

Θεματική Ενότητα 2

**«ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ -
ΑΚΤΟΠΟΛΟΪΚΑ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ -
ΔΙΕΘΝΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ»**

Περιεχόμενο Θεματικής Ενότητας

Στην παρούσα θεματική ενότητα

- Γίνεται αναφορά στους τύπους του αεροπορικού ταξιδιού , στο ηλεκτρονικό εισιτήριο, τη χρήση και τα πλεονεκτήματά του
- Παρουσιάζονται οι δυνατότητες των συστημάτων κρατήσεων και η διαδικασία δημιουργίας κρατήσεων θέσεων.
- Αναφέρονται στοιχεία του ακτοπλοϊκού εισιτηρίου και των ακτοπλοϊκές κρατήσεις

Προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα

Στο τέλος της θεματικής ενότητας 2, οι καταρτιζόμενοι θα είναι ικανοί

- Να αναγνωρίζουν τα είδη του αεροπορικού ταξιδιού (Type of journey)
- Να αναγνωρίζουν τα οφέλη από την χρήση του ηλεκτρονικού εισιτηρίου (e-ticket)
- Να χρησιμοποιούν το φωνητικό αλφάβητο και τις λοιπές κωδικοποιήσεις
- Να γνωρίζουν τις δυνατότητες των συστημάτων κρατήσεων , GDS
- Να κατανοούν τη διαδικασία αεροπορικών και ακτοπλοϊκών κρατήσεων

Υποενότητα 1

«Αεροπορικά εισιτήρια»

Αεροπορικός Ναύλος

Ως *αεροπορικό προϊόν* ορίζεται οτιδήποτε ο επιβάτης παίρνει σε αντάλλαγμα για την πληρωμή του αεροπορικού του εισιτηρίου.

Ως *Αεροπορικός Ναύλος* ορίζεται το ποσό που χρεώνεται από την αεροπορική εταιρία για την μεταφορά του επιβάτη, καθώς και των δωρεάν επιτρεπόμενων αποσκευών του.



Το αεροπορικό εισιτήριο

Το *αεροπορικό εισιτήριο* είναι ένας άυλος τίτλος μεταφοράς ο οποίος περιλαμβάνει πληροφορίες για την αερομεταφορά, καθώς και τους όρους του συμβολαίου το οποίο ουσιαστικά συνάπτεται μεταξύ του επιβάτη και της αεροπορικής εταιρίας.

Επίσης μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε ως τιμολόγιο, είτε ως απόδειξη.



Το ηλεκτρονικό εισιτήριο (e- ticket)

Με το ηλεκτρονικό εισιτήριο πιστοποιείται η πώληση και παρακολουθείται το δρομολόγιο του πελάτη χωρίς την έκδοση εντύπου.

Το ηλεκτρονικό εισιτήριο δεν χρειάζεται να παραδοθεί στον πελάτη: η όλη διαδικασία ολοκληρώνεται μέσω του GDS ή του διαδικτύου, από τα τουριστικά γραφεία και τις αεροπορικές εταιρίες.

Η πληρωμή γίνεται συνήθως με πιστωτική κάρτα και ο επιβάτης λαμβάνει έναν *αριθμό επιβεβαίωσης*, την ώρα που γίνεται η κράτηση.

Το ηλεκτρονικό εισιτήριο (e- ticket)

Η διαδικασία μπορεί να ολοκληρωθεί *ακόμη και στο αεροδρόμιο*, με απλή αναφορά του ονόματος του επιβάτη και επίδειξη κάποιου έγκυρου ταξιδιωτικού εγγράφου, όπως ταυτότητα ή διαβατήριο.

Ο πελάτης πάντως πρέπει να εφοδιασθεί για την ενημέρωσή του, με τις *σελίδες των ταξιδιωτικών πληροφοριών* σχετικά με την συνθήκη της Βαρσοβίας.



Πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού εισιτηρίου

Για τους [ταξιδιώτες](#), το όφελος εστιάζεται

- στην εξοικονόμηση χρόνου,
- σε μηδενικό κόστος παράδοσης,
- στην εύκολη χρήση του εισιτηρίου,
- στην ταχύτητα στο check in,
- στην επιστροφή χρημάτων και την άμεση αντικατάσταση των ακυρωθέντων εισιτηρίων, αλλά και
- στο γεγονός της αδυναμίας απώλειας του εισιτηρίου.

Για τις [αεροπορικές εταιρίες](#) το όφελος σχετίζεται

- με την μείωση των εξόδων, που αφορά την όλη οικονομική διαδικασία έκδοσης και τακτοποίησης λογαριασμών (απλοποιημένες διαδικασίες BSP), αλλά και
- την εξοικονόμηση χρημάτων από τα έντυπα εισιτήρια.

Πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού εισιτηρίου II

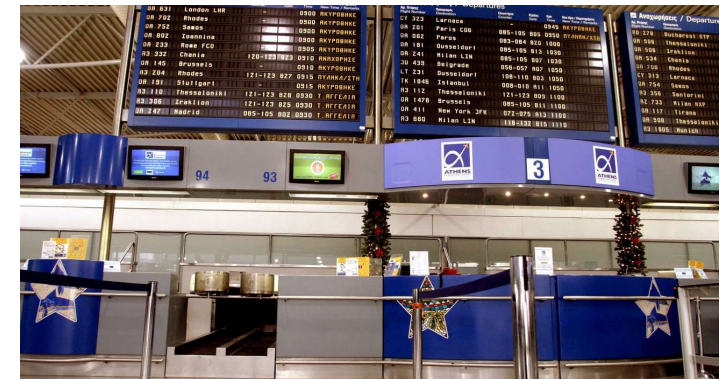
Για τους [ταξιδιωτικούς πράκτορες](#) το όφελος προκύπτει

- από την εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων,
- από την διαδικασία αποστολής των εντύπων εισιτηρίων στον πελάτη (ευκολία πώλησης και έκδοσης του εισιτηρίου λίγο πριν την πτήση, με χρήση πιστωτικής κάρτας, δυνατότητα αποστολής του εισιτηρίου σε όλο τον κόσμο χωρίς έξοδα PTA),
- από την ασφάλεια των συναλλαγών και
- από την αδυναμία απώλειας του εισιτηρίου, αλλά και την μεγάλη ευελιξία στις συναλλαγές.



Συντομογραφίες

- Οι *συντομογραφίες* που χρησιμοποιούνται συχνότερα είναι:
- Δύο γραμμάτων για τις χώρες (GR, FR, GB κ.λπ.).
- Δύο γραμμάτων για τις αεροπορικές εταιρείες (OA, LH κ.λπ.).
- Τριών γραμμάτων για τις πόλεις (ATH, PAR κ.λπ.).
- Τριών γραμμάτων για τα αεροδρόμια (JFK, CDG κ.λπ.).
- Τριών γραμμάτων για τα νομίσματα (EUR, USD κ.λπ.).
- Τριών γραμμάτων για τους μήνες (JUN, JUL, AUG, κ.λπ.).



«Το Φωνητικό Αλφάβητο»

A	Άλφα	(Alpha)	O	Όσκαρ	(Oscar)
B	Μπράβο	(Bravo)	P	Πάππα ή	(Pappa or
C	Τσάρλι	(Charlie)		Πήτερ	Peter)
D	Ντέλτα	(Delta)	Q	Κουίν	(Queen)
E	Έκο	(Echo)	R	Ρόμεο	(Romeo)
F	Φοξ	(Fox)	S	Σιέρρα ή	(Sierra or
G	Γκολφ ή	(Golf or		Σούγκαρ	Sugar)
	Τζορτζ	George)	T	Τάνγκο	(Tango)
H	Χοτέλ	(Hotel)	U	Γιούνιον ή	(Union or
I	Ίντια	(India)		Γιούνιφορμ	Uniform)
J	Τζόννυ	(Johnny)	V	Βίκτωρ	(Victor)
K	Κίλο	(Kilo)	W	Ουίσκυ	(Whiskey)
L	Λίμα	(Lima)	X	Ξένος	(Xenos)
M	Μάμμα ή	(Mamma or	Y	Γιάνκι	(Yankee)
	Μαϊκ	Mike)	Z	Ζούλου ή	(Zulu or
N	Νίκολας	ή (Nickolas or		Ζήμπρα	Zebra)
	Νοβέμπερ	November)			

Είδη αεροπορικών ταξιδιών (Type of journey)

Το είδος του αεροπορικού ταξιδιού μπορεί να προσδιορίζεται από το σημείο αναχώρησης (origin), το σημείο προορισμού (destination), και τη διαδρομή που ζητά να διανύσει ο επιβάτης.*

Σύμφωνα με αυτά τα κριτήρια υπάρχουν τα ακόλουθα είδη ταξιδιών:

ONE WAY (OW) ATH PAR
ROUND TRIP (R/T) ATH PAR ATH
CIRCLE TRIP (CT) ATH ROM PAR ATH
ROUND THE WORLD (R/W)
ATH PAR NYC HNL TYO BKK ATH

Είδη αεροπορικών ταξιδιών (Type of journey) II

Απλής μετάβασης (ONE WAY), OW

Το σημείο αναχώρησης του ταξιδιού (point of origin) είναι διαφορετικό από το σημείο επιστροφής (point of destination)
π.χ. Αθήνα Παρίσι (ATH PAR)

Μετ' επιστροφής (ROUND TRIP), R/T

Το σημείο αναχώρησης του ταξιδιού είναι ίδιο με το σημείο επιστροφής,
π.χ. Αθήνα Παρίσι Αθήνα (ATH PAR ATH)

Κυκλικό ταξίδι (CIRCLE TRIP), CT

Κάθε ταξίδι του οποίου, το σημείο αναχώρησης είναι ίδιο με το σημείο επιστροφής, αλλά δεν καλύπτεται από την έννοια του round trip. Το πρώτο μέρος του ταξιδιού είναι διαφορετικό από το δεύτερο.

π.χ. Αθήνα Ρώμη Παρίσι Αθήνα (ATH ROM PAR ATH)

Είδη αεροπορικών ταξιδιών (Type of journey) III

- *Ο γύρος του κόσμου (ROUND THE WORLD), R/W*

Γύρος του κόσμου ονομάζεται το ταξίδι εκείνο που κάνει το γύρο της γης, χρησιμοποιώντας ναύλους μετ' επιστροφής, ξεκινάει και καταλήγει στο ίδιο σημείο, ταξιδεύοντας μια φορά πάνω από τον Ατλαντικό Ωκεανό και τον Ειρηνικό Ωκεανό.

Παράδειγμα: Νέα Υόρκη/Τόκυο/Βανγκόγκ/Βομβάη/Ρώμη/Λονδίνο/Νέα Υόρκη

(NYC TYO BKK BOM ROM LON NYC)



Βασικές έννοιες

Airport Tax: Φόροι αεροδρομίου (φόροι που εισπράττονται κατά την αναχώρηση του επιβάτη από μια χώρα)

Baggage Allowance: Το επιτρεπόμενο όριο μεταφοράς αποσκευών, χωρίς επιπλέον χρέωση

Baggage Tag: Είναι ένα έντυπο που πιστοποιεί τον έλεγχο και την κυριότητα των αποσκευών του επιβάτη. Αποτελείται από δύο μέρη: την ετικέτα που τοποθετείται πάνω στην αποσκευή του επιβάτη και αυτήν που επικολλάται στο εισιτήριο του επιβάτη

Βασικές έννοιες II

Boarding Pass: Ένα έντυπο που δίνεται στον επιβάτη σε αντάλλαγμα του αποκόμματος του εισιτηρίου του, το οποίο του δίνει το δικαίωμα της εισόδου του στο αεροσκάφος.

Cancel: Ακύρωση κράτησης

Cancellation Fee: Ποσό που χρεώνεται στον επιβάτη όταν δεν κάνει χρήση μιας κράτησης με δική του υπαιτιότητα

Check-in: Η διαδικασία τυπικών διατυπώσεων πριν την αναχώρηση της πτήσης

No - Show: Επιβάτης που έχει κράτηση σε μια πτήση και δεν την χρησιμοποιεί, αλλά και δεν την ακυρώνει

Βασικές έννοιες III

Gate: Η έξοδος από ένα αεροδρόμιο, στην οποία αναχωρεί ένα αεροσκάφος

Hand Baggage: Η αποσκευή που δικαιούται να μεταφέρει ο επιβάτης μέσα στην καμπίνα του αεροσκάφους. Όλες οι αεροπορικές εταιρίες έχουν ένα όριο χειραποσκευών ανά επιβάτη.

Upgrade: Τοποθέτηση σε καλύτερη κατηγορία θέσεως από αυτή που έχει πληρώσει, είτε δωρεάν (complimentary upgrade) είτε με πληρωμή διαφοράς.

Waiting List: Η λίστα κρατήσεων των επιβατών που περιμένουν επιβεβαίωση για μια υπηρεσία που είναι πλήρης την στιγμή που την ζήτησαν

Βασικές έννοιες IV

- **MINIMUM CONNECTING TIME**

Το ελάχιστο χρονικό διάστημα που απαιτείται για τη μετακίνηση από μια πτήση σε μια άλλη (ανταπόκριση).

- **STOPOVER**

Συμβαίνει όταν ένας ταξιδιώτης διακόπτει το ταξίδι του σ' έναν ενδιάμεσο σταθμό, και δεν προβλέπεται να αναχωρήσει μέσα στις επόμενες 24 ώρες. (Η διακοπή έχει εξ' αρχής συμφωνηθεί με την αεροπορική εταιρία).

- **TRANSFER CONNECTION**

Σημαίνει τη μετακίνηση ενός επιβάτη από τη μια πτήση σε μια άλλη, μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα, ως μέρος ενός συνεχιζόμενου ταξιδιού.

- **TURNAROUND POINT**

Πρόκειται για το πιο απομακρυσμένο σημείο του ταξιδιού από το σημείο έναρξης του ταξιδιού (point of origin) . Είναι το σημείο από το οποίο αρχίζει η επιστροφή του ταξιδιού.

Υποενότητα 2
«Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων,
Global Distribution Systems, GDS»

Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων

- Τα GDS αποτελούν γιγαντιαία συστήματα κρατήσεων, που σκοπό έχουν την βελτιστοποίηση των πωλήσεων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.
- Μέσω των συστημάτων αυτών, το τουριστικό γραφείο μπορεί να πραγματοποιήσει κρατήσεις, να κάνει ακυρώσεις, να επανασχεδιάσει ένα ταξίδι, να δώσει τιμές και, τελικά, να προσφέρει ολοκληρωμένες και ποιοτικές υπηρεσίες στον πελάτη.

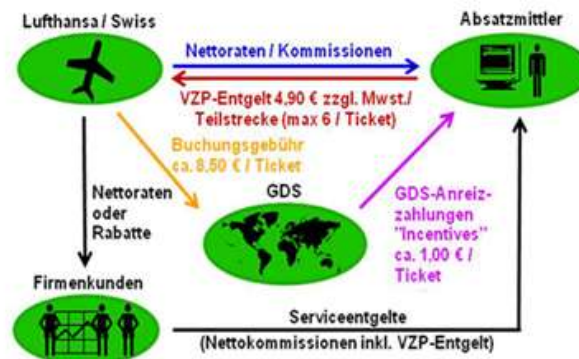
Αυτό γίνεται μέσω των δυνατοτήτων που προσφέρουν τα GDS στα τουριστικά γραφεία.



Τα κυριότερα συστήματα GDS

Τα κυριότερα συστήματα GDS, που λειτουργούν σήμερα μετά από διαδοχικές συγχωνεύσεις, είναι τέσσερα:

- Amadeus
- Galileo
- Sabre
- World Span



Πλεονεκτήματα από τη χρήση των GDS

- Ευκολία διανομής τουριστικών προϊόντων και πληροφοριών στους πελάτες τουριστικών πρακτορείων
- Εξοικονόμηση χρημάτων
- Βελτίωση στην αξιοπιστία των πρακτορείων και κατάκτηση της πίστης των πελατών
- Εξοικονόμηση χρόνου και αύξηση της αποδοτικότητας
- Ευκολία χρήσης μέσω γραφικού περιβάλλοντος windows
- Παραγωγή ποικιλίας προϊόντων



Δυνατότητες των Διεθνών Συστημάτων Κρατήσεων

Οι δυνατότητες των συστημάτων κρατήσεων σχετίζονται, τόσο με τα αεροπορικά ταξίδια, όσο και με τις λοιπές τουριστικές υπηρεσίες:

Αεροπορικά ταξίδια

- Παροχή συνεχών και έγκυρων πληροφοριών με έμφαση στην διαθεσιμότητα, τα χρονοδιαγράμματα (timetables), τους ναύλους και τους κανονισμούς που τους διέπουν.
- Πλήρης διαχείριση των κρατήσεων, επιβεβαίωση και δυνατότητα αλλαγών των κρατήσεων
- Υπολογισμός ναύλων
- Έκδοση αεροπορικών εισιτηρίων, καρτών επιβίβασης και άλλων σχετικών εγγράφων
- Εξασφάλιση ειδικής εξυπηρέτησης για τον επιβάτη (SSR)

Δυνατότητες των Διεθνών Συστημάτων Κρατήσεων II

Λοιπές υπηρεσίες

- Κρατήσεις σε ξενοδοχεία, κρουαζιερόπλοια, τρέινα, εταιρίες ενοικιάσεως αυτοκινήτων, κλπ.
- Σύνθεση τουριστικών πακέτων απεριόριστων δυνατοτήτων, αλλά και πώληση έτοιμων πακέτων και εκδρομών.
- Παροχή γενικών ταξιδιωτικών πληροφοριών για την επιλεγμένη περιοχή (Timatic), όπως διαβατήρια, βίζες, εμβολιασμοί, τελωνειακές και άλλες απαγορεύσεις.
- Παροχή μετεωρολογικών και συναλλαγματικών πληροφοριών.
- Οικονομικός και διαχειριστικός έλεγχος (πολλά GDS προσφέρουν αντίστοιχο λογισμικό)
- Καλύτερος συντονισμός μεταξύ του κεντρικού γραφείου και των υποκαταστημάτων του τουριστικού γραφείου.
- Έρευνα αγοράς και διευκόλυνση του στρατηγικού σχεδιασμού της επιχείρησης.

Βασικές λειτουργίες των συστημάτων κρατήσεων

- Κωδικοποίηση και Αποκωδικοποίηση (Encode-Decode)
- Δρομολόγια (Timetables)
- Διαθεσιμότητα πτήσεων (Flight Availability)
- Πώληση θέσης (Sell / Booking Codes)
- Ζήτηση θέσης σε κατάσταση αναμονής (Waiting list segment)
- Ανοιχτή κράτηση (Open Segment)
- Παθητικό segment (Passive Segment)
- Επίγεια μεταφορά (Surface Segment)
- Δημιουργία κράτησης (Booking File)



Διαδικασία κράτησης μέσω GDS

Δημιουργία Passenger Name Record, P.N.R

Η διαδικασία που ακολουθείται για να δημιουργηθεί μια κράτηση, συνοπτικά έχει ως εξής:

- Πληροφόρηση από τον πελάτη, για το δρομολόγιο που επιθυμεί.
- Αναζήτηση διαθεσιμότητας θέσεων (availability) στις πτήσεις που επιθυμεί.
- Επιλογή της κατάλληλης πτήσεως/ων και ζήτηση της θέσεως που επιθυμεί, στο επιθυμητό class of service.
- Εισαγωγή του ονόματος του επιβάτη.
- Εισαγωγή του τηλεφώνου και των λοιπών στοιχείων του πρακτορείου.
- Εισαγωγή της πληροφορίας received from (ποιος έδωσε την εντολή της κράτησης) .
- Ολοκλήρωση της κράτησης
- Ακολουθεί η έκδοση του εισιτηρίου.

Υποχρεωτικά στοιχεία κράτησης

Τα στοιχεία που *υποχρεωτικά* απαιτούνται για την διαδικασία μιας κράτησης, συνοπτικά έχουν ως εξής:

- Δρομολόγιο επιβάτη (itinerary).
- Όνομα επιβάτη (passenger name).
- Τηλέφωνο και επωνυμία του τουριστικού γραφείου (phone).
- Κατάσταση του εισιτηρίου που πρόκειται να εκδοθεί (ticketing).
- Στοιχεία του ατόμου που ζήτησε την δημιουργία, την τροποποίηση ή την ακύρωση μιας κράτησης (received from).
- Ολοκλήρωση κράτησης (end transaction).



Προαιρετικά στοιχεία κράτησης

Εφ' όσον κριθεί σκόπιμο, υπάρχει η δυνατότητα να προστεθούν *προαιρετικά* στην κράτηση κάποια πρόσθετα στοιχεία ή πληροφορίες, όπως:

- Πληροφορίες εξυπηρέτησης. Αυτές είναι:
 - πρόσθετες πληροφορίες (Other Service Information, OSI) προς την αεροπορική εταιρία, που αφορούν, για παράδειγμα, την ηλικία ενός παιδιού, ή πληροφορίες για ένα ασυνόδευτο παιδί ή έναν VIP πελάτη και
 - ζήτηση ειδικής εξυπηρέτησης (Special Service Requirement, SSR) από την αεροπορική εταιρία, όπως ειδικό γεύμα χορτοφάγων, γεύμα μωρού, αναπηρικό καροτσάκι και διάφορες άλλες πληροφορίες.
- Τρόπος πληρωμής
- Κάρτα μιλίων τακτικών επιβατών (Frequent Flyers Program)
- Παρατηρήσεις και διάφορες υποσημειώσεις



Υποενότητα 3

«Ακτοπλοϊκά εισιτήρια»



Το ακτοπλοϊκό εισιτήριο

Το **ακτοπλοϊκό εισιτήριο** είναι ένας τίτλος μεταφοράς, ο οποίος περιλαμβάνει πληροφορίες καθώς και εγκεκριμένους όρους για την ακτοπλοϊκή μεταφορά.

Τα τουριστικά γραφεία που είναι συνδεδεμένα με το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων θέσεων πλοίων, μπορούν αυτοτελώς σε πραγματικό χρόνο αξιόπιστα και γρήγορα, να εκδώσουν ακτοπλοϊκά εισιτήρια, εφόσον προηγουμένως, έχουν συμβληθεί με την ναυτιλιακή εταιρία, εισιτήρια της οποίας εισιτήρια επιθυμούν να εκδίδουν.

Το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων επιτρέπει στο πρακτορείο τη δυνατότητα να έχει όλα τα εναλλακτικά δρομολόγια, τους ενδιάμεσους σταθμούς, τις διαθεσιμότητες ανά κατηγορία και πολύ γρήγορα και με ελάχιστες κινήσεις, αφού οι εντολές βρίσκονται σε προγραμματισμένα κλειδιά, φθάνει στην κράτηση και έκδοση του εισιτηρίου.

Το ακτοπλοϊκό εισιτήριο II

Το είδος των στοιχείων που συνήθως χρειάζονται για την έκδοσή του ακτοπλοϊκού εισιτηρίου είναι:

- Το ονοματεπώνυμο του επιβάτη.
- Το λιμάνι αναχώρησης και άφιξης
- Οι ημερομηνίες και οι ώρες του ταξιδιού (αναχώρησης και επιστροφής).
- Οι ηλικίες των παιδιών, εάν συνταξιδεύουν.
- Η κατηγορία θέσης ταξιδιού και το είδος καμπίνας, εφόσον αιτείται.
- Ο κωδικός κράτησης.
- Στο πίσω μέρος του εισιτηρίου αναγράφονται οι εγκεκριμένοι όροι του εισιτηρίου, που αφορούν τόσο τον επιβάτη όσο και το όχημα.

Online ticketing

Η FORTHcrs δημιούργησε το πλέον προηγμένο τεχνολογικά, ενιαίο σύστημα διανομής on line κρατήσεων για την ακτοπλοΐα, το σύστημα Open Seas.

Το OpenSeas™ είναι το ενιαίο ολοκληρωμένο σύστημα διανομής κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων ακτοπλοΐας, που σήμερα χρησιμοποιούν χιλιάδες γραφεία σε Ελλάδα και εξωτερικό.

Το τουριστικό γραφείο αποκτά άμεσα μια πλήρη επισκόπηση των χρονοδιαγραμμάτων, της διαθεσιμότητας, των τιμών, των εναλλακτικών διαδρομών, των ενδιάμεσων λιμένων κλήσης, των αλλαγών σε δρομολόγια και τη δυνατότητα να εκτελέσει προαιρετικές κρατήσεις, να εκτυπώσει εισιτήρια, αλλαγές ή έκδοση PTA με τα λιγότερα πατήματα πλήκτρων για την γρηγορότερη εξυπηρέτηση του πελάτη σε συνθήκες αιχμής..

Ανακεφαλαίωση

- Το αεροπορικό εισιτήριο είναι ένας άυλος τίτλος μεταφοράς ο οποίος περιλαμβάνει πληροφορίες για την αερομεταφορά, καθώς και τους όρους μεταφοράς του επιβάτη.
- Το ηλεκτρονικό αεροπορικό εισιτήριο πιστοποιεί την αγορά και το δρομολόγιο του πελάτη χωρίς την έκδοση εντύπου, αφού ολοκληρώνεται μέσω GDS ή διαδικτυακά, και ο επιβάτης λαμβάνει έναν κωδικό επιβεβαίωσης. Μέσω αυτού κάνει check-in στο αεροδρόμιο.
- Το φωνητικό αλφάβητο και άλλες συντομογραφίες χρησιμοποιούνται για την διευκόλυνση της επικοινωνίας των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο.
- Οι δυνατότητες των συστημάτων κρατήσεων σχετίζονται, τόσο με τα αεροπορικά ταξίδια, όσο και με τις λοιπές τουριστικές υπηρεσίες και τα ακτοπλοϊκά ταξίδια.
- Η διαδικασία δημιουργίας κρατήσεων αεροπορικών κρατήσεων περιλαμβάνει υποχρεωτικά και προαιρετικά στοιχεία.

«Βιβλιογραφία»

- Γαλίτης, Γ. (1999). *Αεροπορικοί Ναύλοι-Ticketing*, Προπομπός, Αθήνα
- Παπαγεωργίου, Α. (2007). *Οργάνωση και λειτουργία τουριστικών γραφείων*, Interbooks, Αθήνα
- Παπαγεωργίου, Α. (2004). *Αρχές λειτουργίας τουριστικών γραφείων*, Interbooks, Αθήνα
- Open Seas – Διανομή Ακτοπλοϊκών Εισιτηρίων,
<http://www.forthcrs.gr/el/products/open-seas/open-seas.html>