



ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ.
"ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ"

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Αποφοίτων Ι.Ε.Κ.	3
2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων	3
3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ.	4
ΟΜΑΔΑ Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	4
ΟΜΑΔΑ Β. ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	8
4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους)	19

1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Αποφοίτων Ι.Ε.Κ.

Οι εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της ειδικότητας «**ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**» διεξάγονται σύμφωνα με τα οριζόμενα στις διατάξεις της αριθμ. **2944/2014 Κοινής Υπουργικής Απόφασης Οικονομικών και Παιδείας και Θρησκευμάτων (Φ.Ε.Κ. Β΄ 1098/2014)**, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, η οποία εκδόθηκε βάσει της διάταξης της παρ. 5, του άρθρου 25, του **Ν. 4186/2013 (Φ.Ε.Κ. Α΄ 193/2013)**, όπως τροποποιήθηκε με τη διάταξη της παρ. 1, του άρθρου 11, του **Ν. 4229/ 2014 (Φ.Ε.Κ. Α΄ 8/2014)** και ισχύει.

2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων

Η διάρκεια εξέτασης του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης αποφοίτων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) της ειδικότητας «**ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**» καθορίζεται σε **τρεις (3) ώρες**.

3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ.

ΟΜΑΔΑ Α. ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Ποιά είναι η έννοια της «Εταιρείας». Ποιες είναι οι «Προσωπικές» και ποιες οι «Κεφαλαιουχικές» Εταιρείες;
2. Ποιες είναι οι πόλεις της Κρήτης που γνώρισαν μεγάλη ακμή κατά τη διάρκεια του «Μινωϊκού Πολιτισμού»; Αναφέρετε αξιόλογα ευρήματα της Μινωϊκής τέχνης που βρέθηκαν στις πόλεις αυτές.
3. Δώστε ονομαστικά από ένα παράδειγμα για την αρχιτεκτονική, τη φιλοσοφία, τη γλυπτική και την ποίηση κατά την περίοδο των «Κλασικών χρόνων».
4. Δώστε τον ορισμό της «Λογιστικής» και εξηγήστε ποιο είναι το αντικείμενό της.
5. Τι είναι «Απογραφή» και ποιες ενέργειες περιλαμβάνει; (συνοπτική αναφορά).
6. Τι σημαίνει ο όρος «Αειφόρος Τουρισμός»;
7. Να αναφέρετε ονομαστικά τα είδη συμβάσεων μεταξύ τουριστικών γραφείων και ξενοδοχείων.
8. Τι είναι “Bilateral air agreements” («Διμερείς αεροπορικές συμφωνίες»);
9. Αναφέρετε συνοπτικά το ρόλο της “Υ.Π.Α.”
10. Αναφέρετε τις χώρες της Νοτιοανατολικής Ασίας καθώς και τις πρωτεύουσές τους που αποτελούν πόλο έλξης τουριστών.
11. Ποια είναι τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της Αυστραλίας;
12. Ποια είναι τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της Αφρικής;
13. Να αναφέρετε ονομαστικά δέκα από τα σημαντικότερα αξιοθέατα της πόλης της Αθήνας.
14. Ποια είναι τα 7 μεγάλα κρατίδια της Ευρώπης και ποιες οι πρωτεύουσές τους;
15. Εξηγήστε τι σημαίνουν οι παρακάτω σχετικές με την ώρα συντομογραφίες: α. “G.M.T.” β. “S.C.T.”
γ. “U.T.C.” δ. “D.S.T.”
16. Ποια είναι η γεωγραφική θέση της Κύπρου; Ποιες είναι οι κυριότερες πόλεις της και ποια τα σημαντικότερα αξιοθέατά της;
17. Αναφέρετε ονομαστικά τα τουριστικά ενδιαφέροντα του Νομού Αργολίδας.
18. Ποιες είναι οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ποιες οι πρωτεύουσές τους;
19. Τι είναι το “G.T.P.” και τι το “T.I.M.”;
20. Τι είναι ο “O.A.G.” και τι γνωρίζετε για το «Minimum Connecting Time»;
21. Ποια θα έπρεπε να είναι τα λιμάνια-σταθμοί μιας κρουαζιέρας που θα οργανώνατε στη Μεσόγειο θάλασσα και ποια στην Καραϊβική;
22. α) Αναφέρετε πέντε λιμάνια της Βαλτικής Θάλασσας. β) Από ποιες θάλασσες-ωκεανούς βρέχεται η Αφρική;
23. Σε ποια πόλη ή χώρα βρίσκονται τα παρακάτω τουριστικά αξιοθέατα; α. Το ανάκτορο Σέμπρουν β. Το άγαλμα της Ελευθερίας γ. Ο ναός του Λούξορ δ. Το Σινικό Τείχος ε. Η αρχαία Έφεσος στ. Τα ανάκτορα των Βερσαλλιών ζ. Το φρούριο Ακέρσου η. Ο ναός του Σμαραγδένιου Βούδα θ. Το Τείχος των Δακρύων ι. Το ηφαίστειο Φούτζι-Γιάμα

24. Δώστε τους τριγράμματος κωδικούς στις παρακάτω πόλεις ή αεροδρόμια: α.BOSTON β.MILAN γ.FIUMICHINO δ.J.F. KENNEDY ε.OSLO στ.BEIRUT ζ.ABIDJAN η.AUCKLAND θ.CAPETOWN ι.COLOMBO
25. Ποιοι είναι οι παράγοντες που συντέλεσαν στην ανάπτυξη των ταξιδιών;
26. Να αναφέρετε πέντε κύριους παράγοντες που δημιουργούν το μαζικό τουρισμό.
27. Ποιοι είναι οι παράγοντες που συντέλεσαν στην αύξηση του τουρισμού αναψυχής;
28. Ποιες μορφές τουριστικής μετακίνησης γνωρίζετε και με ποια μεταφορικά μέσα μπορεί να υλοποιηθεί κάθε μορφή;
29. Αναφέρετε τις κατηγορίες σιδηροδρομικών μεταφορών που υπάρχουν στην Ευρώπη.
30. Δώστε τον ορισμό του «Τουριστικού Marketing».
31. Ποια είναι τα μέσα μαζικής και ειδικής ενημέρωσης που χρησιμοποιούνται στη διαφήμιση ενός τουριστικού προϊόντος;
32. Ποια είναι η επιχειρηματολογία πώλησης μιας προσφερόμενης υπηρεσίας από ένα ταξιδιωτικό γραφείο;
33. Ποια είναι τα απαιτούμενα προσόντα για έναν πωλητή μιας προσφερόμενης υπηρεσίας σε ταξιδιωτικό γραφείο;
34. Ποιοι είναι οι παράγοντες που καθορίζουν την τουριστική ζήτηση;
35. Ποια χαρακτηριστικά συνθέτουν μια καλή τηλεφωνική πώληση;
36. Δώστε την ελληνική μετάφραση των παρακάτω τουριστικών όρων: α.MAIN BUILDING β.INDIVIDUAL γ.OVERNIGHT δ.SPECIAL REQUESTS ε.ROOM RATE στ.TIP ζ.VIP η.INFANT θ.DEPOSIT ι. ASSISTANCE INSURANCE
37. Ποιος ορίζεται ως «Έμπορος» σύμφωνα με το ουσιαστικό και ποιος σύμφωνα με το τυπικό σύστημα;
38. Περιγράψτε την έννοια της «Εμπορικής Επωνυμίας», έννοια και κτήση του «σήματος» μιας επιχείρησης.
39. Περιγράψτε την έννοια της «Συναλλαγματικής». Ποια τα τυπικά στοιχεία μιας συναλλαγματικής;
40. Σε ποιες χρονικές περιόδους διαιρούνται οι προϊστορικοί χρόνοι;
41. Ποιοι λαοί επέδρασαν στη διαμόρφωση της μυκηναϊκής γλώσσας και γραφής και με ποιο τρόπο;
42. Από πότε και μέχρι πότε εκτείνεται χρονικά η κλασική περίοδος; Δώστε δύο ή τρία σημαντικά χαρακτηριστικά της.
43. Ποια είναι τα κύρια γνωρίσματα της φιλοσοφικής σκέψης και της επιστήμης στην Ελληνιστική περίοδο;
44. Αναφέρετε συνοπτικά τους βασικούς στόχους της «Ευρωπαϊκής Ένωσης» για το περιβάλλον.
45. Ποιες προϋποθέσεις πρέπει να πληρεί ο υπεύθυνος τουριστικού πρακτορείου βάσει της ελληνικής νομοθεσίας;
46. Ποια είναι η διαδικασία χορήγησης διακρατικού τίτλου για ένα ταξιδιωτικό γραφείο;
47. Ποιος είναι ο στόχος και οι αρμοδιότητες του Ε.Ο.Τ;
48. Αναφέρετε συνοπτικά τα προσόντα που απαιτούνται σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία για το επάγγελμα του ξεναγού και ποια τα καθήκοντα αυτού.
49. Ποιες είναι οι βασικές ενέργειες που πρέπει να κάνουν οι κυβερνήσεις, ώστε να μπορέσει να υπάρξει τουρισμός μεταξύ δύο χωρών;
50. Αναφέρετε συνοπτικά τους σκοπούς και τις αρμοδιότητες του «Διεθνούς Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας» ("ICAO").
51. Τι γνωρίζετε για την "HATTA" (σκοποί και αρμοδιότητες);
52. Αναφέρετε συνοπτικά τις ελευθερίες του αέρα.
53. Ποια είναι τα κλιματολογικά χαρακτηριστικά της Ευρώπης;

54. Τι γνωρίζετε για το Διεθνές Σύστημα υπολογισμού της ώρας; Ποια είναι η χρησιμότητά του;
55. Πόσες και ποιες κατηγορίες τουριστικών ενδιαφερόντων μπορεί να υπάρχουν στους τουριστικούς προορισμούς; Δώστε ένα τουλάχιστον παράδειγμα για κάθε κατηγορία.
56. Ποιες κλιματολογικές, οικονομικές και πολιτισμικές διαφορές υπάρχουν μεταξύ των χωρών της Βόρειας και Νότιας Αμερικής;
57. Τι περιλαμβάνει ο αρχαιολογικός χώρος της Ολυμπίας; Πότε ξεκίνησαν οι Ολυμπιακοί Αγώνες στην Αρχαιότητα, πότε σταμάτησαν και γιατί; Πότε έγινε η αναβίωσή τους στη νεότερη εποχή και σε ποιον οφείλεται;
58. Ποιες χώρες αποτελούν την παραθαλάσσια τουριστική περιοχή της Μεσογείου και ποια τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτής της θάλασσας;
59. Σε ποια χώρα αντιστοιχούν οι παρακάτω πόλεις; α. Ταλίν β. Κρακοβία γ. Οδησσός δ. Πόρτο ε. Μασσαλία στ. Νυρεμβέργη ζ. Χιούστον η. Βαλπαράϊσο θ. Ρεσίφε ι. Ναϊρόμπι κ. Χάγη λ. Ζάγκρεμπ μ. Σεβίλη ν. Μπέρμινγκχαμ ξ. Μάλμαι ο. Βλαδιβοστόκ π. Ακαπούλκο ρ. Κάλγκαρυ σ. Τζακάρτα τ. Πορτ-Λούι
60. Δώστε την πρωτεύουσα και το εθνικό νόμισμα των παρακάτω χωρών: α. Αίγυπτος β. Κίνα γ. Βραζιλία δ. Δανία ε. Ελβετία στ. Ιαπωνία ζ. Κούβα η. Αργεντινή θ. Νότια Αφρική ι. Ινδία
61. Ποια είναι η πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε ό,τι αφορά τις αεροπορικές μεταφορές;
62. Αναφέρετε συνοπτικά τους στόχους της τουριστικής πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης
63. Από τι είδους επιχειρήσεις απαρτίζεται η τουριστική βιομηχανία και τι σκοπούς εξυπηρετούν;
64. Να αναφέρετε επιγραμματικά σε πόσες και ποιες κατηγορίες ομαδοποιούνται σύμφωνα με τον «Ε.Ο.Τ». οι τουριστικές εγκαταστάσεις και ποιες κατηγορίες εμπεριέχουν αντίστοιχα.
65. Αναφέρετε συνοπτικά τους φυσικούς και ανθρώπινους παράγοντες που καθορίζουν κατεξοχήν το βαθμό ελκυστικότητας ορισμένων περιοχών μιας χώρας, καθώς και τη δυνατότητα να αναπτυχθούν τουριστικά.
66. Ποιος ο ρόλος του «Τουριστικού Marketing» και από τι καθορίζεται;
67. Θεωρείτε απαραίτητο το “marketing” στα τουριστικά γραφεία; Αιτιολογήστε την απάντησή σας.
68. Περιγράψτε τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν για την προώθηση ενός τουριστικού προϊόντος στην αγορά.
69. Ποιος είναι ο ρόλος της τουριστικής διαφήμισης και ποια τα αποτελέσματά της;
70. Αναφέρετε συνοπτικά τη διαδικασία πώλησης μιας προσφερόμενης υπηρεσίας (πακέτου).
71. Κατά τη διάρκεια πώλησης βρίσκεστε αντιμέτωπος με αντίρρηση πελάτη. Πώς το αντιμετωπίζετε και τι λύση δίνετε;
72. Περιγράψτε τα στοιχεία του πωλητή που δημιουργούν ανώτερες δεξιότητες πωλήσεων.
73. Δώστε τον ορισμό της «Ανώνυμης Εταιρείας» (Α.Ε.) καθώς και τα κύρια γνωρίσματά της. Από ποια όργανα διοικείται και από ποια άτομα αποτελούνται αυτά τα όργανα; Διάκριση μετοχών (σύντομη ανάλυση).
74. Ποια είναι η γενική αρχή του αθέμιτου ανταγωνισμού και ποιες οι ειδικές περιπτώσεις αυτού (ονομαστικά);
75. Αναφέρετε συνοπτικά τη χρησιμότητα των λογισμικών και τις λειτουργίες ενός συστήματος.
76. Υπάρχει περιβαλλοντικό κόστος από την τουριστική ανάπτυξη; Να αναφέρετε συνοπτικά τέτοιου είδους επιπτώσεις.
77. Περιγράψτε τους τρόπους με τους οποίους τα τουριστικά γραφεία μπορούν να προστατευτούν από τις πιθανές προσφυγές των πελατών τους στη δικαιοσύνη.
78. Τι ορίζεται ως «Οργανωμένο Ταξίδι» και ποιος ο ρόλος του διοργανωτή – πωλητή σύμφωνα με την οδηγία 90/314/ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ ΤΗΣ ΕΟΚ;

79. Τι προβλέπει η σύμβαση "allotment" μεταξύ ξενοδοχείου και ταξιδιωτικών πρακτόρων;
80. Τι είναι «Χρονομίσθωση» ("timesharing"); Να αναφέρετε συνοπτικά τι προβλέπει η ελληνική νομοθεσία σχετικά.
81. Ποιες είναι οι βασικές επιδιώξεις του «Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού» («Π.Ο.Τ»); Αναφέρετε συνοπτικά τις λειτουργίες των κύριων θεσμικών οργάνων του.
82. Ποιος είναι ο ρόλος των διεθνών σχέσεων στην ανάπτυξη της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας;
83. Σας δίδονται οι παρακάτω τουριστικοί τόποι. Να αναφέρετε τα κυριότερα χαρακτηριστικά τους και το νομό στον οποίο βρίσκονται. α) Δελφοί β) Βεργίνα γ) Κνωσός δ) Μυστράς
84. Γράψτε συνοπτικά τι γνωρίζεται για τα "Μέλη", τους "στόχους" και τα "θεσμικά όργανα" της «Ευρωπαϊκής Ένωσης».
85. Ποιος ο σκοπός των χρηματοδοτικών πλαισίων στήριξης της Ελληνικής Οικονομίας εκ μέρους της «Ευρωπαϊκής Ένωσης»;
86. Πιστεύετε ότι στα τουριστικά γραφεία, εκτός από θεωρητική προσέγγιση πρέπει να υπάρχει και πρακτική προσέγγιση "marketing"; Αιτιολογήστε την απάντησή σας.
87. Υπάρχει διάκριση μεταξύ των μεθόδων πωλήσεων; Αιτιολογήστε την απάντησή σας.

ΟΜΑΔΑ Β. ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Τι γνωρίζετε για τα «Συστήματα κρατήσεων» και τι προσφέρουν;
2. Πώς ονομάζεται η λειτουργία με την οποία αναζητούμε ποιες πτήσεις υπάρχουν με διαθέσιμες θέσεις; Έχοντας στην οθόνη μας τη διαθεσιμότητα θέσεων, με ποια εντολή θα κάνουμε κράτηση για 3 επιβάτες σε C/class στην πτήση που βρίσκεται στη σειρά 4;
3. Τι είναι το “ARNK” , με ποιο είδος ειδικού ναύλου θα μπορούσε να έχει σχέση;
4. Τι είδους πληροφορίες μπορούμε να βρούμε στο “TIMATIC”;
5. Πόσοι και ποιοι τρόποι υπάρχουν για να πουλήσουμε μια θέση;
6. Δημιουργήστε την εντολή με την οποία θα μετατρέψετε το τρέχον “availability display” έτσι ώστε να δείξει πτήσεις μόνο με την “IBERIA” (IB).
7. Με ποια εντολή ακυρώνουμε το “segment 6” σε ένα δρομολόγιο;
8. Με ποια εντολή θα γίνει επαναφορά του “booking file” για τον επιβάτη Rogers;
9. Από τι επηρεάζεται η πολιτική χρέωσης αποσκευών της εκάστοτε αεροπορικής εταιρείας;
10. Πόσοι και ποιοι τρόποι πληρωμής του αεροπορικού εισιτηρίου υπάρχουν; Δώστε τους κωδικούς τους.
11. Ποια είναι τα «υποχρεωτικά πεδία» (“Mandatory fields”) μιας κράτησης για να αποκτήσει “ventor locator” (κωδικό);
12. Να εξηγήσετε τι ώρα, μέρα και ημερομηνία αναχωρεί η κάθε πτήση και αντίστοιχα πότε φτάνει στον προορισμό της.

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

13. Δώστε τον ορισμό του “DANGEROUS GOODS” («επικίνδυνα υλικά») και αναφέρετε ποια υλικά περιλαμβάνονται σε αυτήν την κατηγορία.
14. Ποιος καλείται «διερχόμενος», ποιος “TRANSIT” και ποιος “TRANSFER” επιβάτης;
15. Τι είναι τα “LOAD SHEET”;
16. Ποια είναι η διαδικασία σε περίπτωση απώλειας αποσκευών;
17. Ποιος επιβάτης χαρακτηρίζεται “INCAPACITABLE”;
18. Να περιγραφεί η διαδικασία όλων των πιθανών τρόπων “Check in”.
19. Ποιος επιβάτης χαρακτηρίζεται ως «ανεπιθύμητος» (“DEPO”);
20. Ποιος επιβάτης ονομάζεται “NOREC passenger”;
21. Ποιες είναι οι κύριες διακρίσεις αεροπορικών δρομολογίων;
22. Ποια η διαφορά μεταξύ “ONLINE” και “INTERLINE TRANSFER”;
23. Τι είναι η «αναβάθμιση της θέσης του επιβάτη» (“PASSENGER UPGRADING”);
24. Ποιοι περιορισμοί ισχύουν για την μεταφορά “UM’s” από αεροπορικές εταιρείες;
25. Τι καλείται «βάρος εν κενώ» του αεροσκάφους;
26. Δώστε τον ορισμό για το «τουριστικό γραφείο».

27. Από τι καθορίζεται η επιλογή της τοποθεσίας ενός ταξιδιωτικού πρακτορείου;
28. Αναφέρετε επιγραμματικά τα τμήματα που πρέπει να υπάρχουν σε ένα τουριστικό γραφείο.
29. Ποια τα απαραίτητα προσόντα για τους εργαζόμενους στο τμήμα υποδοχής και στο τμήμα κρατήσεων;
30. Ποιες είναι οι πηγές ανεύρεσης κατάλληλου προσωπικού για τουριστικά γραφεία;
31. Αναφέρετε τον ελάχιστο εξοπλισμό για τη μηχανοργάνωση ενός τουριστικού πρακτορείου γενικού τουρισμού και εξηγήστε τη σημασία του.
32. Δώστε τη μετάφραση στους παρακάτω τουριστικούς όρους:
 1. ACCOMMODATION
 2. BEAD AND BREAKFAST
 3. CHARTER
 4. CITY TOUR
 5. CONFIDENTIAL TARIFF
 6. CONFIRMATION
33. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες του λογιστηρίου ενός ταξιδιωτικού γραφείου;
34. Πώς μπορούμε να έχουμε αποτελεσματική διατμηματική συνεργασία σε ένα ταξιδιωτικό γραφείο;
35. Αναφέρετε συνοπτικά τεχνικές βελτίωσης της παραγωγικότητας των εργαζομένων σε ένα ταξιδιωτικό γραφείο.
36. Ποια στοιχεία πρέπει να αναγράφονται υποχρεωτικά στο έντυπο πώλησης ενός ταξιδιωτικού γραφείου;
37. Ποιες είναι οι αιτίες που οδήγησαν στις εναλλακτικές μορφές τουρισμού;
38. Ποιο είναι το πλεονέκτημα των γραφείων ειδικού τουρισμού;
39. Αναφέρετε τουλάχιστον πέντε (5) εναλλακτικές μορφές τουρισμού.
40. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις επιτυχίας γραφείων ειδικής μορφής τουρισμού;
41. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ «περιήγησης» και «οργανωμένης εκδρομής»;
42. Ποια πρέπει να είναι τα προσόντα των υπαλλήλων στο τμήμα οργάνωσης εκδρομών;
43. Ποια είναι τα στοιχεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά το σχεδιασμό μιας μονοήμερης οργανωμένης εκδρομής;
44. Τι είναι η «κρουαζιέρα»;
45. Δώστε τον ορισμό του «τουριστικού animation».
46. Τι σημαίνει «παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών για επαγγελματικά ταξίδια»;
47. Τι σημαίνει ο όρος “Leisure Travel”; Ποια είναι η διαφορά του από το “Business Travel”;
48. Εξηγήστε συνοπτικά την έννοια «Συνεδριακός Τουρισμός».
49. Ποιες είναι οι ιδιαίτερες απαιτήσεις για την επιτυχή πραγματοποίηση ενός συνεδρίου;
50. Έχοντας αναλάβει ένα συνέδριο της τάξεως των 2.000 ατόμων αναφέρετε 3 μέρη της χώρας που θα μπορούσε να διεξαχθεί. Αιτιολογήστε σύντομα την επιλογή σας.
51. Τι σημαίνει «ταξίδια κινήτρων»; Πώς αποδίδεται στα αγγλικά ο όρος αυτός;
52. Δώστε περιγραφή μιας αίθουσας 200 ατόμων με τον αναγκαίο τεχνικό εξοπλισμό για ένα συνέδριο.
53. Αναφέρετε συνοπτικά τα καθήκοντα ενός “Tour Leader”.
54. Τι είναι το πρόγραμμα “fly and drive” και ποιες υπηρεσίες πρέπει να περιλαμβάνει;
55. Αναφέρετε ονομαστικά τις μορφές του θαλάσσιου τουρισμού.
56. Ποιες υπηρεσίες προσφέρονται στο “transfer” και ποιες στο “sightseeing”;
57. Αναφέρετε συνοπτικά τις κατηγορίες-τύπους των ταξιδιωτών.

58. Αναφέρετε έξι (6) συνολικά θαλάσσια και χειμερινά σπορ που αποτελούν πόλο έλξης τουριστών.
59. Τι είναι ο τουρισμός των νέων και σε ποιες μορφές μπορούμε να τον συναντήσουμε;
60. Αναφέρετε τις ομαδοποιήσεις των ακτοπλοϊκών μεταφορών.
61. Αναφέρετε τα είδη κρουαζιερόπλοιων που υπάρχουν σε παγκόσμια κλίμακα.
62. Αναφέρετε συνοπτικά τους όρους που πρέπει να καλύπτει η σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού μεταξύ του διοργανωτή και του πελάτη.
63. Αναφέρετε ονομαστικά τις υπηρεσίες προς τον πελάτη, που περιλαμβάνει το οργανωμένο ταξίδι.
64. Κατηγοριοποιήστε τα «τουριστικά πακέτα» ανάλογα προς τη θεματική ενότητα του τουριστικού ενδιαφέροντος που καλύπτουν.
65. Αναφέρετε συνοπτικά τους τρόπους προώθησης και διαφήμισης ενός ταξιδιωτικού πακέτου.
66. Τι είδους πληροφορίες μπορούμε να αντλήσουμε από το εγχειρίδιο “TIM – Travel Information Manual”;
67. Τι είναι η “VISA ΣΕΓΚΕΝ” ;
68. Τι ονομάζουμε «τουριστικό πακέτο»; Δώστε ένα παράδειγμα.
69. α. Σε ποιες μεγάλες κατηγορίες προμηθευτών απευθύνονται οι Tour Operators; και β. Ποιοι θεωρούνται μεμονωμένοι ταξιδιώτες;
70. Τι καλείται “Tour Operator” στη τουριστική ορολογία; Κατονομάστε τους κυριότερους.
71. Σε ποια είδη πακέτων είναι απαραίτητη η παρουσία συνοδού-ξεναγού;
72. Τι σημαίνει “VOUCHER” και πού χρησιμεύει;
73. Ποιες ενέργειες πρέπει να κάνει ο επιβάτης για να επιβεβαιώσει μία τουριστική κράτηση;
74. Να αναφέρετε περιληπτικά τις διαφορές ανάμεσα σε ένα «ταξιδιωτικό πακέτο κατά παραγγελία» και σε ένα «προκατασκευασμένο».
75. Ποιες είναι οι εργασίες και τα καθήκοντα των “Representatives” (“Reps”) ενός “Tour Operator”;
76. Να αναφέρετε ονομαστικά τα κύρια προβλήματα (διοικητικά και λογιστικά), που πρέπει να αντιμετωπίσει ένα ταξιδιωτικό πρακτορείο.
77. Να αναφέρετε συνοπτικά τα πλεονεκτήματα της μηχανοργάνωσης στα ταξιδιωτικά πρακτορεία.
78. Αναφέρετε επιγραμματικά τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων των ταξιδιωτικών πρακτορείων (“GDS”).
79. Ποια είναι τα «προαιρετικά» (“optional”) πεδία ενός “booking file”;
80. Τι σημαίνει “TOP” και πού μας χρησιμεύει;
81. Ποιος “4-Letter code” χρησιμοποιείται σε “SSR Request” για τις παρακάτω περιπτώσεις;
- α) “BLIND PASSENGER”
 - β) “UNACCOMPANIED MINOR”
 - γ) “VEGETARIAN MEAL”
 - δ) “BABY MEAL”
82. Να εξηγήσετε τι σημαίνει “SSR” και πότε το χρησιμοποιούμε. Επίσης να εξηγήσετε τι σημαίνει “OSI” και πότε το χρησιμοποιούμε.
83. Τι γνωρίζετε για τα εισιτήρια “in conjunction”;
84. Τι πρέπει να περιλαμβάνει ένα πλάνο μάρκετινγκ;
85. α) Πόσα και ποια είδη διαδρομών υπάρχουν; Με ποιους κωδικούς παρουσιάζονται; β) Χαρακτηρίστε τις παρακάτω διαδρομές:

i. ATH	ii.ATH	iii. ATH	iv. ATH
BUD	ROM	ROM	BOS
VIE	PAR	NYC	//
BUD	LON	SFO	NYC
ATH	AMS	HNL	ATH
	FRA	TYO	
	VIE	BKK	
	ATH	ATH	

86. Τι γνωρίζετε για το “DMC” (“Directional Minimum Check”); Πώς γίνεται ο έλεγχος; Σε ποιες περιπτώσεις δεν εφαρμόζεται;
87. α) Ποιος είναι ο σκοπός και οι επιδιώξεις της “I.A.T.A.”; β) Σε ποιες «γεωγραφικές ζώνες» (“Areas”) χωρίζει τον κόσμο η «I.A.T.A.»;
88. Τι είναι οι “QUEUES” και σε τι εξυπηρετούν;
89. Κατασκευάστε την εντολή με την οποία θα κάνετε “direct sell” μιας θέσης σε λίστα αναμονής στην “LH3528” σε “C class of service” και “ATH” για “FRA” στις “15 MAY” .
90. Με ποια εντολή θα πάρουμε “Fare display” για τις “20 JUN” από “MIA” για “PAR”;
91. Να αναλύσετε τη διαθεσιμότητα θέσεων που έχουν σε κάθε ένα “booking class” οι εταιρείες “DL” στην πτήση “133” και “OA” στην πτήση “411”.

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

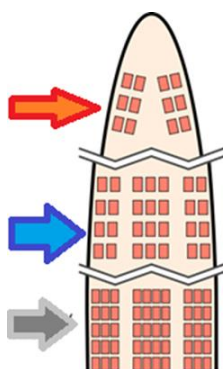
92. Σε περίπτωση “OVERBOOKING” σε κάποια πτήση ποιος είναι υπόλογος στον πελάτη; Πώς αντιμετωπίζεται;
93. Τι είναι “P.T.A.”; Αναφέρατε ένα παράδειγμα.
94. Τι είναι το “MCO”;
95. Τι είναι το “BSP”;
96. Δώστε τις εξηγήσεις στους παρακάτω αεροπορικούς όρους. • “ENDORSEMENTS” • “REROUTING” • “REBOOKING” • “SURFACE TRANSPORTATION”
97. Μπορεί ο αερομεταφορέας να αρνηθεί τη μεταφορά επιβατών και σε ποιες περιπτώσεις;
98. Τι σημαίνει «ΚΑΜΠΟΤΑΖ» (“CABOTTAGE”);
99. Ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνει το “handling” αεροσκαφών;
100. Όταν λέμε ότι ένα ταξιδιωτικό γραφείο έχει το “G.S.A” μιας αεροπορικής εταιρείας, τι εννοούμε ακριβώς;
101. Περιγράψτε τα στάδια προετοιμασίας μιας πτήσης.
102. Ποια τα καθήκοντα του “RAMP AGENT” κατά την άφιξη του αεροσκάφους;

103. Τι είναι το "PIECE CONCEPT" στη μεταφορά αποσκευών;
104. Τι ισχύει για την μεταφορά ζώων τόσο μέσα στην καμπίνα όσο και στις αποθήκες αεροσκάφους;
105. α. Δώστε τον ορισμό της «Φορτωτικής». β. Ποια η διαφορά μεταξύ της "MASTER" και "HOUSE" Φορτωτικής;
106. Τι δικαιολογητικά απαιτούνται για την λειτουργία ενός τουριστικού γραφείου;
107. Τι πρέπει να περιλαμβάνει ένα «επιχειρησιακό πλάνο» ("business plan") για την ίδρυση και οργάνωση ενός τουριστικού γραφείου;
108. Ποια τα στάδια εφαρμογής ορθής διοίκησης ("Management") σε ένα τουριστικό γραφείο;
109. Αναλύστε τους όρους: «Τιμή» "NET", "FACE VALUE", "COMMISSION" & "OVER COMMISSION".
110. Περιγράψτε τις αρμοδιότητες της θέσης διευθυντή τουριστικού γραφείου.
111. Περιγράψτε τις αρμοδιότητες του τμήματος κρατήσεων ενός ταξιδιωτικού γραφείου.
112. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες του τμήματος counter ενός τουριστικού γραφείου;
113. Αναφέρετε τους τρόπους αξιολόγησης του προσωπικού ενός τουριστικού γραφείου.
114. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες του τμήματος "operation" ενός γραφείου «εισερχόμενου τουρισμού» ("incoming");
115. Αναφέρετε συνοπτικά τις κύριες αρμοδιότητες του υπεύθυνου οργανωμένων ταξιδιών ενός ταξιδιωτικού γραφείου γενικού τουρισμού μεσαίας δυναμικότητας καθώς και τις αρμοδιότητες των υφισταμένων του.
116. Περιγράψτε τις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει ένα ταξιδιωτικό γραφείο.
117. Ποιες είναι οι επιπτώσεις του «Ηλεκτρονικού Εμπορίου» ("e – Commerce") για τα ταξιδιωτικά γραφεία;
118. Αναφέρετε τα χαρακτηριστικά και τις ιδιομορφίες της απασχόλησης στον τουριστικό τομέα.
119. Ποια είναι τα προβλήματα των ταξιδιωτικών γραφείων σήμερα; Με ποιες τάσεις-λύσεις επιχειρούν την αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων;
120. Αναφέρετε συνοπτικά τους τρόπους επιβράβευσης του προσωπικού σε ταξιδιωτικά γραφεία.
121. Ποιες είναι οι κύριες διακρίσεις της τουριστικής απασχόλησης;
122. Περιγράψτε συνοπτικά τα στάδια σχεδιασμού ενός προγράμματος εκδρομής ή περιήγησης.
123. Πόσα και ποια είδη οργανωμένων εκδρομών υπάρχουν; Περιγράψτε συνοπτικά.
124. Ποια στοιχεία και ποιες δραστηριότητες πρέπει να περιλαμβάνει ένα πακέτο / κρουαζιέρα για να θεωρηθεί πλήρες και επιτυχημένο;
125. Σε ποιες κατηγορίες και υποκατηγορίες ομαδοποιούνται οι εγκαταστάσεις αναψυχής;
126. Ποια είναι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ενός επαγγελματικού ταξιδιού;
127. Αναπτύξτε συνοπτικά μια από τις παρακάτω δύο κατηγορίες: α. τα απαραίτητα προσόντα ενός πωλητή στο τμήμα ταξιδιών κινήτρων β. τα απαραίτητα προσόντα ενός πωλητή στο τμήμα ταξιδιών αναψυχής
128. Αναπτύξτε συνοπτικά μια από τις παρακάτω δύο κατηγορίες: α. τα απαραίτητα προσόντα ενός πωλητή στο τμήμα επαγγελματικών ταξιδιών β. τα απαραίτητα προσόντα ενός πωλητή στο τμήμα συνεδριακού τουρισμού.
129. Περιγράψτε τα βήματα κοστολόγησης μιας ολοήμερης εκδρομής στην Επίδαυρο. Ποιους παράγοντες πρέπει να λάβουμε υπόψη μας;
130. Ποιες είναι οι αρνητικές επιπτώσεις του φιλοδωρήματος για τους εργαζόμενους στις τουριστικές εγκαταστάσεις;
131. Τι είναι ο «Αγροτουρισμός» και ποιες είναι οι προοπτικές ανάπτυξής του στην Ελλάδα;
132. Εξηγήστε πώς γίνεται η διεκπεραίωση των κρατήσεων σε ένα ξενοδοχείο.

133. Τι γνωρίζετε για τον αθλητικό τουρισμό και ποιες είναι οι προοπτικές ανάπτυξής του στην Ελλάδα μετά τους ολυμπιακούς αγώνες;
134. Τι σημαίνει «Τουριστική Συνείδηση»; Τεκμηριώστε την άποψή σας.
135. Τι είναι ο «Κοινωνικός τουρισμός» και ποιοι είναι οι στόχοι του;
136. Ποιες είναι οι προοπτικές ανάπτυξης του «Θρησκευτικού τουρισμού» στην Ελλάδα;
137. Τι είναι ο «τουρισμός Υγείας», τι είδους υπηρεσίες περιλαμβάνει και σε ποιους απευθύνεται;
138. Τι είναι ο «Εκπαιδευτικός τουρισμός», τι είδους υπηρεσίες περιλαμβάνει και σε ποιους απευθύνεται;
139. Ποιες είναι οι προοπτικές ανάπτυξης του πολιτισμικού τουρισμού στην Ελλάδα;
140. Αναφέρετε τους γενικούς όρους συμμετοχής σε μια κρουαζιέρα.
141. Τι συμβαίνει στο εξωτερικό και τι στην Ελλάδα στον τομέα του τουριστικού “ANIMATION”;
142. Ποια είναι τα οφέλη των τόπων υποδοχής του συνεδριακού τουρισμού;
143. Τι πρέπει να καλύπτει μια προαιρετική ταξιδιωτική ασφάλιση για όσους ταξιδεύουν με οργανωμένο ταξίδι;
144. Ποια είναι τα στοιχεία που χρειαζόμαστε για να κάνουμε κοστολόγηση μιας πτήσης charter;
145. Ποιες είναι οι λειτουργίες και οι στόχοι της μπροσούρας που εκδίδει συνήθως ο “Tour Operator”;
146. Πότε παραδίδεται ο φάκελος ταξιδιού στον πελάτη που θα συμμετάσχει σε ένα οργανωμένο ταξίδι και τι έγγραφα πρέπει να περιλαμβάνει;
147. Ποιες είναι οι βασικές παράμετροι που καθορίζουν την τιμή ενός οργανωμένου ταξιδιωτικού πακέτου;
148. Ποιες είναι οι υποχρεώσεις των πελατών - ταξιδιωτών που συμμετέχουν σε ένα οργανωμένο ταξίδι;
149. Ποιες είναι οι πηγές εσόδων ενός τουριστικού γραφείου;
150. Ποιες είναι οι διακρίσεις ταξιδιωτικών πακέτων με κριτήριο τον τρόπο κατάρτισης και διαμόρφωσης; Αναπτύξτε.
151. Ποιες συμβουλές θα δίνετε στους πελάτες σας σχετικά με: α. Τα επίσημα ταξιδιωτικά και άλλα έγγραφά τους β. Τα αντικείμενα αξίας και τα χρήματά τους γ. Τις αποσκευές τους;
152. Τι είναι «Τιμολόγηση» και ποιες ιδιαιτερότητες πρέπει να ληφθούν υπόψη για να τιμολογηθεί ένα τουριστικό πακέτο;
153. Τι είναι το «Διαβατήριο»; Ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες διαβατηρίων;
154. Τι είναι η “VISA”; Ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες “VISA”;
155. Τι είναι «Συναλλαγμα», τι «Συναλλαγματική τιμή» και τι «Αγορά και Πώληση Συναλλάγματος»;
156. Δώστε τον ορισμό του “Tour Operator”. Ποιες είναι οι κατηγορίες των “Tour Operator”;
157. Ποια είναι η ανάγκη δημιουργίας των γραφείων εισερχόμενου τουρισμού; Ποια είναι η σπουδαιότητά τους;
158. Πόσο σοβαρά πρέπει να ληφθεί ο όρος “target group” στη δημιουργία ενός τουριστικού πακέτου; Αιτιολογήστε την απάντησή σας.
159. Ποιες παραμέτρους πρέπει να λάβει υπόψη του ο “Tour Operator” κατά την προετοιμασία ενός πλάνου πτήσεων;
160. Ποιες είναι οι πιο συνηθισμένες λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος για διοικητικές και λογιστικές εργασίες;
161. α) Για πόσες ημέρες μας δίνει “Range” ένα κανονικό “timetable entry”; β) Με ποια εντολή θα αλλάξουμε μόνο το “Range” σε 14 ημέρες, σε ένα “timetable” που είναι ήδη στην οθόνη μας;
162. Να εξηγήσετε τι σημαίνει το “FQ” και πότε το χρησιμοποιούμε. Επίσης να εξηγήσετε τι είναι το “PNR” και πώς μας βοηθάει στις κρατήσεις.
163. Τι είναι το “Higher intermediate point fare”; Ποια είναι η διαδικασία εφαρμογής του; Πώς και ανάλογα με τι γίνεται η χρέωση του “H.I.P.”, σχετικά πάντοτε με τα “stop over points”;

164. Ποιοι τρόποι υπολογισμού του “Class Difference” υπάρχουν;
165. Ποια τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των ειδικών ναύλων; Τι πρέπει να προσέχουμε κάθε φορά που κατασκευάζουμε έναν ειδικό ναύλο;
166. Ποιο ταξίδι χαρακτηρίζεται ως “Round the world” (“R/W”);
167. α) Ποιοι ναύλοι χαρακτηρίζονται ως “εκπτώτικοί” ; β) Τι γνωρίζετε για τους “ναυτικούς ναύλους” ;
168. Αναφέρετε συνοπτικά τι προβλέπει η Σύμβαση της Βαρσοβίας που τροποποιήθηκε το 1959 στη Χάγη σχετικά με τις διεθνείς αερομεταφορές.
169. Τι γνωρίζετε για τις συμφωνίες “BLOCKED SPACE AND COMMERCIAL”;
170. Ποια είναι η διαδικασία εξυπηρέτησης στην πίστα (“ramp”) διερχόμενου αεροσκάφους;
171. Τι είναι και τι περιλαμβάνει η “ζυγοστάθμιση” του αεροσκάφους (“LOAD CONTROL”);
172. Τι σημαίνει ο όρος «ημερήσια χρησιμοποίηση αεροσκάφους»; Δώστε παράδειγμα.
173. Πώς διαχωρίζονται τα τουριστικά γραφεία ανάλογα με: • την τοποθεσία τους • το αντικείμενο των εργασιών στο οποίο εξειδικεύονται • το μέγεθος και την εξειδίκευσή τους.
174. Ποιες είναι οι προϋποθέσεις για να γίνει ένα ταξιδιωτικό γραφείο γενικού τουρισμού “IATA AGENT”;
175. Τι είναι οι «προδιαγραφές θέσης εργασίας» και πώς χρησιμεύουν στην εύρεση προσωπικού σε ένα ταξιδιωτικό γραφείο;
176. Ποιος είναι ο ρόλος του ταξιδιωτικού γραφείου στο δίκτυο διανομής τουριστικών προϊόντων;
177. Το τμήμα κίνησης ενός ταξιδιωτικού γραφείου πρέπει να επιτύχει το μικρότερο δυνατό κόστος για τα δρομολόγια που πραγματοποιούν τα λεωφορεία. Με ποιους τρόπους επιτυγχάνεται αυτό; Αναφέρετε τις υποχρεώσεις των οδηγών Τουριστικών πούλμαν.
178. Ποιες είναι αντίστοιχα οι εργασίες ενός ταξιδιωτικού γραφείου “INCOMING” στον τόπο παραμονής πριν την άφιξη, κατά την παραμονή και μετά την αναχώρηση των τουριστών;
179. Τι είναι οργανόγραμμα; Παρουσιάστε ένα τυπικό οργανόγραμμα μικρομεσαίου (έως 15 εργαζόμενους) Τουριστικού πρακτορείου.
180. Ποιες είναι οι βασικές ταξινομήσεις των διάφορων λειτουργικών εξόδων ενός ταξιδιωτικού γραφείου; Αναλύστε τα λειτουργικά έξοδα.
181. Να συγκρίνετε τον τρόπο λειτουργίας μεταξύ διαδικτυακού και φυσικού τουριστικού γραφείου;
182. Πού στοχεύει η δημιουργία μαρίνων και ποιος ο ρόλος τους στην τουριστική ανάπτυξη ενός προορισμού;
183. Ένα ποιοτικό ταξίδι δε γίνεται από σύμπτωση. Είναι αποτέλεσμα προσεκτικής οργάνωσης και καλού σχεδιασμού, λαμβάνοντας πάντα υπόψη του τις ανάγκες και απαιτήσεις των δυνητικών και υφιστάμενων πελατών. Παρουσιάστε αναλυτικά τα απαραίτητα στοιχεία ενός πετυχημένου ταξιδιωτικού πακέτου.
184. Ποιες είναι οι υποχρεώσεις των διοργανωτών ταξιδιωτικών πακέτων έναντι των ταξιδιωτών;
185. Σε τι χρησιμεύουν τα ημερήσια προγράμματα ενός τουριστικού πακέτου α. Στον “tour operator” και β. Στον “ταξιδιώτη” ;
186. Ποια είναι τα σταθερά και ποια τα μεταβλητά έξοδα στην κοστολόγηση ενός οργανωμένου ταξιδιωτικού πακέτου; Αναφέρετε και από ένα παράδειγμα.
187. Τι πρέπει να γνωρίζει ο ταξιδιωτικός πράκτορας σχετικά με θέματα υγείας (πιστοποιητικά υγείας) για συγκεκριμένους τουριστικούς προορισμούς;
188. Αναφέρετε αναλυτικά τι πρέπει να περιλαμβάνει η φάση σύλληψης και παραγωγής ενός οργανωμένου ταξιδιού από τον “Tour Operator”.
189. Αναλύστε το περιεχόμενο μιας “Μπροσούρας” ενός “Tour Operator”.
190. Ποια βήματα θα πρέπει να ακολουθήσει ένα ταξιδιωτικό γραφείο πριν επιλέξει το λογισμικό πρόγραμμα που θα εγκαταστήσει;

191. Ποία τα οφέλη των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και το εφαρμογών προσωπικών μηνυμάτων;
192. Παραθέστε τους τριγράμματος κωδικούς στις παρακάτω πόλεις ή αεροδρόμια: Boston, Leonardo Da Vinci (Fiumicino) International, Malpensa International και Catania, London Heathrow και London Gatwick, New York John Kennedy και La Guardia
193. Ποια είναι τα βασικότερα "class of services" και πώς συμβολίζονται;
194. Στην παρακάτω εικόνα, ποιο cabin class αντιστοιχεί σε κάθε βέλος; Να αντιπαραβάλετε τις διαφορές των κατηγοριών αυτών.



195. Ποια η διαφορά της premium economy από την economy;
196. Βάσει του παρακάτω availability display, τι ώρα αναχωρούν οι παρακάτω πτήσεις και σε ποιο αεροδρόμιο προσγειώνονται; η πτήση της Easy Jet, η πτήση της Aegean (Ticketed by Aegean, operated by Cambodia Bayon Airlines) και η πτήση της British Airways (Ticketed by British, operated by Japan National Airlines);

MUFQP	ACR	AN	DO	DNE	FQD	F/S	SM	S1	MN	MY
AN18SEPATHLON										
** AMADEUS AVAILABILITY - AN ** LON LONDON.GB										
1	BA	631	9	C9	D9	R9	I9	Y9	B9	/ATH LHR 5 0815 1010 E0/767 3:55
				H9	K9	M9	L9	V9	S9	GL
2	A3	602	4	D4	Z3	A2	I2	RL	Y9	/ATH LHR 1 0850 1050 E0/321 4:00
				B9	M9	H9	Q9	V9	WL	O8 LL KL JL SL EL TL UL PL GR N5 X1 FL
3	A3	BD6002	4	D4	J4	Y4	S4	B4	K4	/ATH LHR 1 0850 1050 E0/321 4:00
				M4	H4					
4	OA	259	4	J4	D4	ZL	Y7	M7	L7	/ATH LHR 4 0915 1115 E0/320 4:00
				N7	S7	K7	Q1			
5	OA	269	4	J2	D2	ZL	Y7	M7	L7	/ATH LHR 4 1330 1530 E0/320 4:00
				N7	K7					
6	BA	639	9	C9	D9	R4	Y9	B9	H9	/ATH LHR 5 1340 1535 E0/320 3:55
				K9	M9	L6	GL			
7	U2	5086	9	C9	D9	R9	I7	Y9	B9	/ATH LGW 8 1440 1625 T0-319 3:45
				H9	K9	M9	L9	GL		
8	BA	641	9	C9	D9	R9	I7	Y9	B9	/ATH LHR 5 1510 1700 E0/320 3:50
				H9	K9	M9	L9	GL		
9	BA	JL5162	9	C9	J9	D9	X0	Y9	B9	H9 /ATH LHR 5 1510 1700 E0.320 TR 3:50
				K9	M0	L9	V0	S0	N0	Q9 O0 G0
10	A3	BD6006	4	D4	JL	Y4	S4	B4	K4	/ATH LHR 1 1720 1920 E0/321 4:00
				M4	H4	Q4				

197. Βάσει κανονισμού, τι επιτρέπεται να μεταφερθεί σε ένα αεροπλάνο ως χειραποσκευή;
198. Για ποια ημερομηνία γίνεται η αναζήτηση θέσεων βάσει του παρακάτω availability display; Τι μας δείχνουν οι ενδείξεις 5 και 6 και οι ενδείξεις 2 και 8;

1	2	3	4
AN15APR10NAMS1200	13 MO 15APR 1200	1345	E0/752
** AVAILABILITY - AN ** AMS AMSTERDAM.NL	1135	1345	E0/752
1 BA 434 C9 D9 I9 U9 Y9 B9 H9 /LHR 4 AMS	1135	1345	E0/752
2 KL1010 J4 C4 Z4 S4 B4 M4 H4 LHR 4 AMS	1140	1400	0.737
3 UK2226 Y4 S4 B4 M4 H4 Q4 V4 LCY AMS	1215	1430	0*F50
5 K4 L4 T4			
6			
7			
8			

199. Πότε είναι η αναχώρηση και η άφιξη στο παρακάτω δρομολόγιο, και για ποιο δρομολόγιο πρόκειται; Ποια πτήση αναχωρεί από το origin στις 14.40 και ποια αναχωρεί από το destination προς το origin στις 18.50; Ποια πτήση η αναχώρηση του outbound είναι στις 14.40 και ποιας η αναχώρηση του in-bound στις 18.50; Τι ώρα και ποιās μέρας προσγειώνεται ο επιβάτης;

```

AN20NOVATHLON/ABA*30NOV
** - AN ** LON LONDON.GB 121 SA 20NOV 0000
** RD 4* RDBLU PORTMAN HTL * INCREDIBLE RATES FROM 119GBP
** NEAR WEST END & OXFORD STREET *FREE WIFI >HARDLONS25
1 BA 631 9 C9 D9 R9 I9 Y9 B9 /ATH LHR 5 0900 1100 E0/320 4:00
H9 K9 M9 L9 V9 N9 Q9 O9 S9 G9
2 BA 641 J9 C9 D9 R9 I9 Y9 B9 /ATH LHR 5 1440 1640 E0/320 4:00
H9 K9 M9 L9 V9 N9 Q9 O9 S9 G9
3 BA 633 J9 C9 D9 R9 I9 Y9 B9 /ATH LHR 5 1910 2105 E0/767 3:55
H9 K9 M9 L9 V9 N9 Q9 O9 S9 G9

** - AN ** ATH ATHENS.GR 131 TU 30NOV 0000
11 BA 640 9 C9 D9 R9 I9 Y9 B9 /LHR 5 ATH 0800 1335 E0/320 3:35
H9 K9 M9 L9 V9 N9 Q9 O9 S9 G9
12 BA 632 J9 C9 D9 R9 I9 Y9 B9 /LHR 5 ATH 1225 1810 E0/767 3:45
H9 K9 M9 L9 V9 N9 Q9 O9 S9 G9
13 BA 634 J9 C9 D9 R9 I9 Y9 B9 /LHR 5 ATH 1850 0025+1E0/320 3:35
H9 K9 M9 L9 V9 N9 Q9 O9 S9 G9
>|

```

200. Τι σημαίνει O.S.I και πότε το χρησιμοποιούμε;
201. Τι σημαίνουν τα status "NO" ή «KK» που η αεροπορική επιστρέφει στο SSR που ζητήθηκε από το τουριστικό γραφείο;
202. Τι σημαίνει APIS και τι είναι;
203. Σε ποιες περιπτώσεις δικαιούται ο πράκτορας να ακυρώσει το εισιτήριο που μόλις εκδόθηκε και να του επιστραφούν τα χρήματα, για τις περισσότερες legacy (συμβατικές) αεροπορικές;
204. Τι σημαίνουν οι κωδικοί ET, ER, IG και IR στο πλαίσιο ενός GDS;
205. Είναι δυνατή η εντολή ένωσης δύο κρατήσεων σε ένα GDS; Με ποια εντολή μπορούμε να διαχωρίσουμε έναν ή περισσότερους επιβάτες από μία κράτηση;
206. Μπορεί να εμφανιστεί ο αριθμός IATA του τουριστικού γραφείου από το GDS? Ποιο είναι το ηλικιακό φάσμα για το χαρακτηρισμό «αγόρι» σε μια αεροπορική κράτηση και με ποιο σύμβολο απεικονίζεται;
207. Να υπολογιστεί ο ναύλος της παρακάτω διαδρομής σε Y κανονική θέση και να συμπληρωθεί το FARE CALCULATION BOXES. Η έκδοση και η πληρωμή του εισιτηρίου έγινε στην Ζυρίχη. Κανένας ναύλος

TPM	ΔΙΑΔΡΟΜΗ	MPM	ZRH TYO 7228	EH
178	ZRH			
5360	FRA LH			
759	SEL KE			
	TYO JL			
Τιμές NUC OW Y		GI		NOTE
ZRH-FRA	287.86 Y OW	EH		Z001
ZRH- SEL	3001.34 Y OW	TS		Y094
ZRH – TYO	3001.04 Y OW	TS		Y094
FRA –SEL	2913.05 Y OW	TS		Y094
FRA – TYO	2913.05 Y OW	TS		Y094
SEL - TYO	677.75 Y OW	EH		Y277

FCP	
NUC	
RULE	
MPM	
TPM	
EMA	
EMS	
HIP	
RULE	
AF	
CHECK	
TOTAL	
IROE	
LCF	

FROM/TO		
		FARE C A L C .
	CARR.	
TOTAL	F A R E C A L C	
FARE		EQUIV. FARE PD.

208. Να υπολογιστεί ο ναύλος της παρακάτω διαδρομής σε C Business Class και να συμπληρωθεί το FARE CALCULATION BOXES. Η έκδοση και η πληρωμή του εισιτηρίου έγινε στο CAI. Κανένας ναύλος δεν υπόκειται σε κάποιον περιορισμό. (Για την άσκηση αυτή απαιτούνται οι βοηθητικές σελίδες από το εγχειρίδιο PAT).

TPM	$\Delta\Delta\Delta\text{ROMH}$	MPM	CAI AMS 2565 EH
	CAI		
353 EH	X/ LCA	CY	
2028 EH	LON	CY	
217 EH	AMS	U2	
	NUC C/OW	GI	RULE
CAI – LON	835.52	EH	Y118
CAI - AMS	763.85	EH	Y118
LON AMS	291.14	EH	Z752

FCP	
NUC	
RULE	
MPM	
TPM	
EMA	
EMS	
HIP	
RULE	
AF	
CHECK	
TOTAL	
IROE	
LCF	

FROM/TO			EQUIV. FARE PD.
	CARR.	FARE CALC.	
TOTAL FARE CALC			
FARE			

209. Τι είναι η «φέρουσα ικανότητα» στον τομέα του τουρισμού; Δώστε συμπληρωματικά στην απάντησή σας από 2 παραδείγματα.
210. Τι είναι ο “Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού” (Π.Ο.Τ.) και ποιες οι βασικές επιδιώξεις του; Αναφέρετε συνοπτικά τις λειτουργίες των κύριων θεσμικών οργάνων του.
211. Αναφέρατε δέκα (10) από τα δεκαοχτώ (18) ελληνικά προστατευόμενα μνημεία-χώρους της “UNESCO”.
212. Η ανθηση των γαμήλιων τελετών στο Τουρισμό. Γιατί είναι σημαντικές για τη προβολή της χώρας; Ποιές επαγγελματικές ομάδες εμπλέκονται;
213. Να ορίσετε τον κινηματογραφικό τουρισμό. Γιατί είναι σημαντικός για την προβολή της χώρας μας;

4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους)

Για την πιστοποίηση της επαγγελματικής ικανότητας, κατά το Πρακτικό Μέρος, οι υποψήφιοι της ειδικότητας **ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**, εξετάζονται σε γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων και επίσης σε ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, που περιλαμβάνονται αποκλειστικά στη στοχοθεσία του πρακτικού μέρους της ειδικότητας.

Οι υποψήφιοι θα πρέπει να εξετασθούν στις ακόλουθες ικανότητες και δεξιότητές τους:

- **Κρατήσεις τουριστικών υπηρεσιών**

Η εξέταση των ικανοτήτων των υποψηφίων πραγματοποιείται σε εργαστηριακό χώρο υπολογιστών με εγκατεστημένα προγράμματα κρατήσεων αεροπορικών εισιτηρίων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του οδηγού σπουδών.

Η διαδικασία της εξέτασης μπορεί να περιλαμβάνει προσομοίωση, πρακτική εφαρμογή, επίδειξη, παιχνίδι ρόλων ακόμα και προφορικές ερωτήσεις (στην περίπτωση έλλειψης εργαστηριακού χώρου)

Η εξέταση σχετίζεται με την διαδικασία κράτησης αεροπορικών και ακτοπλοϊκών εισιτηρίων, κρατήσεις καταλυμάτων και άλλων τουριστικών υπηρεσιών.

- **Σχεδιασμός τουριστικών πακέτων/ κοστολόγηση**

Η εξέταση των ικανοτήτων των υποψηφίων πραγματοποιείται σε εργαστηριακό χώρο υπολογιστών με εγκατεστημένα προγράμματα επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πρόσβαση στο διαδίκτυο, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του οδηγού σπουδών.

Η διαδικασία της εξέτασης μπορεί να περιλαμβάνει προσομοίωση, πρακτική εφαρμογή, επίδειξη, παιχνίδι ρόλων, ασκήσεις ακόμα και προφορικές ερωτήσεις (στην περίπτωση έλλειψης εργαστηριακού χώρου)

Η εξέταση σχετίζεται με την διαδικασία σχεδιασμού ενός τουριστικού πακέτου και της κοστολόγησης/ τιμολόγησής του.

- **Συστήματα λειτουργίας γραφείου**

Η εξέταση των ικανοτήτων των υποψηφίων πραγματοποιείται σε εργαστηριακό χώρο υπολογιστών με εγκατεστημένα προγράμματα διαχείρισης και λειτουργίας τουριστικών γραφείων ή υπολογιστικών φύλλων ή βάσεων δεδομένων, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του οδηγού σπουδών.

Η διαδικασία της εξέτασης μπορεί να περιλαμβάνει προσομοίωση, πρακτική εφαρμογή, επίδειξη, παιχνίδι ρόλων, ασκήσεις ακόμα και προφορικές ερωτήσεις (στην περίπτωση έλλειψης εργαστηριακού χώρου)

Η εξέταση σχετίζεται με την διαδικασία πληροφοριακής οργάνωσης του τουριστικού γραφείου όπως με την καταχώρηση δελτίων κρατήσεων, πελατολογίου, καρτέλες προμηθευτών τουριστικών υπηρεσιών, φακέλων κράτησης και πε