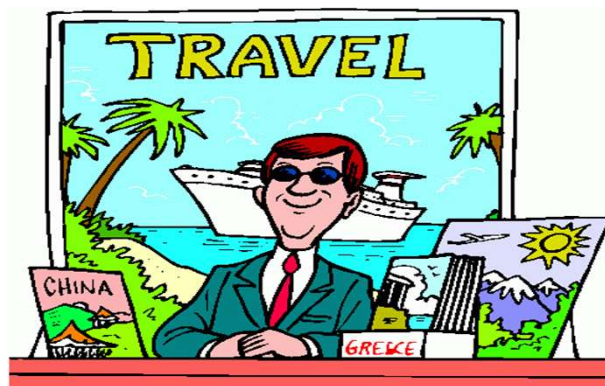


Θεματική Ενότητα 1

«ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ»



Περιεχόμενο Θεματικής Ενότητας

Στην παρούσα θεματική ενότητα

- Γίνεται αναφορά σε βασικές έννοιες του τουρισμού καθώς στην έννοια του τουριστικού γραφείου. Αναφέρονται οι προοπτικές του επαγγέλματος και περιγράφονται οι παρεχόμενες από τα τουριστικά γραφεία υπηρεσίες,. Αναφέρονται τα είδη των τουριστικών γραφείων καθώς και το αντικείμενο των δραστηριοτήτων τους.
- Παρουσιάζεται η οργανωτική δομή, τα τμήματα και οι αρμοδιότητες αυτών.
- Παρουσιάζεται, ο τρόπος και η διαδικασία των κρατήσεων στα ξενοδοχεία και η χρήση του voucher.
- Περιγράφονται οι κυριότερες συνεργασίες με λοιπές τουριστικές επιχειρήσεις και επαγγέλματα (εστιατόρια, αρχηγοί, ξεναγοί, κλπ.)
- Παρουσιάζεται ο τρόπος που αμείβονται τα τουριστικά γραφεία για τις παρεχόμενες υπηρεσίες

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος της θεματικής ενότητας 1, οι καταρτιζόμενοι θα είναι ικανοί

- Να γνωρίζουν βασικές αρχές του τουρισμού καθώς και την συμβολή του επαγγέλματος του ταξιδιωτικού πράκτορα στην ελληνική οικονομία, αλλά και τις προοπτικές του.
- Να αναγνωρίζουν τις υπηρεσίες που έχουν τη δυνατότητα να παράσχουν τα τουριστικά γραφεία.
- Να ορίζουν τα είδη των τουριστικών γραφείων, καθώς και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους
- Να πραγματοποιούν κρατήσεις στα ξενοδοχεία και να εκδίδουν voucher.
- Να συνεργάζονται με επιτυχία με ξενοδοχεία, εστιατόρια, μέσα μεταφοράς και μετακίνησης ταξιδιωτών, αρχηγούς, ξεναγούς και άλλα τουριστικά γραφεία προς όφελος του τουριστικού γραφείου.

Υποενότητα 1
«Εισαγωγικές έννοιες τουρισμού και
τουριστικών γραφείων
και προοπτικές
του επαγγέλματος των
τουριστικών γραφείων»

Η έννοια του Τουρισμού

«Οι δραστηριότητες των ατόμων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε προορισμούς εκτός του συνήθους περιβάλλοντός τους, για χρονικό διάστημα μικρότερο του ενός έτους, με σκοπό την αναψυχή, τις εμπορικές και επιχειρηματικές δραστηριότητες ή και άλλους σκοπούς»



Πηγή:WTO, 2004

Οι επιδράσεις του τουρισμού στον τόπο προορισμού

- Επιδράσεις στην οικονομία
- Επιδράσεις στην κοινωνία και τον πολιτισμό
- Επιδράσεις στο περιβάλλον



Τι είναι ταξίδι ;

Η λέξη *ταξίδι* είναι η περισσότερο χρησιμοποιούμενη λέξη στην τουριστική αγορά, είναι όμως μία έννοια πολυδιάστατη. Μπορεί ταυτόχρονα να σημαίνει:

- ένα πλήρες και οργανωμένο ομαδικό πρόγραμμα
- την επίσκεψη σε μια χώρα για ξεκούραση, διασκέδαση και ψώνια
- μια εκδρομή που την κάνει κανείς μόνος του, με τη βοήθεια του τουριστικού του πράκτορα
- μια σειρά περιηγήσεων σε μουσεία και ποικίλα αξιοθέατα
- μια μετακίνηση για επαγγελματικούς λόγους.



Οι ιδιαιτερότητες των τουριστικών υπηρεσιών

Το τουριστικό προϊόν μπορεί να είναι είτε οι ανεξάρτητες υπηρεσίες, είτε ένας συνδυασμός προϊόντων και υπηρεσιών που προέρχονται από διαφορετικούς προμηθευτές: ο πελάτης εδώ εμπιστεύεται και αγοράζει το (ταξίδι) από τον ταξιδιωτικό σύμβουλο στον οποίο απευθύνεται.

Να θυμάστε ότι στον τουρισμό ο πελάτης **πρέπει να μετακινηθεί στο προϊόν**: δεν είναι δυνατόν να μετακινηθεί μία χώρα στον πελάτη, ο πελάτης πρέπει να μεταβεί στην χώρα αυτή!



Ο ταξιδιωτικός πράκτορας (Travel Agent)

Ο ταξιδιωτικός πράκτορας, παίζει τον ρόλο του ειδικού, που καθοδηγεί και πληροφορεί τον πελάτη για τις συνθήκες, το κόστος και τις ιδιαιτερότητες ενός ταξιδιού. Μέσω της πείρας και των γνώσεών του,

- συμβουλεύει τον πελάτη, ώστε να επιλέξει το τουριστικό πακέ
- εξυπηρετεί καλύτερα τις ανάγκες του,
- πραγματοποιεί τις αναγκαίες γι' αυτόν κρατήσεις και
- επιλύει τις εμφανιζόμενες κρίσεις.



Προοπτικές του κλάδου

Η τουριστική Βιομηχανία στην Ελλάδα *θα ωφεληθεί από μια μακροπρόθεσμη αύξηση της ζήτησης μέχρι και 20% εάν ληφθούν μέτρα για την αύξηση των διαδικτυακών δραστηριοτήτων* ώστε να φτάσουν σε επίπεδο αντίστοιχο με τις διαδικτυακές δραστηριότητες κορυφαίων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.



Πηγή: Tourism Economics, 2013

Προοπτικές του κλάδου

Ο αριθμός των θέσεων ταξιδιωτικών πρακτόρων αναμένεται να αυξηθεί κατά 10% μέχρι το 2020, σύμφωνα με το Bureau of Labor Statistics. Η ευκολία του πελάτη να προβεί σε ρυθμίσεις ταξιδιού μέσω του διαδικτύου αναμένεται να επιβραδύνει την ανάπτυξη θέσεων στον κλάδο, όμως οι ταξιδιωτικοί πράκτορες με εμπειρία σε ένα συγκεκριμένο προορισμό ή είδος ταξιδιού (λ.χ. περιπέτεια), καθώς και εκείνοι που ειδικεύονται σε επαγγελματικά ταξίδια, θα έχουν τις καλύτερες προοπτικές απασχόλησης.

Πηγή: Karen Farnen, Demand Media

<http://everydaylife.globalpost.com/career-travel-agent-salaries-6636.html>



Προοπτικές του κλάδου ΙΙ

Λαμβάνοντας υπόψη τα ευρύτερα οφέλη, συμπεριλαμβανομένης της αλυσίδας εφοδιασμού, αυτό θα αυξήσει το ΑΕΠ της Ελλάδας κατά 3% και θα δημιουργήσει πάνω από 100.000 νέες θέσεις εργασίας.

Για να επιτευχθεί αυτό, οι επιχειρήσεις πρέπει να αναπτύξουν περαιτέρω τη διαδικτυακή παρουσία τους (σε διάφορες γλώσσες) ως πρωταρχικό μέσο μάρκετινγκ και κρατήσεων.

Πηγή: Tourism Economics, 2013



Προοπτικές του κλάδου ΙΙΙ

Η χρήση των μέσων **κοινωνικής δικτύωσης** και η ενθάρρυνση υποβολής **σχολίων** από τους πελάτες θα επιτρέψει στις επιχειρήσεις να οικοδομήσουν σχέσεις με τους πελάτες τους και να βελτιώσουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες με την πάροδο του χρόνου.

Πηγή: Tourism Economics, 2013



Η Έννοια του Τουριστικού Γραφείου

Τουριστικό Γραφείο είναι μία νόμιμα οργανωμένη επιχείρηση η οποία, δια των μέσων που διαθέτει και των υπηρεσιών που προσφέρει, αναλαμβάνει τη μεταφορά, διακίνηση και διανομή μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων ταξιδιωτών, εντός ή εκτός της ελληνικής επικράτειας

Πηγή: ν. 393/76



Παρεχόμενες Υπηρεσίες

Αποστολή του τουριστικού γραφείου είναι η εξυπηρέτηση του ταξιδιώτη. Την αποστολή αυτή εκπληρώνει με μια σειρά **υπηρεσιών**:

- Καταρτίζει και εκτελεί προγράμματα εκδρομών και περιηγήσεων εντός και εκτός της ελληνικής επικράτειας.
- Τα προγράμματα αυτά, που μπορεί να είναι μονοήμερα, ολιγοήμερα ή πολυήμερα, πραγματοποιούνται με θαλάσσια, χερσαία ή εναέρια μέσα μεταφοράς, ιδιόκτητα ή μισθωμένα.



Παρεχόμενες Υπηρεσίες

- Μεσολαβεί για την εξασφάλιση διαμονής των πελατών σε καταλυματικές μονάδες (όπως ξενοδοχεία, μοτέλ, ξενώνες, ενοικιαζόμενα δωμάτια ή βίλες), σύμφωνα με τις επιθυμίες τους.
- Προωθεί και πωλεί δικαιώματα χρονομεριστικών μισθώσεων (time sharing).
- Αναλαμβάνει την ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή, την αναψυχή και την ψυχαγωγία των πελατών, επίσης κατά τις επιθυμίες τους.
- Εκδίδει εισιτήρια για κάθε μεταφορικό μέσο.



Παρεχόμενες Υπηρεσίες II

- Διοργανώνει συνέδρια, σεμινάρια, ημερίδες και σειρά άλλων εκδηλώσεων για λογαριασμό εταιριών, συλλόγων, σωματείων, υπουργείων και άλλων οργανώσεων και οργανισμών
- Διοργανώνει ταξίδια κινήτρων (incentives), τα οποία προσφέρουν οι μεγάλες εταιρίες στους υπαλλήλους τους ως κίνητρο παραγωγικότητας, ή στους συνεργάτες τους για προώθηση των πωλήσεων
- Διαμεσολαβεί για την έκδοση ομαδικής visa
- Πραγματοποιεί αποστολή χρημάτων (ευρώ ή συνάλλαγμα) μετά τη χορήγηση νόμιμης άδειας.

Παρεχόμενες Υπηρεσίες III

- Παρέχει βοήθεια και πληροφορίες σχετικά με
 - α. την έκδοση συναλλάγματος των ταξιδιωτών,
 - β. την έκδοση πιστοποιητικών υγείας, βεβαιώνοντας παράλληλα την ανάγκη ή όχι εμβολιασμού (ανάλογα με τον τόπο προορισμού) και
 - γ. τις ευκαιρίες αγορών (shopping) στους τόπους προορισμού
- Παρέχει σειρά άλλων πληροφοριών (δρομολόγια αφίξεων και αναχωρήσεων, τιμές εισιτηρίων, εκδηλώσεις, θέματα ειδικού ενδιαφέροντος, κ.λπ.) που αφορούν τον τόπο προορισμού των ταξιδιωτών.