



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

# Διοίκηση Τουρισμού και Τουριστικών Επιχειρήσεων

ΤΟΜΟΣ Γ

Μάνατζμεντ των Tour Operators  
και των Τουριστικών Γραφείων

Π  
8.  
9  
6  
8  
Π

0 ΤΟΥΛΑΔΙΤΗ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ  
ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Μάνατζμεντ των Tour Operators  
και των Τουριστικών Γραφείων

Copyright © 2000  
Για την Ελλάδα και όλο τον κόσμο  
**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ**  
Οδός Πατισφλέσσα & Υψηλάντη, 26222 Πάτρα  
Τηλ.: (061) 314094, 314206, Φαξ: (061) 317244

**ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΤΟΥ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ**  
του Τόμου  
**Μάνατζμεντ των Tour Operators**  
και των Τουριστικών Γραφείων

**Ακαδημαϊκός Υπεύθυνος της Θεματικής Ενότητας**  
Πάρις Τσάριτας

**Επιστημονικός Επιμελητής του Τόμου**  
Ευδοκία Μανώλογλου

**Συγγραφή** Ουρανία Βιτουλαδίτη ..... **Κριτική Ανάγνωση** Αθανάσιος Σαράντης

**Επιμέλεια στη Μέθοδο της Εκπαίδευσης από Απόσταση**  
Μόιρα Χιλλ

**Γλωσσική Επιμέλεια**  
Μαρία Σταθοπούλου

**Φιλολογικός Έλεγχος**  
Ευαγγελία Αντωνάκη

**Καλλιτεχνική Επιμέλεια**  
Νίκος Λεοντόπουλος

**Ηλεκτρονική Σελιδοποίηση**  
Ζαμπία Καζάνα

Συντονισμός ανάπτυξης εκπαιδευτικού υλικού  
και γενική επιμέλεια των εκδόσεων

**ΟΜΑΔΑ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΟΥ ΕΑΠ/1997-2000**

**ISBN: 960-538-203-3**

*Σύμφωνα με το Ν. 2121/1993  
απαγορεύεται η συνολική ή αποσπασματική  
αναδημοσίευση του βιβλίου αυτού ή η αναπαραγωγή του  
με οποιοδήποτε μέσο, χωρίς την άδεια του εκδότη.*

ΕΑΠ  
338.479 1068  
BIT



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

Αριθμός εισαγωγής .....5912/2003

Τ.Ε.Ε. ΑΘΗΝΑΣ

ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

Αρ. Εισ. 50092

## ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

### Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων

ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

### Διοίκηση Τουρισμού και Τουριστικών Επιχειρήσεων

ΤΟΜΟΣ Γ

**MANAGEMENT ΤΩΝ TOUR OPERATORS  
ΚΑΙ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ**

**ΠΑΤΡΑ 2000**



*Η Ουρανία Βιτουλαδίτη σπούδασε Οικονομικές Επιστήμες με κατεύθυνση Διοίκηση Επιχειρήσεων στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης και πραγματοποίησε μεταπτυχιακές σπουδές στο Τουριστικό Μάρκετινγκ στην Αγγλία (University of Surrey Department of Management Studies for Tourism and Hotel Industries). Έχει εργαστεί ως υπεύθυνη σε θέματα σχεδιασμού και προώθησης τουριστικού προϊόντος στον χώρο του tour operating. Διδάσκει στο Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Αθήνας και ασχολείται με την οργάνωση, τον συντονισμό και την υλοποίηση Κοινοτικών Προγραμμάτων στον τουριστικό τομέα (επιστημονική υπεύθυνη και εισηγήτρια) σε συνεργασία με ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς. Ανήκει στο ΣΕΠ (Συνεργαζόμενο Εκπαιδευτικό Προσωπικό) του ΕΑΠ.*

*Ο Θανάσης Σαράντης είναι απόφοιτος Ανωτέρας Σχολής Τουριστικών Επαγγελματιών Ρόδου και Ανωτάτης Βιομηχανικής Σχολής Πειραιά. Είναι Εργαστηριακός Συνεργάτης στα ΤΕΙ Αθηνών και Τεχνικός Εμπειρογνώμονας Συστημάτων Ποιότητας Τουριστικών Επιχειρήσεων στον ΕΛΟΤ. Διετέλεσε καθηγητής στη Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών Αναβύσσου και Σύμβουλος Τουριστικών Επιχειρήσεων.*

*Ο Πάρις Τσάοτας είναι Αναπληρωτής Καθηγητής Τουριστικής Ανάπτυξης στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Αιγαίου, ΣΕΠ (Συνεργαζόμενο Εκπαιδευτικό Προσωπικό) και Συντονιστής Θεματικής Ενότητας στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών του ΕΑΠ «Διοίκηση Τουρισμού και Τουριστικών Επιχειρήσεων». Έχει συγγράψει βιβλία και άρθρα σχετικά με τον Τουρισμό και την Τουριστική Ανάπτυξη. Τα ερευνητικά του ενδιαφέροντα επικεντρώνονται σε θέματα Τουριστικής Ανάπτυξης, Κοινωνιολογίας του Τουρισμού, Τουριστικής Εκπαίδευσης και Απασχόλησης, καθώς επίσης και σε θέματα Ειδικών και Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού.*

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>Πρόλογος</b>	<b>11</b>
<hr/>	
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1</b>	<b>1</b>
<b>Είδη - Διακρίσεις - Δραστηριότητες tour operators και τουριστικών πρακτορείων</b>	<b>13</b>
<hr/>	
Σκοπός.....	13
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα .....	13
Έννοιες-Κλειδιά .....	13
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις .....	13
	<b>Ενότητα 1.1</b>
Εισαγωγή.....	<b>15</b>
	<b>Ενότητα 1.2</b>
<b>Tour Operators, Τουριστικά γραφεία-Ταξιδιωτικά πρακτορεία-Τουριστικοί ταξιδιωτικοί πράκτορες (Travel Agents) .....</b>	<b>16</b>
1.2.1 Τουριστικά γραφεία-Ταξιδιωτικά πρακτορεία.....	19
	<b>Ενότητα 1.3</b>
<b>Ο ορισμός του τουριστικού πακέτου .....</b>	<b>22</b>
1.3.1 Τουριστικά πακέτα: Είδη-Χαρακτηριστικά .....	22
	<b>Ενότητα 1.4</b>
<b>Τουριστικό κύκλωμα.....</b>	<b>24</b>
	<b>Ενότητα 1.5</b>
<b>Σχέσεις τουριστικών γραφείων με άλλες τουριστικές επιχειρήσεις.....</b>	<b>25</b>
1.5.1 Tour operators/τουριστικά γραφεία και μέσα μεταφοράς .....	25

1.5.2 Σχέσεις μεταξύ ταξιδιωτικών επιχειρήσεων .....	25
1.5.3 Tour operators/τουριστικά γραφεία και χώροι πολιτιστικού χαρακτήρα.....	28
1.5.4 Σχέσεις tour operators-τουριστικών γραφείων και ξενοδοχείων.....	28

## Ενότητα 1.6

<b>Διεθνείς ενώσεις των ταξιδιωτικών πρακτορείων .....</b>	<b>29</b>
1.6.1 UFTAA (Universal Federation of Travel Agents Association).....	29
1.6.2 IATA (International Air Transport Association) ταξιδιωτικοί πράκτορες - IATA agents .....	30
<b>Σύνοψη.....</b>	<b>32</b>
<b>Παράρτημα .....</b>	<b>33</b>
<b>Βιβλιογραφία.....</b>	<b>36</b>
<b>Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη.....</b>	<b>36</b>

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### **Tour operators και τουριστικά γραφεία στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Μορφές οργάνωσης-συνεργασίας και λειτουργίας 37**

Σκοπός .....	37
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα .....	37
Έννοιες-Κλειδιά .....	37
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις .....	37

#### Ενότητα 2.1

<b>Διαχρονική εξέλιξη και σύγχρονα δεδομένα των tour operators και των τουριστικών γραφείων στην Ελλάδα .....</b>	<b>39</b>
---	-----------

#### Ενότητα 2.2

<b>Διεθνή δεδομένα – Σύγχρονη πραγματικότητα .....</b>	<b>43</b>
--	-----------

#### Ενότητα 2.3

<b>Μορφές επιχειρησιακής οργάνωσης.....</b>	<b>49</b>
2.3.1 Οικονομικές συγκεντρώσεις .....	49
2.3.2 Οι συνέπειες των οικονομικών συγκεντρώσεων .....	52

	<b>Ενότητα 2.4</b>
<b>Οργάνωση και λειτουργία του G.S.A.</b> .....	<b>55</b>
<b>Σύνοψη</b> .....	<b>57</b>
<b>Παράρτημα</b> .....	<b>58</b>
<b>Βιβλιογραφία</b> .....	<b>60</b>
<b>Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη</b> .....	<b>60</b>

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

## **Οργανωτική διάρθρωση της επιχείρησης – Οργανογράμματα-Τμηματοποιήσεις 61**

<b>Σκοπός</b> .....	<b>61</b>
<b>Προσδοκώμενα Αποτελέσματα</b> .....	<b>61</b>
<b>Έννοιες-Κλειδιά</b> .....	<b>61</b>
<b>Εισαγωγικές Παρατηρήσεις</b> .....	<b>61</b>

### **Ενότητα 3.1**

<b>Εισαγωγή</b> .....	<b>63</b>
-----------------------	-----------

### **Ενότητα 3.2**

<b>Διευθύνσεις-τμήματα της επιχείρησης, λειτουργίες-καθήκοντα</b> .....	<b>64</b>
---	-----------

### **Ενότητα 3.3**

<b>Οργανωτικές και διοικητικές δομές στο tour operating για την αντιμετώπιση κρίσεων και έκτακτων καταστάσεων</b> .....	<b>72</b>
<b>Σύνοψη</b> .....	<b>74</b>
<b>Παράρτημα</b> .....	<b>75</b>
<b>Βιβλιογραφία</b> .....	<b>76</b>
<b>Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη</b> .....	<b>76</b>

### ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

## **Αυτοματοποίηση οργανωτικών-διοικητικών λειτουργιών.**

### **Έλεγχος απόδοσης 77**

<b>Σκοπός</b> .....	<b>77</b>
<b>Προσδοκώμενα Αποτελέσματα</b> .....	<b>77</b>



Έννοιες-Κλειδιά .....	77
Εισαγωγικές Παρατηρήσεις .....	77
	<b>Ενότητα 4.1</b>
<b>Συστήματα κρατήσεων .....</b>	<b>79</b>
4.1.1 Χειρόγραφο σύστημα κρατήσεων.....	79
4.1.2 Αυτοματοποιημένα συστήματα κρατήσεων (Computer Reservation Systems – CRS) για τους tour operators .....	80
	<b>Ενότητα 4.2</b>
<b>Δομή προγραμμάτων και σχέση αυτής με διοικητικές και οργανωτικές λειτουργίες.....</b>	<b>83</b>
4.2.1 Οργανωτική σύνδεση με συνεργαζόμενες ανεξάρτητες επιχειρήσεις τουριστικών γραφείων. Περίπτώσεις, εμπειρίες, δεδομένα Ευρώπης.....	84
	<b>Ενότητα 4.3</b>
<b>Computer Reservation Systems (CRS) αεροπορικών εταιρειών και χρήση αυτών από τους tour operators και τα τουριστικά γραφεία .....</b>	<b>87</b>
	<b>Ενότητα 4.4</b>
<b>Εξελιγμένες μορφές συστημάτων πληροφόρησης (Computer Assisted Travel Counseling – CATC) .....</b>	<b>89</b>
4.4.1 Πλαίσιο ολοκληρωμένης μελέτης ενός CATC συστήματος.....	91
	<b>Ενότητα 4.5</b>
<b>Έλεγχος αποτελεσμάτων, στατιστικά στοιχεία, μέθοδοι ελέγχου.....</b>	<b>94</b>
<b>Σύνοψη .....</b>	<b>99</b>
<b>Παράρτημα .....</b>	<b>100</b>
<b>Βιβλιογραφία.....</b>	<b>103</b>
<b>Οδηγός για Περαιτέρω Μελέτη.....</b>	<b>103</b>

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ο τόμος αυτός πραγματεύεται εξειδικευμένα θέματα μανάτζμεντ του χώρου των tour operators και των τουριστικών πρακτορείων. Συγκεκριμένα, επικεντρώνεται επιλεκτικά σε αντικείμενα του μανάτζμεντ που, επειδή αφορούν κυρίως την οργάνωση και λειτουργία των tour operators και των τουριστικών πρακτορείων, απαιτούν ιδιαίτερη μνεία και προσέγγιση.

Στο πρώτο κεφάλαιο εξετάζονται αρχικά οι διαφορετικοί τύποι των tour operators και η οργανωτική και λειτουργική διασύνδεσή τους με τους ταξιδιωτικούς πράκτορες. Κατόπιν αναλύονται οι ιδιαιτερότητες της οργάνωσης και διαχείρισης αυτών των επιχειρήσεων και, τέλος, επισημαίνονται τα πλεονεκτήματα της διαπίστευσης των πρακτόρων στη διεθνή ένωση της ΙΑΤΑ.

Στο δεύτερο κεφάλαιο καταγράφεται αρχικά η ανάπτυξη των ταξιδιωτικών επιχειρήσεων στον ελλαδικό χώρο και στη συνέχεια περιγράφονται οι διάφορες μορφές και τάσεις επιχειρησιακής οργάνωσης των εν λόγω επιχειρήσεων και αναλύονται τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των μορφών συνεργασίας.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύονται τα οργανωτικά χαρακτηριστικά και καθήκοντα των διαφόρων διευθύνσεων και τμημάτων, επισημαίνονται τα επικρατέστερα για τον χώρο κριτήρια τμηματοποίησης και υπογραμμίζονται οι ενδεδειγμένες διοικητικές δομές και πολιτικές για την αντιμετώπιση κρίσεων και έκτακτων καταστάσεων.

Στο τέταρτο κεφάλαιο καταγράφονται αρχικά οι μέθοδοι και τα προγράμματα αυτοματοποίησης των λειτουργιών των ταξιδιωτικών επιχειρήσεων. Ειδικότερα, αναλύεται η λειτουργία και οι δυνατότητες που προσφέρουν τα CRS (Computer Reservation Systems) και τα CATC (Computer Assisted Travel Counseling). Τέλος, επισημαίνονται οι παράμετροι ελέγχου της απόδοσης των λειτουργιών του μανάτζμεντ.

Στο τέλος αυτού του τόμου θα πρέπει να είστε σε θέση να γνωρίζετε:

- Τις λειτουργικές και οργανικές διασυνδέσεις των tour operators και των τουριστικών πρακτορείων.
- Τις διαφορετικές λειτουργίες των ταξιδιωτικών επιχειρήσεων.
- Τις οργανωτικές δομές των tour operators και των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Τις διαφορετικές οργανωτικές και επιχειρηματικές μορφές συνεργασίας.
- Τα κριτήρια τμηματοποίησης των επιχειρήσεων των tour operators.
- Τα κριτήρια στελέχωσης και τα εργασιακά καθήκοντα των διαφόρων διευθύνσεων και τμημάτων.
- Τα μέσα και τις μεθόδους αυτοματοποιημένης οργάνωσης και λειτουργίας.
- Τις δυνατότητες των CRS (Computer Reservation Systems) και των CATC (Computer Assisted Travel Counseling).
- Τις βασικές μεθόδους ελέγχου των αποτελεσμάτων των λειτουργιών του μανάτζμεντ.

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ  
ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
Β' ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΣΤΗΡΙΞΗΣ**



Συγχρηματοδότηση: Ευρωπαϊκή  
Επιτροπή, Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο, Δ/ση V.

ISBN 960-538-203-2



9 789605 382032 >