για ένα ποτήρι μύρα και παραδοσιακές σπεσιαλιτέ.

**9η ΜΕΡΑ: ΒΙΕΝΝΗ - ΒΕΝΕΤΙΑ [ή ΒΕΡΟΝΑ] [600χλμ]** Η σημερινή μας διαδρομή θα σας γοητεύσει. Διασχίζουμε τα σύνορα με την Ιταλία και κατευθυνόμαστε προς την Βενετία [ή την Βερόνα] Εγκατάσταση στο ξενοδοχείο μας και χρόνος ελεύθερος.

**10η ΜΕΡΑ: ΒΕΝΕΤΙΑ - [ή ΒΕΡΟΝΑ]** Πρωινή αναχώρηση για το λιμάνι της Ανκώνα απ' όπου θα επιβιβαστούμε στο πλοίο που θα μας μεταφέρει στην Πάτρα. Το ταξίδι μας με το πολυτελές φέρρυ είναι απόλαυση. Οι άνετοι χώροι του σας εξασφαλίζουν ένα ευχάριστο ταξίδι και ξεκούραστη διαμονή. Διανουκτέρευση εν πλω.

**11η ΜΕΡΑ: ΠΛΟΙΟ - ΠΑΤΡΑ - ΑΘΗΝΑ [220 χλμ]** Άφιξη στην Πάτρα και αναχώρηση για την Αθήνα.

**ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ: ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΑ.** Δυνατότητα διανομής στο πλοίο σε δίκλινες καμπίνες με την αντίστοιχη επιβάρυνση.

### **ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ**

✓ Μεταφορές με πολυτελές υπερυψωμένο κλιματιζόμενο πούλμαν

- ✓ Διαμονή σε επιλεγμένα ξενοδοχεία 4\*
- ✓ Οκτώ προγεύματα και επτά νεύματα
- ✓ Εισιτήρια πλοίων ΠΑΤΡΑ-ΑΝΚΩΝΑ-ΠΑΤΡΑ και διαμονή σε τετράκλινες εσωτερικές καμπίνες με ιδιαίτερο λουτρό.
- ✓ Ξεναγήσεις/περιηγηθείς όπως αναφέρονται, φόροι, λιμενικά τέλη, διόδια αυτοκινητοδρόμων
- ✓ Χάρτες, έντυπα, Φ. Π. Α., ταξιδιωτική τσάντα
- ✓ Έμπειρος Συνοδός

#### **ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ**

- ✓ Βίζες
- ✓ Είσοδοι μουσείων και ιστορικών / αρχαιολογικών χώρων
- ✓ Αχθοφορικά , φιλοδωρήματα
- ✓ Ό,τι ρητά δεν αναφέρεται στο πρόγραμμα ή αναφέρεται σαν προαιρετικό/προτεινόμενο

## **ΕΛΒΕΤΙΑ**

### **ΛΟΥΓΚΑΝΟ - ΛΟΥΚΕΡΝΗ - ΖΥΡΙΧΗ - ΚΑΤΑΡΡΑΚΤΕΣ ΡΗΝΟΥ - ΜΙΛΑΝΟ**

**1η ΜΕΡΑ: ΑΘΗΝΑ - ΠΑΤΡΑ - ΠΛΟΙΟ** Αναχώρηση από Αθήνα για Πάτρα και επιβίβαση στο πλοίο. Διανυκτέρευση εν πλω. Στον ελεύθερο χρόνο σας μπορείτε να διασκεδάσετε στους χώρους αναψυχής του πλοίου.

**2η ΜΕΡΑ: ΑΝΚΩΝΑ - ΛΟΥΓΚΑΝΟ** Άφιξη στην Ανκόνα και αναχώρηση για την ελβετική πόλη Λουγκάνο, χτισμένη στις όχθες της ομώνυμης λίμνης. Τακτοποίηση στο ξενοδοχείο. Χρόνος ελεύθερος στη διάθεσή σας για ρομαντικούς περιπάτους ή για μια μικρή κρουαζιέρα με τα караβάκια. Διανυκτέρευση.

**3η ΜΕΡΑ: ΛΟΥΓΚΑΝΟ - ΛΟΥΚΕΡΝΗ** Μετά το πρόγευμα, αναχώρηση για την πανέμορφη Λουκέρνη, χτισμένη στις όχθες της λίμνης των τεσσάρων καντόνων. Άφιξη και άμεση γνωριμία με μια από τις πιο τουριστικές πόλεις της Ελβετίας με τα γραφικά στενάκια, τις φημισμένες ξυλόγλυπτες γέφυρες, τα θαυμάσια μνημεία τα πολύχρωμα μαγαζιά και την παραδοσιακή παλιά πόλη. Τακτοποίηση στο ξενοδοχείο και χρόνος ελεύθερος. Δείπνο και διανυκτέρευση.

**4η ΜΕΡΑ: ΛΟΥΚΕΡΝΗ - ΖΥΡΙΧΗ - ΚΑΤΑΡΡΑΚΤΕΣ ΡΗΝΟΥ - ΛΟΥΚΕΡΝΗ** Μετά το πρόγευμα, μετάβαση στην οικονομική πρωτεύουσα της Ελβετίας, η κοσμοπολίτικη Ζυρίχη όπου θα έχουμε χρόνο για μια επίσκεψη γνωριμίας στα πάρκα της λίμνης, στην παλιά πόλη με τον καθεδρικό ναό και στη μοναδική λεωφόρο των τραπεζών με τα μεγάλα καταστήματα. Συνεχίζουμε για τους περίφημους καταρράκτες του Ρήνου, ένα συναρπαστικό θέαμα της φύσης. Το απόγευμα επιστροφή στο ξενοδοχείο μας στην Λουκέρνη. Δείπνο και διανυκτέρευση.

**5η ΜΕΡΑ: ΛΟΥΚΕΡΝΗ - ΜΙΛΑΝΟ** Μετά το πρόγευμα αναχωρούμε για το Μιλάνο, οικονομική πρωτεύουσα και δεύτερη μεγαλύτερη πόλη της Ιταλίας.

Τακτοποίηση στο ξενοδοχείο και άμεση περιήγηση όπου θα δούμε το ιστορικό κέντρο της πόλης με κάποιους θησαυρούς του παρελθόντος μεταξύ των οποίων το περίφημο Ντουόμο (ο γοθτικός καθεδρικός ναός του Μιλάνου), η πιο διάσημη Όπερα του κόσμου (η Σκάλα του Μιλάνου). Χρόνος ελεύθερος στην διάθεσή σας. Δείπνο και διανυκτέρευση.

**6η ΜΕΡΑ: ΜΙΛΑΝΟ - ΑΝΚΟΝΑ - ΠΛΟΙΟ** Πρόγευμα και αναχώρηση για τα λιμάνι της Ανκόνα. Άφιξη και άμεση επιβίβαση στο πλοίο για Πάτρα. Διανυκτέρευση εν πλω.

**7η ΜΕΡΑ: ΠΑΤΡΑ - ΑΘΗΝΑ** Μετά από ένα ωραίο ταξίδι στην Αδριατική, άφιξη στο Λιμάνι της Πάτρας και αναχώρηση για Αθήνα

**ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ: ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΚΑΙ ΑΝΤΙΣΤΡΟΦΑ.** Δυνατότητα διαμονής στο πλοίο σε δίκλινες καμπίνες με την αντίστοιχη επιβάρυνση.

#### **ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ**

- ✓ Μεταφορές με πολυτελές κλιματιζόμενο πούλμαν
- ✓ Εισιτήρια πλοίου σε 4κλινες εσωτερικές καμπίνες
- ✓ Τέσσερις (4) διαν/σεις σε ξενοδοχεία 3\* και 4\*
- ✓ Τέσσερα (4) προγεύματα και τρία (3) γεύματα
- ✓ Ξεναγήσεις και περιηγήσεις όπως αναφέρονται στο πρόγραμμα
- ✓ Έμπειρος συνοδός, τσάντα, ασφάλιση αστικής ευθύνης, φόροι, Φ. Π. Α.

#### **ΔΕΝ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ**

- ✓ Είσοδοι σε μουσεία
- ✓ Αχθοφορικά και φιλοδωρήματα
- ✓ Ό,τι ρητά δεν αναφέρεται από πρόγραμμα ή αναφέρεται σαν προαιρετικό / προτεινόμενο

## **ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ**

Διαβάστε προσεκτικά τους κατωτέρω αναφερόμενους Γενικούς Όρους Συμμετοχής στις οργανωμένες εκδρομές αυτού του εντύπου, που συμφωνούν με την Κοινοτική Οδηγία 90/314. Η πληρωμή και υπογραφή του θεωρημένου Δελτίου Παροχής Υπηρεσιών που εκδίδεται για την συμμετοχή σας σε οργανωμένη εκδρομή σημαίνει την ταυτόχρονη αποδοχή των κατωτέρω Γενικών Όρων Συμμετοχής.

### ***1) ΕΥΘΥΝΕΣ ΓΡΑΦΕΙΟΥ***

Για την διοργάνωση των ταξιδιών του, το γραφείο χρησιμοποιεί πλοία, αεροπλάνα, ξενοδοχεία, τοπικά ταξιδιωτικά γραφεία και άλλους φορείς στους οποίους δεν έχει άμεσο έλεγχο. Το γραφείο δεν έχει δικά του πλοία, αεροπλάνα ξενοδοχεία ή γραφεία ταξιδιών για να θεωρείται υπεύθυνο για την σωστή ή μη λειτουργία τους. Ο ρόλος του είναι καθαρά μεσολαβητικός, για την παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες του γι' αυτό και οι ευθύνες του εντοπίζονται μόνο σε περιπτώσεις παραλείψεων και οργανωτικών αδυναμιών. Το γραφείο δεν κάνει κατάχρηση των ελαφρυντικών που συνεπάγεται ο μεσολαβητικός ρόλος του και καταβάλει κάθε προσπάθεια για να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των πελατών του. Δεν είναι ωστόσο ούτε δυνατό ούτε δίκαιο να θεωρηθεί υπεύθυνο για ανωμαλίες που δεν είναι σε θέση να προβλέψει ή να ελέγξει αποτελεσματικά όπως:

- Αλλαγές, καθυστερήσεις ή ακυρώσεις προγραμματισμένων δρομολογίων κάθε μορφής.
- Ατυχήματα, ασθένειες ή δυσάρεστες οργανικές επιπτώσεις από κλιματολογικές συνθήκες, υψόμετρο, επιδημίες, τροφικές δηλητηριάσεις ή ανεπαρκείς συνθήκες καθαριότητας.
- Οποιοσδήποτε δυσχέρειες που μπορεί να προκληθούν από απρόβλεπτες καταστάσεις όπως: δυσμενείς καιρικές συνθήκες, απεργίες, πραξικοπήματα, πολέμους, πυρκαγιές σεισμούς, πλημμύρες και οποιαδήποτε άλλη ανάγκη ή κατάσταση ανώτερης βίας.

- Φθορά, απώλεια ή κλοπή αποσκευών, προσωπικών αντικειμένων, χρημάτων ή ταξιδιωτικών εγγράφων κι οποιασδήποτε συνέπειας από εγκληματική ή άλλη αξιόποινη πράξη.

## **2) ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ / ΕΓΓΡΑΦΗΣ**

Για κάθε ταξίδι αυτού του προγράμματος ισχύει προθεσμία συμμετοχής 20 ημερών πριν την αναχώρηση. Η προθεσμία συμμετοχής προσδιορίζει και τα χρονικά όρια στα οποία μπορούμε να ακυρώσουμε το αντίστοιχο ταξίδι χωρίς κάποια οικονομική επίπτωση σε βάρος μας. Η δήλωση συμμετοχής είναι έγκυρη μόνο όταν ο πελάτης προκαταβάλλει το 1/5 του ποσού εκάστης εκδρομής. Τηλεφωνικές ή άλλου είδους κρατήσεις που δεν επικυρώνονται με πληρωμή της ανάλογης προκαταβολής δεν υποχρεώνουν το γραφείο να δεσμεύει θέσεις. Οι τιμές συμμετοχής καλύπτουν σαφώς μόνο τα όσα αναφέρονται στα “περιλαμβανόμενα” της κάθε εκδρομής. Στην διάρκεια του ταξιδιού συνυπολογίζονται οι ημέρες αναχώρησης και άφιξης των εκδρομών. Οι κρατήσεις γίνονται με την έκδοση του προγράμματος και μέσα στην καθοριζόμενη για κάθε ταξίδι προθεσμία εγγραφής που, ωστόσο δεν υποχρεώνει το γραφείο να εξασφαλίσει θέση στον ενδιαφερόμενο αν στο μεταξύ έχουν εξαντληθεί οι προβλεπόμενες θέσεις. Η εξόφληση του υπολοίπου γίνεται προκαταβολικά όχι αργότερα από 10 ημέρες πριν από την έναρξη του ταξιδιού.

## **3) ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**

Βασική υποχρέωση όσων συμμετέχουν σε ομαδικά ταξίδια είναι η έγκαιρη προσέλευση στις εκδηλώσεις του προγράμματος. Η έλλειψη συνέπειας εκτός των άλλων προβλημάτων που δημιουργεί δίνει το δικαίωμα στον συνοδό να αγνοήσει τον αδιάφορο πελάτη και στο γραφείο να αρνηθεί οποιαδήποτε αποζημίωση για υπηρεσίες που δεν του δόθηκαν. Οι συμμετέχοντες στα οργανωμένα ταξίδια του γραφείου είναι επίσης αποκλειστικά υπεύθυνοι για την έγκαιρη εξασφάλιση και διαφύλαξη των απαραίτητων ταξιδιωτικών εγγράφων (διαβατηρίων, πιστοποιητικών εμβολιασμού, αδειών αποδημίας κ.α.) καθώς και την γνησιότητα των δηλώσεων τους στις ελληνικές ή ξένες

νομισματικές και τελωνειακές αρχές. Οι αναφερόμενες πληροφορίες αφορούν κατόχους ελληνικών διαβατηρίων μόνο. Εξάλλου ο πελάτης υποχρεούται να διαμαρτυρηθεί γραπτώς και εντός προθεσμίας δέκα ημερών από την επιστροφή της εκδρομής για τυχόν παραλείψεις και πλημμελή εκτέλεση αυτής. Σε επιστολές παραπόνων που θα αποσταλούν μετά το πέρας της ανωτέρω προθεσμίας το γραφείο διατηρεί το δικαίωμα να μην απαντήσει.

#### **4) ΑΣΦΑΛΙΣΗ**

Το γραφείο έχει συνάψει ασφαλιστήριο συμβόλαιο αστικής επαγγελματικής ευθύνης που καλύπτει τυχόν αξιώσεις πελατών οι οποίες προέρχονται από την μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση της εκδρομής καθώς επίσης καλύπτει σε περίπτωση αφερεγγυότητας ή πτώχευσης και την υποχρέωση επιστροφής των καταβληθέντων καθώς και τον επαναπατρισμό των εκδρομέων. Εξάλλου για όλους τους συμμετέχοντες στις οργανωμένες εκδρομές γίνεται αυτόματα ασφάλεια που καλύπτει τυχόν ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, στην διάρκεια της εκδρομής και μόνο.

#### **5) ΠΟΥΛΜΑΝ**

Οι θέσεις στα λεωφορεία αλλάζουν καθημερινά από όλους ανεξαιρέτως τους εκδρομείς. Το κάπνισμα εντός του πούλμαν απαγορεύεται. Η φράση “μέσω της πόλης” ...υποδηλώνει την ένδειξη κατεύθυνσης δρομολογίου του προγράμματος και όχι την διέλευση και περιήγηση της αναγραφόμενης πόλης. Η φράση “θα δούμε” πολλές φορές υποδηλώνει την από του πούλμαν εξωτερική άποψη του εκάστοτε μνημείου - κτιρίου.

#### **6) ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ**

Όλα τα χρησιμοποιούμενα από το γραφείο καταλύματα έχουν την νόμιμη και εν ισχύ άδεια λειτουργίας που απαιτείται από τις αρμόδιες αρχές του κράτους υποδοχής. Η επιλογή τους γίνεται με κριτήρια την θέση τους και τις υπηρεσίες που προσφέρουν σε συνδυασμό με την καλύτερη δυνατή τιμή ανάλογα με την κατηγορία τους ως αυτή αναφέρεται στην περιγραφή κάθε εκδρομής. Σε περίπτωση που θα χρειαστεί να παραταθεί το ταξίδι για λόγους ανωτέρας βίας (κακοκαιρία, αναβολή δρομολογίων, απεργία κ.λ.π.) οι



εκδρομείς υποχρεούνται να πληρώσουν για τις παραπάνω ημέρες ή για την διαφορά τιμής που θα προκύψει από την αλλαγή πλοίου ή αεροπλάνου. Τα δωμάτια των ξενοδοχείων παραλαμβάνονται και παραδίδονται στις 12 το μεσημέρι, ανεξάρτητα από την ώρα άφιξης ή αναχώρησης των εκδρομέων. Τα δωμάτια των περισσότερων ανά τον κόσμο ξενοδοχείων, έχουν μελετηθεί για να φιλοξενούν δύο κλίνες. Ως εκ τούτου τα τρίκλινα δωμάτια είναι στην πραγματικότητα δίκλινα με επιπλέον κλίνη. Τα μονόκλινα είναι πάντα λίγα και διατίθενται με την σειρά εγγραφής των ενδιαφερομένων. Είναι δυνατόν να μοιραστεί κάποιος ένα δίκλινο δωμάτιο, εφόσον υπάρξει και άλλος εκδρομέας με την αυτή επιθυμία. Διαφορετικά η χρήση μονόκλινου δωματίου είναι υποχρεωτική και η επιπλέον δαπάνη (διαφορά μονόκλινου) βαρύνει τον εκδρομέα. Σε περιόδους εκθέσεων ή άλλων εκδηλώσεων σε διάφορες πόλεις δύναται οι διανυκτερεύσεις να γίνουν στις γύρω ευρείες περιοχές αυτών.

#### **7) ΓΕΥΜΑΤΑ**

Οι εκδρομές περιλαμβάνουν τα αναφερόμενα στα “περιλαμβανόμενα” προγεύματα και γεύματα. Το γραφείο προσπαθεί κατά την διάρκεια των εκδρομών να περιλαμβάνει σε αυτές την καλύτερη δυνατή διατροφή των εκδρομέων, αλλά δεν είναι δυνατόν να φέρει ευθύνη για την τυχόν ποσοτική ή ποιοτική ανεπάρκεια των γευμάτων γιατί καθορίζεται αποκλειστικά από τα ξενοδοχεία.

#### **8) ΞΕΝΑΓΗΣΕΙΣ / ΕΚΔΡΟΜΕΣ - ΜΟΥΣΕΙΑ**

Στις εκδρομές των Χριστουγέννων, του Νέου Έτους και Πάσχα οι επισκέψεις σε μουσεία και άλλους αρχαιολογικούς χώρους πιθανόν να μην πραγματοποιηθούν ή να γίνουν σε διαφορετική από την προβλεπόμενη ημέρα λόγω αργιών και μη λειτουργίας τους.

#### **9) ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΩΝ**

Τα οργανωμένα ομαδικά ταξίδια προϋποθέτουν αμοιβαία κατανόηση ανάμεσα στους ταξιδιώτες. Το γραφείο καταβάλλοντας κάθε δυνατή προσπάθεια για την αρμονική εξέλιξη των εκδρομών του, συνιστά σε όσους αντιμετωπίζουν προβλήματα προσαρμογής στις συνθήκες των ομαδικών

ταξιδιών να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια προσαρμογής τους ώστε να μη θέτουν σε δοκιμασία την προσωπική τους διάθεση των άλλων εκδρομέων.

### **10) ΑΚΥΡΩΣΗ**

Για την εξασφάλιση ξενοδοχείων και άλλων απαραίτητων υπηρεσιών το γραφείο προπληρώνει σημαντικά ποσά αρκετούς μήνες πριν από την πραγματοποίηση των ταξιδιών που έχει προγραμματίσει και δεσμεύεται με συγκεκριμένες υποχρεώσεις αποζημίωσης σε περίπτωση μερικής ή ολικής ακύρωσης. Γι' αυτό και είναι με την σειρά του υποχρεωμένο να παρακρατήσει ολόκληρη τη προκαταβολή ή να ζητήσει συμπληρωματική πληρωμή σε περίπτωση άκαιρης ακύρωσης. Θεωρείται άκαιρη οποιαδήποτε ακύρωση γίνεται μέσα στις 15 τελευταίες ημέρες που προηγούνται της έναρξης του ταξιδιού εκτός αν άλλως αναφέρεται στην περιγραφή της εκδρομής. Εξάλλου ο πελάτης που αδυνατεί να συμμετάσχει στο οργανωμένο ταξίδι για το οποίο έχει ήδη πληρώσει προκαταβολή ή και εξόφληση, μπορεί να εκχωρεί την κράτηση του σε άλλο πρόσωπο που πληρεί όλους τους απαιτούμενους όρους, για το οργανωμένο ταξίδι αφού ενημερώσει το γραφείο τουλάχιστον 5 εργάσιμες ημέρες πριν την αναχώρηση, εκτός αν άλλως αναφέρεται στο συγκεκριμένο ταξίδι. Ο πελάτης που εκχωρεί και ο πελάτης που αποδέχεται την συμμετοχή του στην εκδρομή ευθύνονται αλληλεγγύως έναντι του γραφείου για το οφειλόμενο υπόλοιπο του ποσού καθώς και για ενδεχομένως πρόσθετα έξοδα της εκχώρησης αυτής. Το γραφείο δικαιούται σε περίπτωση που δεν εξοφληθεί ο λογαριασμός μέχρι την ώρα της αναχώρησης να ζητήσει την εξόφληση με κάθε νόμιμο μέσο.

### **11) ΑΛΛΑΓΗ Η ΑΚΥΡΩΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

Ελάχιστη απαιτούμενη συμμετοχή για όλες τις οργανωμένες εκδρομές είναι 20 άτομα. Το γραφείο διατηρεί το δικαίωμα να ματαιώνει οποιοδήποτε ταξίδι του αν η συμμετοχή κριθεί ανεπαρκής ή για άλλους λόγους που κατά την κρίση του δεν ευνοούν την πραγματοποίησή του. Το γραφείο οφείλει να ειδοποιήσει τους πελάτες για την ματαίωση της εκδρομής μέχρι και 8 ημέρες από την έναρξη του ταξιδιού. Στην περίπτωση αυτή οι υποχρεώσεις του

γραφείου περιορίζονται στη επιστροφή και μόνο των χρημάτων που έχει εισπράξει. Εξάλλου το γραφείο δεσμεύεται να τηρήσει το πρόγραμμα των εκδρομών ως αυτό αναφέρεται στην περιγραφή εκάστου ταξιδιού. Το γραφείο έχει επίσης το δικαίωμα να επιφέρει αλλαγές στο πρόγραμμα κατά το μέτρο που κρίνει σκόπιμο προκειμένου να ξεπεραστούν τεχνικά προβλήματα ή απρόβλεπτες δυσκολίες. Εφόσον οι μεταβολές που επήλθαν στο περιγραφόμενο πρόγραμμα έχουν κοινοποιηθεί με οποιοδήποτε εύληπτο τρόπο στον πελάτη, το γραφείο δεν δεσμεύεται από την περιγραφή του προγράμματος της εκδρομής. Οι αλλαγές αυτές, είναι δυνατόν να γίνουν πριν αρχίσει το ταξίδι και αν είναι τόσο σημαντικές ώστε να αλλοιώνεται ο χαρακτήρας του, οι συμμετέχοντες δικαιούνται να ακυρώσουν την κράτησή τους και να πάρουν πίσω τα χρήματα που πλήρωσαν, χωρίς άλλη αξίωση. Αν όμως οι αλλαγές κριθούν απαραίτητες κατά την εξέλιξη του ταξιδιού, οι συμμετέχοντες είναι υποχρεωμένοι να τις δεχτούν. Για τις αναχωρήσεις Πάσχα και Χριστουγέννων, ενδέχεται να γίνει αλλαγή του προγράμματος.

## **12) ΠΑΙΔΙΚΕΣ ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ**

Παιδιά 2-12 ετών δικαιούνται την έκπτωση ατμοπλοϊκού ή αεροπορικού εισιτηρίου που αναγράφεται στον ένθετο τιμοκατάλογο. Παιδιά κάτω των 2 ετών πληρώνουν μόνο το 10% του ναύλου, αλλά δεν δικαιούνται κρεβάτι στο πλοίο και στο ξενοδοχείο και θέση στο αεροπλάνο.

## **13) ΤΙΜΕΣ**

Όλες οι αναγραφόμενες τιμές στον ένθετο τιμοκατάλογο υπολογίσθηκαν βάση τις συναλλαγματικές ισοτιμίες και τους ακτοπλοϊκούς / αεροπορικούς ναύλους που ίσχυαν την περίοδο έκδοσης του προγράμματος. Τα έξοδα συμμετοχής οποιουδήποτε ταξιδιού μπορεί να αυξηθούν απροειδοποίητα για τις ακόλουθες πιθανές αιτίες:

- Αύξηση των υπολογισθέντων κατά την κοστολόγηση ναύλων.
- Αδυναμία συγκεντρώσεως του ελάχιστου απαιτούμενου αριθμού συμμετεχόντων κατά δρομολόγιο ή μετάταξη σε ακριβότερο ναύλο.

- Αισθητή αύξηση της τιμής συναλλαγματικών μονάδων σε σχέση με τις ληφθείσες, κατά την κοστολόγηση της τιμής της εκδρομής. Η αλλαγή της τιμής μπορεί να γίνει μέχρι και 20 ημέρες πριν από την έναρξη του ταξιδιού και δεν αποτελεί δικαιολογία για ακύρωση συμμετοχής. Οι οργανωμένες εκδρομές συμπεριλαμβάνουν τα απαιτούμενα έξοδα για τέλη παραμονής, λιμενικά τέλη, εκτός αν άλλως αναφέρεται στην περιγραφή της συγκεκριμένης εκδρομής. Για τις τιμές της κάθε εκδρομής δείτε τον ένθετο τιμοκατάλογο.

#### **14) ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ**

Κάθε εκδρομέας δικαιούται τη μεταφορά μιας βαλίτσας μέχρι 20 κιλά. Το γραφείο καμιά ευθύνη δεν έχει σε περίπτωση που χαθεί ή χαλάσει μια βαλίτσα. Αξίωση αποζημίωσης δεν γίνεται δεκτή για πιθανή φθορά βαλίτσας. Για τις εκδρομές με πούλμαν συνιστούμε να έχετε, αν είναι δυνατόν, μόνο μια αποσκευή και όχι πολλές μικρές οι οποίες δυσχεραίνουν τις μετακινήσεις.

#### **15) Φ.Π.Α.**

Βάσει του ισχύοντος νόμου, το γραφείο είναι υποχρεωμένο να προσθέσει 18% στις παρεχόμενες υπηρεσίες, που περιλαμβάνεται στις αναφερόμενες τιμές του τιμοκαταλόγου.

#### **16) ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΑ**

Για όλους τους συμμετέχοντες στις οργανωμένες εκδρομές εξωτερικού απαιτείται η κατοχή ισχύοντος διαβατηρίου.

## **ΕΠΙΛΟΓΟΣ**

Τα ταξιδιωτικά γραφεία αποτελούν λοιπόν ένα από τα σημαντικά τμήματα της τουριστικής βιομηχανίας και χωρίς αυτά θα ήταν πραγματικά αδύνατο για τον ταξιδιώτη ή τουρίστα να γνωρίζει και να επιτύχει τις πιο κατάλληλες πτήσεις στις καλύτερες τιμές, τα πιο οικονομικά πακέτα περιηγήσεων και κρουαζιέρων, ν' ανακαλύπτει και να γνωρίζει τα διάφορα μέρη διακοπών, τις περισσότερες κατάλληλες καταλυματικές μονάδες (από άποψη τιμής και ανέσεων) ή γενικά να αγοράσει στην καλύτερη τιμή ένα μίγμα ταξιδιωτικών υπηρεσιών.

Ο πρώτος μεγάλος ταξιδιωτικός πράκτορας που αναφέρεται στην ιστορία των ταξιδιών είναι ο Thomas Cook στην Αγγλία. Το 1841 διοργάνωσε ημερήσια εκδρομή από το Leicester στο Loughborough έναντι αμοιβής για 540 άτομα. Το 1845 έγινε ο πρώτος επίσημος ταξιδιωτικός πράκτορας στην Ευρώπη.

Στην Αμερική το πρώτο επίσημο ταξιδιωτικό γραφείο ιδρύθηκε το 1915 από την American Express, εταιρία μέχρι τότε μεταφοράς φορτίων αγαθών και χρημάτων. Το 1922 διοργάνωσε την πρώτη κρουαζιέρα γύρω από τον κόσμο.

Πολλοί ήταν οι παράγοντες οι οποίοι συντέλεσαν στην ανάπτυξη του διεθνούς τουρισμού. Το κυριότερο είναι η αύξηση του εισοδήματος των κατοίκων των βιομηχανικών χωρών και η ενσωμάτωση των ταξιδιωτικών δαπανών στις δαπάνες κατανάλωσης των νοικοκυριών. Ακολουθεί η ανάπτυξη του ελεύθερου χρόνου (Ioisirs). Η ανάπτυξη της αυτοκινητοβιομηχανίας και η μείωση της τιμής του ταξιδιού, γεγονός που συνέβαλε στη μαζική έξοδο των Δυτικοευρωπαίων (Γάλλοι, Γερμανοί, Βέλγοι, Ολλανδοί) προς τις ακτές της Μεσογείου. Οι πτήσεις charters κατέκτησαν προσιτό το κόστος των αερομεταφορών και επέτρεψαν την έξοδο των Άγγλων, των Δανών, των Σουηδών κ.λ.π. στους υπάρχοντες τουριστικούς προορισμούς. Η βελτίωση της πληροφόρησης και των υπηρεσιών υποδοχής, η κρατική τουριστική πολιτική και οι διευκολύνσεις στα σύνορα. Ο πολλαπλασιασμός των τουριστικών προϊόντων και των κινήτρων του ταξιδιού και τέλος η βαθμιαία προσαρμογή

των τουριστικών καταλυμάτων (ποσοτικά και ποιοτικά) στις νέες μεταβλητές της ζήτησης.

Στον τουρισμό το αυτοκίνητο προσφέρει για πρώτη φορά στην ιστορία του κλάδου μια μεγάλη αυτονομία στους ταξιδιώτες, αλλά επιπλέον συμβάλλει και στην ανάπτυξη ενός νέου τύπου «περιηγητικού» τουρισμού ιδιαίτερα στο εσωτερικό της κάθε χώρας. Οι τουρίστες σε αυτήν την περίπτωση προγραμματίζουν και επιλέγουν μόνοι τους τις τουριστικές περιοχές που θα επισκεφθούν κατά την διάρκεια της παραμονής τους, ενώ έχουν την δυνατότητα παράλληλα να αλλάξουν κάποιες από αυτές τις επιλογές στην διάρκεια του ταξιδιού.

Παρά το γεγονός ότι το αυτοκίνητο είναι το πλέον διαδεδομένο μέσο τουριστικών μετακινήσεων, η εμβέλειά του παραμένει σχετικά περιορισμένη και τα περισσότερα ταξίδια με αυτοκίνητο για λόγους τουριστικούς γίνονται στο εσωτερικό της κάθε χώρας ή σε γειτονικές χώρες. Έχει υπολογισθεί ότι περίπου το 65% των τουριστικών μετακινήσεων γίνεται με το αυτοκίνητο σε παγκόσμιο επίπεδο και σε αυτό το ποσοστό περιλαμβάνονται κατά κύριο λόγο οι μετακινήσεις των ετήσιων διακοπών ή των διακοπών μικρής διάρκειας στο εσωτερικό της χώρας ή σε γειτονικές χώρες.

Η εφεύρεση του αεροπλάνου είναι σχετικά πρόσφατη και πολλοί ήταν αυτοί που έβλεπαν με σκεπτικισμό την επέκταση αυτού του μεταφορικού μέσου της πτήσης μεταφοράς επιβατών. Το αεροπλάνο συνέδεσε, ιδιαίτερα μετά την δεκαετία του '70, τις περισσότερες χώρες αποστολής τουριστών με τις χώρες ή περιοχές που ανέπτυσαν τον τουρισμό λύνοντας το πρόβλημα που είχαν οι τελευταίες: την απόσταση από τις κυριότερες «αγορές» του τουρισμού. Η συμβολή του αεροπλάνου στην τουριστική ανάπτυξη ήταν πολύ μεγαλύτερη στις αναπτυσσόμενες χώρες της Αφρικής, της Ασίας και του Ειρηνικού, οι οποίες χωρίς αυτό δεν θα μπορούσαν να ενταχθούν στην ταχύτατα αναπτυσσόμενη τουριστική αγορά, ούτε να προσελκύσουν συνάλλαγμα για τις επενδύσεις που χρειάζονται. Η σταδιακή μείωση του

κόστους του ναύλου, η ταχύτητα και η ασφάλεια οδήγησαν στην όλο και μεγαλύτερη αποδοχή του μέσου αυτού από το κοινωνικό σύνολο.

Η καθοριστική όμως κίνηση για την άμεση σύνδεση του αεροπλάνου με τον τουρισμό ήταν η ανάπτυξη των ναυλωμένων πτήσεων (charter-flights) που δημιούργησαν τις προϋποθέσεις της μαζικοποίησης των διεθνών τουριστικών ταξιδιών μετά το 1970. Οι ναυλωμένες πτήσεις δημιουργήθηκαν από τις αεροπορικές εταιρίες και τις μεγάλες εταιρίες του οργανωμένου τουρισμού (tour operators) ώστε να καλύψουν τις εξειδικευμένες ανάγκες των σύγχρονων τουριστών που δεν μπορούσαν να εξυπηρετηθούν από τις προγραμματισμένες πτήσεις. Οι ναυλωμένες πτήσεις συνδέουν την χώρα αποστολή τουριστών με πολλές περιοχές των χωρών υποδοχής τουριστών, δίνοντας την δυνατότητα ταχύτερης και κατευθείαν πρόσβασης των τουριστών στον τόπο προορισμού τους, καλύπτουν την αύξηση της ζήτησης και ιδιαίτερα τη διαρκή της γεωγραφική επέκταση και εξειδίκευση προς προορισμούς που μπορεί να είναι “αντιοικονομικοί” για τις προγραμματισμένες πτήσεις, προσφέρουν συνήθως φτηνότερες τιμές από τις προγραμματισμένες πτήσεις, γεγονός που τις κάνει ιδιαίτερα ελκυστικές για τους τουρίστες.

Σε σχετικά μικρό διάστημα οι ναυλωμένες πτήσεις έγιναν το σήμα κατατεθέν του οργανωμένου μαζικού τουρισμού της εποχής μας και εδραίωσαν την παρουσία του αεροπλάνου στις τουριστικές μετακινήσεις. Η επιτυχία αυτών των πτήσεων οδήγησε στην ίδρυση πολλών εξειδικευμένων εταιρειών σε αυτόν τον τομέα, οι περισσότερες από τις οποίες ήταν θυγατρικές αεροπορικών εταιριών ή μεγάλων εταιριών τουρισμού.

Η διασύνδεση αυτή σηματοδοτεί και την ανάπτυξη του οργανωμένου τουρισμού, η οποία αποτέλεσε ίσως τον καθοριστικότερο παράγοντα της μαζικοποίησης του σύγχρονου τουρισμού.

## Η ΔΙΕΘΝΗΣ ΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΙΣ

### "ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΧΩΡΕΣ"

Σημαντική αύξηση της τουριστικής κίνησης προς την χώρα μας για το 2006 δείχνουν τα στοιχεία που συγκέντρωσαν και επεξεργάστηκαν τα γραφεία εξωτερικού του Ε.Ο.Τ. Κάποιες από αυτές τις εκτιμήσεις έχουν στηριχθεί σε στοιχεία εξειδικευμένων εταιριών έρευνας αγοράς ενώ κάποιες άλλες -οι περισσότερες- στηρίζονται σε δειγματοληπτική συλλογή στοιχείων από τους μεγαλύτερους ή και τους εξειδικευμένους στην Ελλάδα Τ.Ο. Και στις δύο περιπτώσεις τα στοιχεία αφορούν κυρίως τα οργανωμένα ταξίδια.

Τον Δεκέμβριο του 2005 οι διεθνής έρευνες και δημοσκοπήσεις φέρνουν την Ελλάδα στις κορυφαίες θέσεις σε παγκόσμιο επίπεδο και την κατατάσσουν μεταξύ των πιο δημοφιλών προορισμών.

Όλοι δείχνουν να είναι ικανοποιημένοι από την τουριστική Ελλάδα, το προϊόν και τις υπηρεσίες της. Η μεγάλη έκθεση World Travel Market 2005 επιβεβαιώνει τις θετικές εντυπώσεις για την Ελλάδα, καθώς η ελληνική συμμετοχή ξεχωρίζει και ο Ε.Ο.Τ. βραβεύεται ως ο καλύτερος Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού στην Ευρώπη.

Η πρώτη ετήσια διεθνής έρευνα αξιολόγησης χωρών «επωνυμίες» (Country branding) που παρουσιάστηκε στο περιθώριο της έκθεσης World Travel Market στο Λονδίνο κατατάσσει την Ελλάδα έκτη θέση παγκοσμίως μεταξύ των κρατών που λειτουργούν και προβάλλονται ως ολοκληρωμένοι τουριστικοί προορισμοί.

Μετά από μεγάλη έρευνα η Ελλάδα καταλαμβάνει την τρίτη θέση της κατάταξης ανά χώρα για τον μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης πελατών παγκοσμίως, μετά τις Φιλιππίνες και τη Βραζιλία αλλά είναι πρώτη στην κατάταξη των χωρών των οποίων τα ξενοδοχεία όλων των κατηγοριών, προσφέρουν την υψηλότερη αίσθηση «άνεση» ("Comfortable" Hotel Experience) στους πελάτες τους.

Η Ελλάδα καταλαμβάνει την τρίτη θέση στην κατάταξη όσον αφορά τις θερινές διακοπές των Βρετανών. Με βάση τα στατιστικά στοιχεία του 2005 η



θέση της Ελλάδας έχει σημαντικά αναβαθμιστεί έναντι των ανταγωνιστών της και αποτελεί εξαιρετικά προσφιλή προορισμό θερινών διακοπών.

Η Ελλάδα καταλαμβάνει ακόμη υψηλότερη θέση όσον αφορά τα πακέτα διακοπών ξεπερνώντας ακόμη και την Γαλλία και κατέχοντας πλέον την δεύτερη θέση. Ελλάδα και Ισπανία κατέχουν σύμφωνα με τα στοιχεία του 2005 το 45% του συνόλου των τουριστικών πακέτων θερινών διακοπών από την Βρετανία.

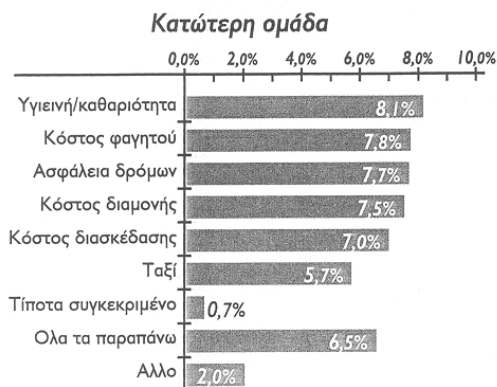
Σε γενικές γραμμές τα τρία δυνατά σημεία της χώρας για τους τουρίστες είναι η φυσική ομορφιά, η κουλτούρα/ιστορία και η φιλοξενία/ήρεμο περιβάλλον και τα τρία πιο αδύναμα σημεία μας είναι οι τιμές, η υγιεινή και οργάνωση.

Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της έρευνας MRB που παρουσιάστηκε πρόσφατα περίπου το 97% των τουριστών δηλώνει απόλυτα ικανοποιημένο, με θετική εντύπωση για τη φυσική ομορφιά, τις παραλίες, τη φιλοξενία, τους ανθρώπους, το φαγητό, τη φιλική/ήρεμη ατμόσφαιρα, την ευγένεια, την ποιότητα διατροφής, την ιστορία/κουλτούρα.

Λιγότερο ικανοποιημένοι δηλώνουν οι τουρίστες για την υγιεινή/καθαριότητα, την ασφάλεια των δρόμων, το κόστος διαμονής και διασκέδασης, τα μέσα μεταφοράς και τα ταξί. Ωστόσο ποσοστό 44,3% αναφέρουν ότι δεν βρήκαν τίποτα κατώτερο των προσδοκιών τους.

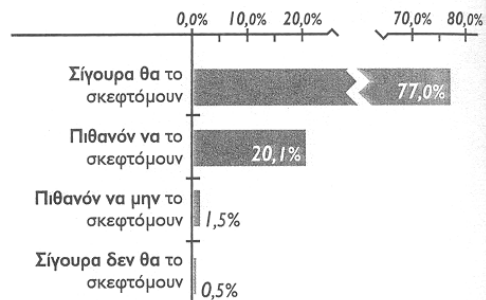
### Ικανοποίηση από την επίσκεψη στην Ελλάδα

Θα μπορούσατε να μου πείτε τι βρήκατε **πιο ικανοποιητικό** κατά την επίσκεψή σας στην Ελλάδα;



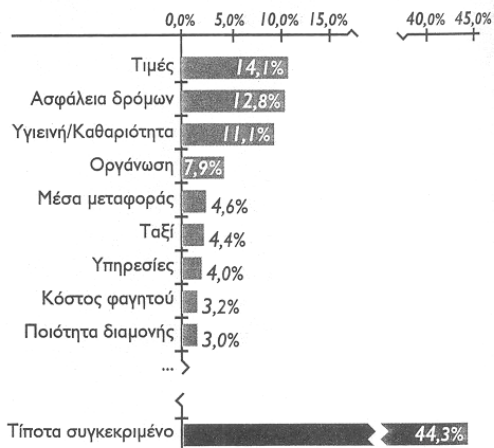
### Σκέψεις για επίσκεψη ξανά στην Ελλάδα

Θα σκεφτόσασταν να ξανάρθετε για διακοπές στην Ελλάδα;



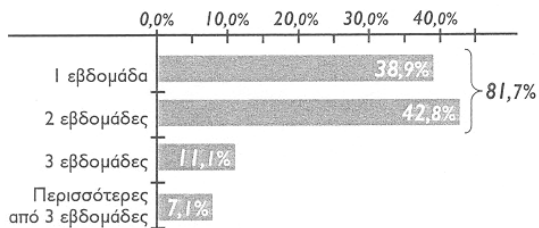
### Ικανοποίηση από την επίσκεψη στην Ελλάδα

Θα μπορούσατε να μου πείτε τι ήταν **κατώτερο των προσδοκιών** σας κατά την επίσκεψή σας στην Ελλάδα;



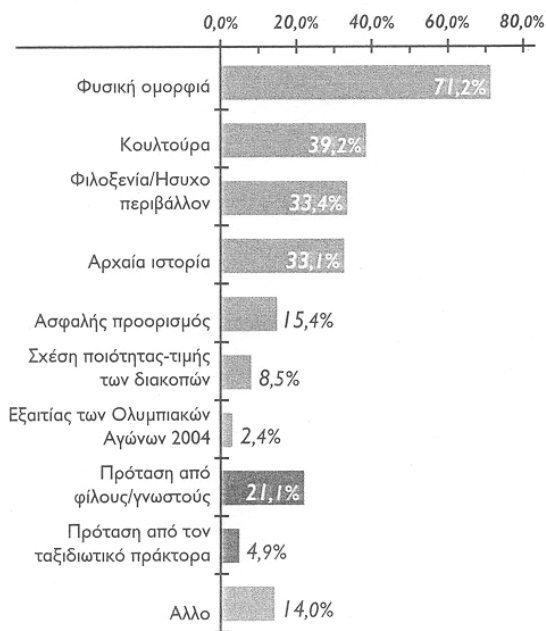
### Διάρκεια διακοπών

Ποια η διάρκεια των διακοπών σας στην Ελλάδα;



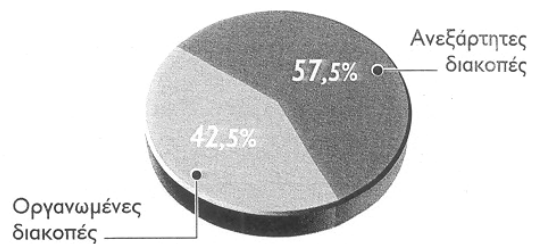
Λόγοι που επηρέασαν την απόφασή τους να διαλέξουν την Ελλάδα ως προορισμό διακοπών αυτήν τη χρονιά

Ποιοι ήταν οι αρχικοί λόγοι, τα αρχικά κίνητρα, που σας ώθησαν να διαλέξετε την Ελλάδα ως προορισμό για τις διακοπές αυτήν τη χρονιά;



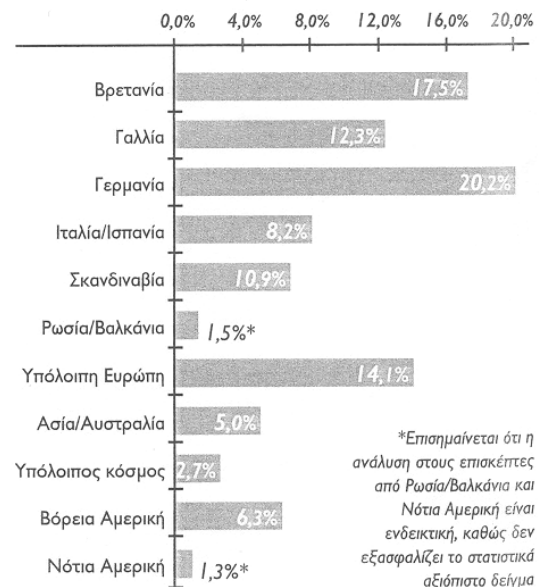
### Οργανωμένες ή ανεξάρτητες διακοπές

Πώς οργανώσατε τις διακοπές σας στην Ελλάδα; Ήταν οργανωμένες ή ανεξάρτητες που οργανώσατε μόνοι σας;



### Εθνικότητα

Ποια είναι η εθνικότητά σας;



\*Επισημαίνεται ότι η ανάλυση στους επισκέπτες από Ρωσία/Βαλκάνια και Νότια Αμερική είναι ενδεικτική, καθώς δεν εξασφαλίζει το στατιστικά αξιόπιστο δείγμα

## **ΒΙΟΓΡΑΦΙΑ**

**ΒΙΒΛΙΑ:** ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΑΞΙΔΙΟΥ -

Μ. ΝΤΟΚΟΥ

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ -

Λ. ΧΥΤΗΡΗ

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ -

Μ. ΣΩΤΗΡΙΑΔΗ

ΤΟΥΡΙΣΤΕΣ, ΤΑΞΙΔΙΑ, ΤΟΠΟΙ, ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΚΕΣ  
ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ -

ΠΑΡΙΣ ΤΣΑΡΤΑΣ

ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ -

Α. ΦΡΑΓΚΟΥΛΗΣ

**ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ:** ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΕΝΤΥΠΩΝ**

**Παράρτημα 1: Νόμος**

**Παράρτημα 2: Έντυπα**