



**ΘΕΜΑΤΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**  
**ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ**  
**ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ**  
**ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ Ι.Ε.Κ.**

**"ΕΙΔΙΚΟΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ"**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>1. Εξετάσεις Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Αποφοίτων Ι.Ε.Κ. ....</b>	<b>3</b>
<b>2. Διάρκεια του Πρακτικού Μέρους των εξετάσεων .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Θεωρητικό Μέρος: Θέματα Εξετάσεων Πιστοποίησης Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης Ειδικότητας Ι.Ε.Κ. ....</b>	<b>4</b>
<b>A. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ MARKETING .....</b>	<b>4</b>
<b>B. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ .....</b>	<b>5</b>
<b>Γ. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>6</b>
<b>Δ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ .....</b>	<b>8</b>
<b>Ε. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....</b>	<b>9</b>
<b>ΣΤ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ, MANAGEMENT ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....</b>	<b>10</b>
<b>Ζ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ .....</b>	<b>11</b>
<b>Η. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ .....</b>	<b>12</b>
<b>Θ. CARGO .....</b>	<b>13</b>
<b>Ι. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ (C. R. S. ) .....</b>	<b>14</b>
<b>ΙΑ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ .....</b>	<b>17</b>
<b>4. Πρακτικό Μέρος: Κατάλογος Στοχοθεσίας Πρακτικών Ικανοτήτων και Δεξιοτήτων (Στοχοθεσία Εξεταστέας Ύλης Πρακτικού Μέρους).....</b>	<b>31</b>

## 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 «*Ειδικός Αεροπορικών Εταιριών*» 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), 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 «*Ειδικός Αεροπορικών Εταιριών*» καθορίζεται σε **τρεις (3) ώρες**.

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

#### Α. ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟ MARKETING

1. Τι είναι το MARKETING και ποια η ιστορική διαδρομή του;
2. Τι γνωρίζετε για την «προοπτική της παραγωγής» του προϊόντος και την «προοπτική των πωλήσεων»; Ποια η διαφορά τους με την προοπτική του MARKETING;
3. Ποια η σημασία της δειγματοληψίας στην έρευνα αγοράς και τι γνωρίζετε για το «Όριο Ακριβείας» ενός δείγματος;
4. Τι είναι η διευθέτηση της απόδοσης και πώς επιτυγχάνεται η εφαρμογή της στην πράξη;
5. Ποια είναι τα οφέλη από την τομεοποίηση της αγοράς στην αεροπορική βιομηχανία;
6. Τι σημαίνει για τον επιβάτη η εφαρμογή από την αεροπορική εταιρεία της «Αρχής της Συνολικής Ποιότητας» ;
7. Ποια είναι τα άμεσα και ποια τα έμμεσα έξοδα λειτουργίας μιας αεροπορικής εταιρείας;
8. Πώς επιτυγχάνεται ο στόχος της Υψηλής απόδοσης από τον προγραμματιστή πτήσεων;
9. Πώς επιτυγχάνεται ο στόχος του Υψηλού συντελεστή Πληρότητας από τον Προγραμματιστή Πτήσεων;
10. Σε ποιες περιπτώσεις και γιατί επιλέγεται το Μοτίβο «Κέντρο και Ακτίνα» στο σχεδιασμό προγράμματος πτήσεων;
11. Τι γνωρίζετε για το Τριγωνικό Μοτίβο στο σχεδιασμό προγράμματος πτήσεων;
12. Τι είναι Ελαστική Ζήτηση και τι Ανελαστική;
13. Να αναφέρετε τους τέσσερις τρόπους υπολογισμού της ελαστικότητας της ζήτησης.
14. Σε ποιες περιπτώσεις ο διευθυντής MARKETING μιας αεροπορικής εταιρείας εφαρμόζει την μέθοδο Τιμολόγησης Κύρους και σε ποιες την Διευθυντική;
15. Να απαριθμήσετε τα πέντε στάδια που ακολουθούμε για τον σχεδιασμό της Διαφημιστικής Καμπάνιας.
16. Πώς αξιολογείται η απόδοση του προσωπικού πωλήσεων της αεροπορικής εταιρείας;
17. Τι γνωρίζετε για την Προώθηση των Πωλήσεων;
18. Ποια πλεονεκτήματα απορρέουν από το σχέδιο MARKETING;
19. Τι γνωρίζετε για την Ανάλυση Δ.Α.Ε.Α. και ποια η σημασία της στη Διαμόρφωση των Περιεχομένων του Σχεδίου MARKETING;
20. Τι είναι το σχέδιο MARKETING;

## Β. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

1. Τι είναι το **Load sheet**;
2. Ποια είναι τα κύρια στοιχεία υπολογισμού του **Load sheet**;
3. Να δοθούν οι ορισμοί των όρων: **Maximum Take Off Weight (MTOW)**  
**Maximum Zero Fuel Weight (MZFW)**  
**Total Traffic Load (TTL)**.
4. Ποιος σταθμός χαρακτηρίζεται σαν **Originating**, ποιος σαν **Terminating** και ποιος σαν **Transfer**;
5. Αναφέρετε τα στοιχεία (στάδια) προετοιμασίας της πτήσης, καθώς και τα βασικά στοιχεία του **σχεδίου πτήσης (load plan)**.
6. Ποιος καλείται **Διερχόμενος**, ποιος **Transit** και ποιος **Transfer** επιβάτης;
7. Ποια διαδικασία ακολουθείται σε περίπτωση απώλειας αποσκευής αφικνούμενου επιβάτη;
8. Ποιος επιβάτης χαρακτηρίζεται σαν **Incapacitated**;
9. Αναφέρετε τις κατηγορίες **INCAP**.
10. Να περιγραφεί η διαδικασία του **Check-in**.
11. Τι είναι οι **Marshalls**;
12. Τι σημαίνει ο όρος **Ημερήσια χρησιμοποίηση αεροσκάφους**; Να δοθεί παράδειγμα.
13. Ποιες είναι οι κύριες διακρίσεις αεροπορικών δρομολογίων;
14. Κατά την άφιξη του αεροσκάφους ποια είναι τα καθήκοντα του **Ramp agent** ;
15. Οι **έκτακτες πτήσεις (extra flights)** που πραγματοποιούνται με πρωτοβουλία της αεροπορικής εταιρείας, τι είδους ανάγκες συνήθως καλύπτουν;
16. Αναπτύξτε τα στάδια εξυπηρέτησης των πελατών αεροπορικής εταιρείας.
17. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ **on line transfer** και **interline transfer**;
18. Ποιοι κανόνες ισχύουν και ακολουθούνται για την “δωρεάν” μεταφορά αποσκευών, επιβατών;
19. Τι είναι το **piece concept** στη μεταφορά αποσκευών;
20. Τι είναι η **αναβάθμιση της θέσης** του επιβάτη (**passenger upgrading**);
21. Ποιος επιβάτης χαρακτηρίζεται σαν **ανεπιθύμητος (DEPO)**;
22. Τι ισχύει για τη μεταφορά ζώων, τόσο μέσα στην καμπίνα όσο και στις αποθήκες αεροσκάφους;
23. Ποιος επιβάτης χαρακτηρίζεται **norec passenger**;
24. Τι είναι οι **υπερκρατήσεις (overbookings)** και από πού προέρχονται συνήθως;
25. Τι καλείται **βάρος εν κενώ αεροσκάφους (basic empty weight)**;
26. Ποιοι περιορισμοί ισχύουν για τη μεταφορά **UM's** από αεροπορικές εταιρείες;
27. Ποια είναι η διαδικασία εξυπηρέτησης στην **πίστα (ramp)** διερχόμενου αεροσκάφους, από την άφιξη μέχρι και την αναχώρησή του;
28. Τι είναι και τι περιλαμβάνει η **ζυγοστάθμιση αεροσκάφους**;
29. Αναφέρετε τις ειδικές κατηγορίες διάκρισης επιβατών.

## Γ. ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΗ ΓΕΩΓΡΑΦΙΑ

1. Αναφέρετε τα σημαντικότερα αξιοθέατα της πόλης των Αθηνών (χαρακτηριστικά, ιστορικά, πολιτιστικά στοιχεία).
2. Δώστε την εικόνα των διαφορών που υπάρχουν μεταξύ των χωρών της Β. Αμερικής και της Ν. Αμερικής. (εδαφομορφολογικές, κλιματολογικές, οικονομικές, πολιτισμικές).
3. Ποια είναι τα κρατίδια της Ευρώπης; Δώστε τις πρωτεύουσες και τη γεωγραφική τους θέση.
4. Τι γνωρίζετε για τον αρχαιολογικό χώρο της Ολυμπίας; (ιστορία του χώρου και τι περιλαμβάνει) Συνοπτική αναφορά.
5. Ποια είναι τα ξεχωριστά χαρακτηριστικά της Ελβετίας (φυσικά και επίκτητα) που της εξασφαλίζουν μεγάλο τουριστικό εισόδημα;
6. Εξηγήστε σύντομα τι σημαίνουν οι παρακάτω συντομογραφίες σχετικές με την ώρα.
  - α. G.M.T.
  - β. S.C.T.
  - γ. U.T.C.
  - δ. D.S.T.
7. Σε ποια χώρα αντιστοιχούν οι παρακάτω πόλεις;
 

1. Κολόμπο	11. Στρασβούργο
2. Ουέτιγκτον	12. Γκουανταλαχάρα
3. Ερεβάν	13. Χιούστον
4. Κίεβο	14. Κιότο
5. Μπιλμάο	15. Σουραμπάγια
6. Εδιμβούργο	16. Κάλγκαρυ
7. Άλμποργκ	17. Βουγάν
8. Ίνσμπουργκ	18. Καζαμπλάνκα
9. Ουσάλα	19. Χαρτούμ
10. Λειψία	20. Μαρακαϊμπο
8. Αναφέρετε τη γεωγραφική θέση της Κύπρου, τις σημαντικότερες πόλεις και τα κυριότερα τουριστικά της αξιοθέατα. Να γίνει ιδιαίτερη αναφορά στην πόλη της Πάφου από τουριστικής άποψης.
9. Δίδονται τα παρακάτω μέρη τουριστικού ενδιαφέροντος και ζητείται να απαντήσετε πού βρίσκονται και ποια τα τουριστικά χαρακτηριστικά τους.
 

1. Δελφοί	5. Μετέωρα
2. Βεργίνα	6. Μυκήνες
3. Μυστράς	7. Φίλιπποι
4. Κνωσός	8. Δήλος
10. Αναφέρετε:
  - α) Τις χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τις πρωτεύουσές τους.
  - β) Τον εθνικό αερομεταφορέα της κάθε χώρας και τον κωδικό του.
11. Τουριστική περιοχή της μεσογείου:
  - α) Ποιες χώρες την αποτελούν;
  - β) Ποιες οι πρωτεύουσές τους;
  - γ) Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτής;
12. Σε ποια πόλη αντιστοιχούν τα παρακάτω αξιοθέατα:
  1. Big - Ben

2. Tivoli Gardeus
3. Norte - Dame. cathedral
4. Prado National Museum
5. Piazza San Marco
6. Temple of Alexander Niefski

13. Σε ποια χώρα αντιστοιχούν τα παρακάτω αξιοθέατα:

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. Μέλανας Δρυμός             | 11. Πλατεία TIEN - Av - MEN               |
| 2. Κρεμλίνο                   | 12. ο Ναός του ουρανού                    |
| 3. Φρούριο Αλκαζάρ            | 13. Καταρράκτες Νιαγάρα                   |
| 4. Βασιλική του Αγίου Πέτρου  | 14. Πύλη της Ιστάρ                        |
| 5. Παλάτι του Μπάκινχαμ       | 15. Ναός του ήλιου                        |
| 6. Μουσείο του Λούβρου        | 16. Αρχαιολογικός χώρος της Παλμύρα       |
| 7. Φρούριο των Τευτόνων       | 17. Αυτοκρατορικά ανάκτορα της Περσέπολης |
| 8. Άγαλμα της μικρής Σειρήνας | 18. Το άγαλμα του Χριστού                 |
| 9. Ανάκτορο Χόφμπουργκ        | 19. Ο Ναός του Λούξορ                     |
| 10. Πύργος των Σφόρτσα        | 20. Το άγαλμα της Ελευθερίας              |

14. α) Τι είναι το G.T.P και το T.I.M.;

β) Τι φύσεως πληροφορίες μπορούμε να πάρουμε από αυτά τα βιβλία;

15. Τι είναι το A.B.C.; Τι περιλαμβάνει και τι γνωρίζετε για το Minimum connecting time;

16. Από ποια θάλασσα βρέχονται τα παρακάτω λιμάνια:

- |                |                |
|----------------|----------------|
| 1. Πορτ ό πρες | 6. Αμβέρσα     |
| 2. Αλεξάνδρεια | 7. Αγκόνα      |
| 3. Μπορντώ     | 8. Σπλίτ       |
| 4. Ρίγα        | 9. Βλαδιβοστόκ |
| 5. Βεγγάζη     | 10. Μπουργκάς  |

17. Δώστε για τις χώρες της Ρωσίας, Βραζιλίας, Ιαπωνίας και Ισπανίας τα παρακάτω:

1. Πρωτεύουσα
2. Νόμισμα
3. Αεροπορική Εταιρεία
4. Αεροδρόμια
5. Κυριότερες πόλεις

18. Αναφέρετε σύντομα τα χαρακτηριστικά των πόλεων / περιοχών:

1. Σίνδνεϋ
2. Μελβούρνη
3. Βόρειο νησί της Νέας Ζηλανδίας
4. Νησιά του Ειρηνικού

19. Αν σας ζητηθεί να οργανώσετε μία κρουαζιέρα στη Μεσόγειο θάλασσα και μία στην Καραϊβική, ποια λιμάνια- σταθμούς θα χρησιμοποιούσατε για την αναχώρηση της κρουαζιέρας και γιατί;

20. 1) Αναφέρετε τα 3 (τρία) κυριότερα λιμάνια της Βαλτικής θάλασσας.
- 2) Αναφέρετε τις 4 (τέσσερις) θάλασσες - Ωκεανούς που βρέχουν την Αφρική.

**Δ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΔΙΕΘΝΩΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ**

1. Τι καθορίζουν οι «ελευθερίες του αέρα»;
2. Αναπτύξτε συνοπτικά την 5η ελευθερία του αέρα.
3. Εξηγήστε τι περιλαμβάνει η 3η και η 7η ελευθερία.
4. Ποιες σχέσεις καθορίζονται με τη σύμβαση της Βαρσοβίας και ποιες τροποποιήσεις επέφερε το Πρωτόκολλο της Χάγης σε αυτές; Αναφέρετε επιγραμματικά.
5. Πότε ιδρύθηκε και λειτούργησε ο ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΑΕΡΟΠΟΡΙΑΣ (ICAO); Ποιοι οι σκοποί και οι επιδιώξεις του οργανισμού; Αναφερθείτε συνοπτικά.
6. Σε ποια διάσκεψη του ICAO έγινε αποδεκτό το σχέδιο "Περί διεθνούς αναγνώρισης εμπραγμάτων δικαιωμάτων στα αεροσκάφη", Ποια δικαιώματα αναγνωρίζονται στην εν λόγω σύμβαση και βάσει ποιων προϋποθέσεων αναγνωρίζονται;
7. Τι είναι η IATA και σε ποιες κατηγορίες χωρίζονται οι δραστηριότητές της;
8. Τι γνωρίζετε για την UFTAA; Πότε ιδρύθηκε, ποιος ο σκοπός ίδρυσής της; Ποιοι μπορούν να γίνουν πλήρη μέλη αυτής;
9. Ποια τα όργανα λειτουργίας του ICAO και από ποια σύμβαση προβλέφθηκαν;
10. Τι είναι το BSPs και τι είναι το CASSs;
11. Τι σημαίνει HATTA, ποιες είναι οι δραστηριότητες του Δ.Σ. αυτής και ποιοι το απαρτίζουν;
12. Τι σημαίνει και τι είναι IACA, IFTO, ECAC; Αναφερθείτε συνοπτικά.
13. Σύμφωνα με τα πρωτόκολλα του Montreal 1,2,3,4, ποια δικαιώματα και υποχρεώσεις υπάρχουν κατά την έκδοση ενός εισιτηρίου;
14. Μπορεί να αρνηθεί και πότε ένας αερομεταφορέας τη μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους;
15. Αναφέρετε ποιοι διεθνείς κανονισμοί διέπουν τα γραφεία IATA.
16. Τι σημαίνει POOL AGREEMENT και τι περιλαμβάνει;
17. Ποια διαφορά υπάρχει μεταξύ των συμφωνιών POOLS και JOIN VENTURES;
18. Τι γνωρίζετε για τις συμφωνίες BLOCKED SPACE και COMMERCIAL AGREEMENTS; Να αναφερθείτε περιληπτικά.
19. Ποιες υπηρεσίες περιλαμβάνονται στο HANDLING ΑΕΡΟΣΚΑΦΩΝ;
20. Τι σημαίνει A.E.A. και τι W.T.O. και A.T.A.;
21. Τι γνωρίζετε συνοπτικά για την Υ.Π.Α.;
22. Τι γνωρίζετε για την 1η και 2η ελευθερία;
23. Τι σημαίνει ΚΑΜΠΟΤΑΖ;

**Ε. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

1. Ποιες διακρίσεις τουριστικών εγκαταστάσεων ξενοδοχείων υπάρχουν αναλόγως: α) τόπου εγκατάστασης και β) προσφερομένων υπηρεσιών;
2. Σε πόσες και ποιες κατηγορίες ομαδοποιούνται σύμφωνα με τον ΕΟΤ οι τουριστικές εγκαταστάσεις και ποιες κατηγορίες εμπεριέχουν; Να αναφέρετε επιγραμματικά.
3. Ποιες αρνητικές επιπτώσεις του φιλοδωρήματος για τους εργαζομένους σε τουριστικές εγκαταστάσεις γνωρίζετε;
4. Να αναφέρετε πώς γίνεται η διεκπεραίωση των κρατήσεων σε ένα ξενοδοχείο ή πώς λειτουργεί το κύκλωμα των κρατήσεων.
5. Τι ισχύει σχετικά με τους όρους και τις προϋποθέσεις που πρέπει να τηρούν τα τουριστικά λεωφορεία (πούλμαν);
6. Ποια είναι τα κυριότερα σημεία της συμφωνίας στο ZERMATT της Ελβετίας (1963) μεταξύ I.H.A. και της F.I.A.V, για την καλή συνεργασία των ξενοδοχείων και των τουριστικών γραφείων όλου του κόσμου;
7. Μεταξύ ποιων φορέων μπορεί να συναφθεί μια συμφωνία ALLOTMENT και ποια τα είδη αυτής;
8. Τουριστική Animation: Τι εννοούμε με τον όρο, ποιες τουριστικές εκμεταλλεύσεις αφορά, σε ποιες επί μέρους ειδικότητες διακρίνεται; Να αναφέρετε επιγραμματικά.
9. Ποια η Ελλαδική πραγματικότητα στο θέμα της τουριστικής animation; Αναφερθείτε συνοπτικά.
10. Σε ποιες κατηγορίες μπορούν να διαχωρισθούν οι προσφερόμενες από τα τουριστικά πρακτορεία υπηρεσίες διαμεσολάβησης και αναφέρατε σε κάθε κατηγορία ενδεικτικά μερικές.
11. Ποια προσόντα απαιτούνται σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία για το επάγγελμα του ξεναγού και ποια τα ειδικά καθήκοντα-υποχρεώσεις του; Αναφερθείτε συνοπτικά.
12. Ποιος είναι ο "Tour Leader", τι προσόντα πρέπει να διαθέτει και ποια καθήκοντα έχει;
13. Τι γνωρίζετε για τον τουρισμό κρουαζιεροπλοίων στην Ελλάδα; Αναπτύξτε περιγραφικά.
14. Ποια είναι η σημασία του θαλάσσιου τουρισμού για την Ελλάδα;
15. Τι μορφής τουρισμός είναι τα "Flotilla holidays" και σε ποιους τουρίστες απευθύνονται;
16. Ποιες υπηρεσίες προσφέρονται συνήθως από το τμήμα γραμματειακής υποστήριξης ενός συνεδρίου;
17. Ποιες υπηρεσίες προσφέρονται στο "Transfer" και ποιες σε ένα "Sightseeing";
18. Από ποιους υπογράφεται και τι καθορίζει το ναυλοσύμφωνο;

## ΣΤ. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ, ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ, MANAGEMENT ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. Αναφέρετε το δεκάλογο της καλής τηλεφωνικής πώλησης.
2. Ποια είναι τα λάθη στο κλείσιμο μιας πώλησης;
3. Ποια είναι η μέθοδος αντιμετώπισης των αντιρρήσεων του πελάτη κατά την πώληση;
4. Ποιοι είναι οι κανόνες τηλεφωνικής συνομιλίας;
5. Να αναπτύξετε περιγραφικά από ποια στάδια αποτελείται η δομή των επισκέψεων πωλήσεων.
6. Να αναφέρετε τα σημαντικά χαρακτηριστικά του επιτυχημένου πωλητή.
7. Με ποια εργαλεία - τεχνικές αντιπαρερχόμαστε τα εμπόδια που ανακύπτουν, κατά τη διαδικασία της ανθρώπινης επικοινωνίας;
8. Ποια είναι τα προβλήματα που παρουσιάζονται κατά την διαδικασία της ανθρώπινης επικοινωνίας;
9. Σε ποιους λόγους οφείλεται η ραγδαία ανάπτυξη των non-scheduled operations;
10. Τι ορίζουμε ως Variable Doc's και τι γνωρίζετε γι' αυτά;
11. Τι ορίζουμε ως Fixed Doc's και τι γνωρίζετε γι' αυτά;
12. Προσδιορίστε τη δομή των εξόδων λειτουργίας μιας αεροπορικής εταιρείας (σύντομη παρουσίαση).
13. Σε τι αναφέρεται η προσέγγιση ολικής ποιότητας;
14. Ποιες είναι οι βασικές έννοιες της διαχείρισης ολικής ποιότητας;
15. Ποια σημεία θα πρέπει να καλύπτει μία πολιτική διαχείρισης ολικής ποιότητας;
16. Ποια είναι τα βασικότερα χαρακτηριστικά του τύπου ενός αεροσκάφους που επηρεάζουν άμεσα το λειτουργικό κόστος του αεροσκάφους και γιατί;
17. Ποια είναι η σημασία του εργατικού κόστους στην αεροπορική βιομηχανία;
18. Είναι γεγονός ότι οι πτήσεις κοντινών αποστάσεων έχουν περισσότερα έξοδα απ'ό,τι οι πτήσεις μεσαίων και μακρινών αποστάσεων. Να παρουσιάσετε , σε συντομία ,τους λόγους που το αιτιολογούν.
19. Σε πόσες και ποιες κατηγορίες μπορούν να κατανεμηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν τα λειτουργικά έξοδα των αεροπορικών εταιρειών, έχοντας όμως τη δυνατότητα να επηρεαστούν από το management της αεροπορικής εταιρείας;
20. Ποιοι είναι οι τρεις κυρίως λόγοι για τους οποίους χρειάζονται οι πληροφορίες για το κόστος λειτουργίας στον σχεδιασμό των αεροπορικών εταιρειών;
21. Να προσδιορισθούν και να αναλυθούν τα στοιχεία που επιτρέπουν να μετρηθεί η απόδοση του αεροσκάφους.

**Ζ. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ**

1. Ποιοι παράγοντες επηρεάζουν το επίπεδο εξυπηρέτησης καμπίνας στα αεροσκάφη μιας αεροπορικής εταιρείας, αναφορικά με την εξυπηρέτηση των επιβατών;
2. Ποιες είναι οι διαφορές σε οργανωτικό επίπεδο μεταξύ των αεροπορικών εταιρειών που εκτελούν προγραμματισμένες πτήσεις και των λεγομένων «Low Cost Carriers»;
3. Τι αποτυπώνεται στο γενικό εταιρικό οργανόγραμμα μιας αεροπορικής εταιρείας;
4. Ποιοι είναι οι βασικοί κλάδοι εκμετάλλευσης της αεροπορικής εταιρείας;
5. Τι είναι το Organizational Manual της αεροπορικής εταιρείας και τι περιλαμβάνει;
  
6. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και τον ρόλο της Διεύθυνσης Διοικητικών Υπηρεσιών;
7. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και τον ρόλο της Διεύθυνσης Εμπορικού Προγραμματισμού;
8. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Marketing;(Αεροπορικής Εταιρείας)
9. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών;
10. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Πωλήσεων;
11. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Εμπορευματικών Μεταφορών;
12. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, τη λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Πτητικής Εκμετάλλευσης;
13. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Τεχνικών Υπηρεσιών;
14. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Εξυπηρέτησης Εδάφους;
15. Τι γνωρίζετε για την οργάνωση, λειτουργία και το ρόλο της Διεύθυνσης Προμηθειών Υλικού;
16. Ποιος είναι ο ρόλος της ΥΠΑ και η σχέση της αεροπορικής εταιρείας με αυτή;
17. Ποιος είναι ο ρόλος της IATA και η σχέση της με τις αεροπορικές εταιρείες;
18. Ποιος είναι ο ρόλος του Eurocontrol στην ομαλή διεξαγωγή των πτήσεων μιας αεροπορικής εταιρείας εντός της Ευρώπης;
19. Ποιες οι διαφορές στην εκμίσθωση αεροσκάφους από μία αεροπορική εταιρεία μεταξύ «Wet» και «Dry Lease» και τι σημαίνει αυτό οργανωτικά και λειτουργικά;
20. Τι σημαίνει οργανωτικά για μια διεθνή αεροπορική εταιρεία η απόφαση να πουλά τις υπηρεσίες της μέσω δικών της γραφείων ή μέσω άλλων γραφείων άλλων αεροπορικών εταιρειών ή τουριστικών γραφείων και GSA'S;

## Η. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

1. Ποια γεγονότα συνέβαλαν στην ανάπτυξη του τουρισμού, ώστε σήμερα να αποτελεί κοινωνικό φαινόμενο;
2. Ποιες μορφές τουριστικής μετακίνησης υπάρχουν και με ποια μεταφορικά μέσα μπορεί να υλοποιηθεί κάθε μορφή;
3. Τι εννοούμε με τον όρο "συμπεριφορά εργαζομένων" σε μια αεροπορική εταιρεία και ποιοι είναι οι βασικοί κανόνες συμπεριφοράς;
4. Από ποιες επιχειρήσεις απαρτίζεται η Τουριστική Βιομηχανία και τι σκοπούς εξυπηρετούν ;
5. Ποιος είναι ο ρόλος του Τουριστικού πρακτορείου μέσα στο τουριστικό κύκλωμα και ποιο "τουριστικό προϊόν" προσφέρει;
6. Ποιοι είναι οι τουριστικοί πόροι μιας χώρας υποδοχής τουριστών και σε τι διακρίνονται;
7. Στην περίπτωση της πλήρους τουριστικής ανάπτυξης ενός τόπου, ποιοι είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν το περιβάλλον και πώς;
8. Σε μια τουριστικά ανεπτυγμένη περιοχή αναφέρετε τι είναι υποδομή, τι είναι ανωδομή και τι περιλαμβάνουν;
9. Μπορούμε να διατηρήσουμε σταθερή ποιότητα κατά την πώληση του τουριστικού προϊόντος και ποια η ιδιομορφία αυτού;
10. Τι είναι τουρισμός (Hunziker και Krampf) και για ποιους λόγους πρέπει να υπάρχει ένα σαφές εννοιολογικό περιεχόμενο αυτού;
11. Ταξίδι και τουρισμός είναι έννοιες συνώνυμες; Αιτιολογήστε την απάντηση.
12. Τι εννοούμε με τον όρο "τουριστικά κίνητρα" ; Εξηγήστε τις βασικές διακρίσεις τουριστικών κινήτρων.
13. Τι γνωρίζετε για τους συντελεστές παραγωγής τουριστικών αγαθών;
14. Ποιες ιδιομορφίες παρουσιάζει η Ελλάδα, χώρα της Ε.Ε., ως χώρα υποδοχής Ευρωπαϊκού τουρισμού σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε.;
15. Ποιοι λόγοι οδήγησαν στη δημιουργία εναλλακτικών μορφών τουρισμού και ποιες είναι οι μορφές αυτές;
16. Τι γνωρίζετε για τον ποιοτικό, τον κοινωνικό και τον τουρισμό υγείας;
17. Ποια είδη ξενοδοχειακών συμβάσεων υπάρχουν και τι γνωρίζετε για αυτά; Επιγραμματική αναφορά.
18. Η συμμετοχή καθ' ενός εργαζομένου σε μια αεροπορική εταιρία είναι καθοριστική στην εξέλιξη και ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης μιας πτήσης;
19. Τι είναι "στόλος", τι "δίκτυο" μιας αεροπορικής εταιρείας και ποια τα στάδια "γένεσης" ενός τακτικού δρομολογίου; Συνοπτική αναφορά.
20. Ποια είδη τεχνικών επιθεωρήσεων ενός αεροσκάφους υπάρχουν; Επιγραμματική αναφορά.
21. α. Τι γνωρίζετε για τον επιχειρησιακό έλεγχο;  
β. Ποιος είναι ο ρόλος των αερομεταφορών στον τουρισμό σήμερα;
22. α. Ποιες είναι οι βασικές κατηγορίες του τουρισμού;  
β. Ποια είναι, εάν υπάρχουν, τα οφέλη από την ανάπτυξη του διεθνούς τουρισμού;
23. α. Τι γνωρίζετε για τον αγροτουρισμό και ποια είδη αγροτουρισμού υπάρχουν;  
β. Τι γνωρίζετε για το σύστημα TIME SHARING και τι για το HOME EXCHANGE;
24. Τι γνωρίζετε για το σύνδρομο PVDS (Post Vacation Depression Syndrome), το σύνδρομο κατάθλιψης μετά τις διακοπές; Συνοπτική αναφορά.

**Θ. CARGO**

1. Ποιοι είναι οι περιορισμοί για την αποδοχή εμπορευμάτων προς εξαγωγή;
2. Ποια εμπορεύματα θεωρούνται SPECIAL CARGO;
3. Πώς προσδιορίζουμε το VALUATION CHARGES;
4. Πώς προσδιορίζουμε το CHARGABLE WEIGHT ( Χρεούμενο Βάρος) ;
5. Τι γνωρίζετε για το TRANSFER MANIFEST ;(Ποιος το εκδίδει και για ποιους λόγους;)
6. Δώστε τον ορισμό των DANGEROUS GOODS (Επικίνδυνα Υλικά ) .Ποιες κατηγορίες αυτών γνωρίζετε;
7. Επεξηγήστε του Συμβολισμούς M, N, Q, S, R, C ,όταν αυτοί χρησιμοποιούνται για την τιμολόγηση των εμπορευμάτων.
8. Ποια εμπορεύματα για τελωνειακούς λόγους χαρακτηρίζονται C, T1, TD;
9. Να τιμολογήσετε την εξαγωγή με τα παρακάτω δεδομένα:
 

ΕΙΔΟΣ	Τραπεζογραμμάτια
ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ	10x40x30 εκ.
ΜΙΚΤΟ ΒΑΡΟΣ	20 κιλά
ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ	1 (ένα)
ΔΙΑΔΡΟΜΗ	ΑΘΗΝΑ/ΛΟΝΔΙΝΟ (ATH/LHR)
10. Να τιμολογήσετε την εξαγωγή με τα παρακάτω δεδομένα:
 

ΕΙΔΟΣ	Υφάσματα
ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ	60x60x60 εκ. το κάθε δέμα
ΜΙΚΤΟ ΒΑΡΟΣ	500 κιλά
ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ	100
ΔΙΑΔΡΟΜΗ	ΑΘΗΝΑ/ΛΟΝΔΙΝΟ (ATH/LHR)
11. Να τιμολογήσετε την εξαγωγή με τα παρακάτω δεδομένα:
 

ΕΙΔΟΣ	Ένας σκύλος
ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ	50x50x50 εκ.
ΜΙΚΤΟ ΒΑΡΟΣ	35 κιλά
ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ	Ένα (1)
ΔΙΑΔΡΟΜΗ	ΑΘΗΝΑ/Ν. ΥΟΡΚΗ (ATH/NYC)
12. Να τιμολογήσετε την εξαγωγή με τα παρακάτω δεδομένα:
 

ΕΙΔΟΣ	ΦΑΡΜΑΚΑ
ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ	50x50x50 εκ.
ΜΙΚΤΟ ΒΑΡΟΣ	42 κιλά
ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ	Ένα (1)
ΔΙΑΔΡΟΜΗ	ΑΘΗΝΑ/ΑΤΛΑΝΤΑ (ATH/ATL)
13. Να τιμολογήσετε την εξαγωγή με τα παρακάτω δεδομένα:
 

ΕΙΔΟΣ	ΣΟΡΟΣ
ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ	180x50x50 εκ.
ΜΙΚΤΟ ΒΑΡΟΣ	100κιλά
ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ	Ένα (1)
ΔΙΑΔΡΟΜΗ	ΑΘΗΝΑ/ΠΑΡΙΣΙ (ATH/PAR)

14. Σε πόσα δολάρια Αμερικής ανέρχεται η ανά κιλό αποζημίωση για εμπορεύματα που χάθηκαν ή καταστράφηκαν; Υπάρχει τρόπος να αυξηθεί το ποσό της ανά κιλό αποζημίωσης ,εάν ο αποστολέας το ζητήσει;
15. Πώς χρησιμοποιούμε το CARGO CORRECTION ADVICE;
16. Δώστε τον ορισμό της Φορτωτικής.
17. Ποια διαδικασία ακολουθεί η Αεροπορική Εταιρεία σε περίπτωση που ο παραλήπτης δεν εμφανίζεται ή αρνείται να παραλάβει τα εμπορεύματα;
18. Να εκδώσετε τη Φορτωτική με τα παρακάτω δεδομένα:
- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| ΑΠΟΣΤΟΛΕΑΣ                        | FAST CAR LTD M.M. Αλεξάνδρου 57 Περιστέρι Αθήνα    |
| ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ                        | SPORTS CAR IMPORTERS 20 CENTURY AVE<br>N. YORK USA |
| ΕΙΔΟΣ                             | Ανταλλακτικά Αυτοκινήτου                           |
| ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ                        | 150x120x100 εκ.                                    |
| ΑΡΙΘΜ. ΚΙΒΩΤΙΩΝ                   | Ένα (1)  |
| ΔΙΑΔΡΟΜΗ                          | ΑΘΗΝΑ / Ν. ΥΟΡΚΗ (ΑΤΗ/ΝΥC)                         |
| ΤΡΟΠΟΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ                   | Μετρητά στα γραφεία της Ολυμπιακής αεροπορίας      |
| Αεροπορική Εταιρεία               | Ο.Α.   |
| Ημερομηνία έκδοσης της Φορτωτικής | Σήμερα   |
19. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ της MASTER και HOUSE Φορτωτικής;
20. Τι είναι το AV 7 και ποιες πληροφορίες αναγράφονται σε αυτό για τη σωστή διακίνηση των ταχυδρομικών αποστολών;

## I. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ (C. R. S. )

1. Τι είναι τα CRS και τι προσφέρουν;
2. Πώς ονομάζεται η λειτουργία με την οποία ζητάμε να δούμε τι πτήσεις υπάρχουν με διαθέσιμες θέσεις; Έχοντας τη διαθεσιμότητα θέσεων στην οθόνη μας, με ποια εντολή κάνουμε κράτηση θέσης σε Υ/class για 2 επιβάτες στην πτήση που είναι στη σειρά 3;
3. Ποια είναι τα πεδία-στοιχεία (fields-elements), που είναι απαραίτητα να περιέχει μία κράτηση για να ολοκληρωθεί και ποια από αυτά είναι single item fields;
4. 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*•					

5. Να αναλύσετε τα Booking Codes για το κάθε Segment που ακολουθεί:

1.	OA	903	Y	11JUL	SKGATH	HK1	0600	0645		TH
2.	OA	473	Y	12JUL	ATHBKK	KK1	0825	2145		FR
3.	PK	762	Y	13JUL	BKKNRT	NN1	0215	1235		SA
4.	QF	60	Y	18JUL	NRTBNE	UU1	2030	#0605		TH
5.	QF	178	Y	19JUL	BNESYD	KL1	0735	0910		FR
6.	QF	1	Y	26JUL	SYDBKK	HL1	1645	2310		FR
7.	TK	573	Y	27JUL	BKKIST	UC1	0105	0720		SA
8.	OA	322	Y	27JUL	ISTATH	HS1	1005	1115		SA
9.	OA	912	Y	28JUL	ATHSKG	LL1	1500	1550		SU

6. Πόσες θέσεις θα κρατήσουμε για μια οικογένεια που αποτελείται από δύο ενήλικες, ένα αγόρι 7 ετών και δύο κορίτσια 5 ετών και 14 μηνών αντίστοιχα;
7. Τι είναι οι QUEUES και τι εξυπηρετούν;
8. Να εξηγήσετε τι σημαίνει SSR και πότε το χρησιμοποιούμε. Επίσης να εξηγήσετε τι σημαίνει OSI και πότε το χρησιμοποιούμε.
9. Να εξηγήσετε τι είναι το FQTV και πότε το χρησιμοποιούμε. Επίσης να εξηγήσετε τι είναι το PNR.
10. Να εξηγήσετε τι είναι το Direct Sell και το ARNK.
11. α) Να αναφέρετε ποια είναι η διαδικασία, όταν έχετε ήδη κάνει την πιο κάτω κράτηση για τον πελάτη σας που ταξιδεύει μαζί με την οικογένειά του και σας ζητάει να τους αλλάξετε τις ημερομηνίες των πτήσεων τους για τις 9/10/96 και 18/10/96 αντίστοιχα.

1.3PETROU/AMR/HMRS/JMSTR*7 YEARS OLD										
4.I/1PETROU/HMISS*7 MONTHS OLD										
1.	OA	233	Y	22SEP	ATHFCO	HK3	0915	1010		SU
2.	OA	234	Y	02OCT	FCOATH	HK3	1110	1400		WE
** OTHER SUPPLEMENTARY INFORMATION **										
CARRIER RELATED										
1.	OA	1INF		PETROU/HMISS	7 MONTHS OLD					
2.	OA	1CHD		PETROU/JMSTR	9 YEARS OLD					

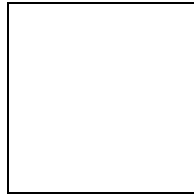
- β) Ποια είναι η διαδικασία ακύρωσης μιας ήδη υπάρχουσας κράτησης;
12. α) Ποια είναι τα υποχρεωτικά στοιχεία που πρέπει να προστεθούν σε μία ήδη υπάρχουσα κράτηση εξωτερικού προκειμένου να εκδοθεί αυτόματα εισιτήριο;
- β) Ποια είναι τα προαιρετικά στοιχεία που μπορούν να προστεθούν;
13. Να εξηγήσετε τι ώρα, μέρα και ημερομηνία αναχωρεί η κάθε πτήση και αντίστοιχα πότε φθάνει 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

14. α) Αναφέρετε τι πτήσεις υπάρχουν για την Τρίτη 23 Απριλίου από Αθήνα για Νέα Υόρκη (εταιρεία, αριθμός πτήσης, ώρα αναχώρησης και άφιξης, τύπος αεροσκάφους).

β) Αναφέρετε τι πτήσεις υπάρχουν για το Σάββατο 27 Απριλίου από Αθήνα για Νέα Υόρκη (εταιρεία, αριθμός πτήσης, ώρα αναχώρησης και άφιξης, τύπος αεροσκάφους).

**Στον πίνακα που ακολουθεί, στην πρώτη γραμμή οι ημερομηνίες να γίνουν : 15MAR96-30APR96. Όλα τα υπόλοιπα στοιχεία να μείνουν ως έχουν.**



15. Να αναφέρετε τη σημασία του TCP. Σε ποιες περιπτώσεις θα προσθέσετε στην κράτησή σας την πληροφορία:  
TCP4 with PNR/WLX8KF ή  
TCP4 with Smith/mr OA 201Y22APR ATHPAR
16. Ποια είναι η σημασία του TIMATIC και τι πληροφορίες μπορούμε να βρούμε;
17. Πόσοι και ποιοι τρόποι υπάρχουν προκειμένου να “πουλήσουμε” μία αεροπορική θέση;
18. Να δοθεί η εντολή για direct selling με τα ακόλουθα στοιχεία:  
Δύο άτομα στις 10 Νοεμβρίου από Λονδίνο για Μαδρίτη, με την πτήση BA 458 σε C class of service.
19. Ποια είναι τα μη υποχρεωτικά / προαιρετικά (optional) πεδία ενός booking file;
20. **Boardpoint: London Heathrow**  
**Offpoint: Amsterdam**  
**Airline & Flight No.: British Midland 107**  
**Booking class: 1<sup>st</sup>**  
**Date: 2<sup>nd</sup> August**  
**No. of seats: 2**  
Με βάση τα πιο πάνω στοιχεία να δοθεί η εντολή για κατάσταση αναμονής (waitlist) με direct selling.

## ΙΑ. ΒΑΣΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΝΑΥΛΟΥ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΗΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

1. α) Προσδιορίστε τον «τύπο του ναύλου» στις παρακάτω διαδρομές. Απαντήστε με έναν από τους παρακάτω κωδικούς.

OW	one way	CT	circle trip
RT	round trip	RTW	round the world
OOJ	orig. open jaw	TOJ	trn. open jaw

ATH	///////// /		ATH	////////	
ROM	OA	M (EH)	ROM	OA	10 M
SYD	AZ	2059,92	CPH	AZ	928,85
BKK	SQ		MAD	IB	
CAI	MS	M (EH)	LIS	TP	822,10
ATH	OA	2059,92			
	TTL	4119,90		TTL	1750,95

LAX			MIL		
TYO	JL	M (PA)	NBO	AZ	1427,76
SIN	AA	1096,00	BOM	AI	402,00
DXB	LH		ROM	AZ	M
FRA	LH	M (AT)	MIL	AZ	1101,93
LAX	BA	3871,00			
	TTL	4967,00		TTL	2931,69

MIL	////////	
LON	AZ	M
NYC	BA	1300,10
PAR	AF	M
ROM	AZ	1370,20
	TTL	2670,30

SIN	//////		ATH	//////	
AMS	KL	1298,12	NBO	OA	M
X			JNB	SA	1601,10
LON			BKK	TG	879,00
SIN	BA	1427,87	ROM	AZ	1213,00
	TTL	2725,99		TTL	3693,10

β) Δώστε τον ορισμό του R/T, CT, OJ.

2. α) Προσδιορίστε τη σωστή IATA sub-area για τις παρακάτω χώρες, τις πρωτεύουσες και τους εθνικούς αερομεταφορείς.

IATA sub-area: Eastern Africa, Europe, Mid atlantic, Middle East, North Atlantic, South Atlantic, South East Asia, South Asia Subcontinent, South West Pacific, Southern Africa, Western Africa.

GHANA	ZAMBIA	
BAHAMAS	PERU	
NEW ZEALAND	IRAN	
SUDAN	TUNISIA	
ICELAND	BANGLADESH	
TURKEY	INDONESIA	
SOMALIA	MEXICO	
COLOMBIA	MOZAMBIQUE	

β) Τι είναι διαφορά θέσεως και σε ποιους ναύλους εφαρμόζεται; Αναλύστε παράλληλα και τα φαινόμενα που εμφανίζονται.

3. Να υπολογιστεί σε C θέση ο ναύλος, αφού προσδιορίσετε τα βήματα που πρέπει να γίνουν στη παρακάτω διαδρομή.

Η πλήρωση και η έκδοση του εισιτηρίου γίνονται στη Βραζιλία.

TPMs: RIO MAO 1766 MAO PTY 1584 PTY BOG 472

Διαδρομή: RIO MAO RG / MAO PTY RG / PTY BOG AV

FBP				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

4. Υπολογίστε το ναύλο Y θέσης, για την παρακάτω διαδρομή. Η έκδοση και η πώληση του εισιτηρίου γίνονται στην BKK.

Storovers:

- χωρίς storover στη VIE
- χωρίς storover στη HKG
- storover και στη HKG και στη VIE

Διαδρομή: BKK HKG CX / HKG VIE OS / VIE MIL AZ

TPMs: BKK HKG 1065 / HKG VIE 5514 VIE MIL 6971

MPM 7340

NUC<sup>^</sup>s : BKK - MIL 1438,34

BKK - VIE 1492,64

HKG - MIL 1453,36

HKG - VIE 1529,55

VIE - MIL 625,57

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

- χωρίς stopover στο HKG

FBP				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

- stopover και στο HKG και στη VIE

FBP				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

5. Υπολογίστε τη φθηνότερη τιμή σε Υ θέση, της παρακάτω διαδρομής, όταν η έκδοση και η πληρωμή του εισιτηρίου γίνεται στο LON.

Διαδρομή: LON MIL BA / MIL PMO BM / PMO TUN TU / TUN FRA LH

TPMs: LON MIL 592 / MIL PMO 551 / PMO TUN 182 / TUN FRA 915

Stoppers:

-σε όλες τις ενδιάμεσες πόλεις

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				

ROE				
LSF				

-σε καμία ενδιάμεση πόλη

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

6.

α) Τι είναι οι circle trips ναύλοι; Δώστε παράδειγμα.

β) Υπολογίστε το πιο χαμηλό ναύλο, σε Υ θέση για την παρακάτω διαδρομή.

Διαδρομή: LON MIL BA / MIL PMO BM / PMO TUN TU / TUN FRA LH / FRA LON LH

TRMs: LON MIL 592 / MIL PMO 551 / PMO TUN 182 / TUN FRA 915 / FRA LON 396

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

7. α) Τι είναι και πότε εφαρμόζεται η διαδικασία του backhaul check BHC;  
 β) Να υπολογιστεί ο ναύλος, σε τοπικό νόμισμα, σε Υ θέση της παρακάτω διαδρομής. Η έκδοση και η πώληση του εισιτηρίου γίνεται στη Νότια Αφρική.  
 Διαδρομή: JNB NBO SA / NBO ADD ET / ADD CAI / CAI ROM AZ / ROM ATH TG  
 TPMs: JNB NBO 1809/ NBO ADD 725 / ADD CAI 538 / CAI ROM 1329 / ROM ATH 657

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				
CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

Δίνεται ο παρακάτω βοηθητικός πίνακας:

	MPM	ΤΙΜΕΣ NUC OW Y
JNB NBO		664.25
JNB ADD		848.04
JNB CAI		990.90
JNB ROM		1413.24
JNB ATH	EH 5323	1215.68
NBO ROM		766.00
NBO ATH		963.00
ADD ROM		1149.00
ADD ATH		1203.00

8. Υπολογίστε το ναύλο για την παρακάτω διαδρομή. Η έκδοση και η πληρωμή γίνεται στην Αίγυπτο.  
 Διαδρομή: CAI BKK MS Y / BKK TPE CI F / TPE MNL CI Y  
 TPMs: CAI BKK 5898 / BKK TPE 1555 / TPE MNL 814

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				
EMA				
EMS				
HIP				

CF				
BHC				
TTL				
ROE				
LSF				

9. α) Προσδιορίστε το EMA «Extra Mileage Allowance» για τις παρακάτω διαδρομές:

ITINERARY	EMA
BERGEN / COPENHAGEN / FRANKFURT / DUSSELDORF	
BANGKOK / DELHI / KARACHI / ROME	
SYDNEY / JOHANNESBURG / CAIRO / ISTANBUL	
CARACAS / SAN JOSE / LIMA / BUENOS AIRES	
MIAMI / LOS ANGELES / HONOLULU / MANILA / SINGAPORE	

- β) Μετατρέψτε τα παρακάτω NUCs στο αντίστοιχο τοπικό νόμισμα και να συμπληρωθεί ο παρακάτω πίνακας.

COUNTRY	NUC's	CURRENCY	ROE	LSF
ITALY	631,81			
UNITED KINGDOM	720,30			
MAURITANIA	630,11			
TUNISIA	720,15			
SWEDEN	907,35			

- γ) Ποια είναι η ισχύς ενός Normal και ενός εκδρομικού εισιτηρίου και πού φαίνεται στο εισιτήριο;

10. Υπολογίστε το ναύλο της παρακάτω διαδρομής.  
 Διαδρομή: LON ROM AZ / ROM FLR AZ / FLR ROM AZ / ROM ATH  
 TPMs: LON ROM 898 / ROM FLR 152 / ROM ATH 659

FARES	NUC Y/ OW	MPM
LON ROM	516,10	1097
LON FLR	456,40	922
LON ATH	698,10	1762
ROM ATH	420,30	788
FLR ATH	505,10	967
ROM FLR	106,76	

FBR				
NUC				
MPM				
TPM				







ISSUED BY <b>ABC AIRLINES</b>		SUBJECT TO TERMS AND CONDITIONS ON		MISCELLANEOUS CHARGES ORDER -ΑΙΣΙΗ ΕΣΤΙΝΟΝ		AIRLINE FORM		SERIAL NUMBER			
NAME OF PASSENGER				NOT TRANSFERABLE		DATE OF EXCHANGE		DATE AND PLACE OF ISSUE			
TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED						EQUIVALENT AMOUNT PAID		<small>THIS BASIS IS NOT VALID AND ALL SET OF AIRFARE IS VALID FOR ONE YEAR FROM DATE OF ISSUE</small>			
VALUE FOR EXCHANGE		AMOUNT IN LETTERS		CURRENCY		AMOUNT IN FIGURES				TAX ON MCO	
1		TO		AT						OTHER CHARGES	
		RESERVATION DATA								TOTAL	
REMARKS						ISSUED IN CONNECTION WITH					
						ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS CLASSES					
						FORM OF PAYMENT					
ISSUED IN EXCHANGE FOR						REMARKS					
ORIGINAL ISSUE	AIRLINE	FORM	SERIAL NUMBER	PLACE	DATE	AGENT'S NUMERIC CODE		VALID ONE YEAR FROM DATE OF ISSUE			

15. α) Να υπολογιστεί ο πλέον φθηνός ναύλος, μόνο σε NUCs, σε C θέση, για την παρακάτω διαδρομή. Η έκδοση και η πώληση του εισιτηρίου γίνεται στις ΗΠΑ.  
 Διαδρομή: NYC BRU SN / BRU LON SN / LON FRA BA / FRA BRU LH / BRU NYC SN  
 TPMs: NYC BRU 3662 / BRU LON 206 / LON FRA 396 / FRA BRU 190

FARES	C ½ RT NUC	MPM			
NYC BRU	1032,00	4394			
NYC LON	1711,00	4149			
NYC FRA	1066,00	4621			
FBP					
NUC					
MPM					
TPM					
EMA					
EMS					
HIP					
CF					
CTM					
TTL					

- β) Τι είναι DMC και πότε εφαρμόζεται; Αναφέρετε τις εξαιρέσεις.

16. α) Τι είναι το «add' on amount» και ποια η χρήση τους;  
 β) Να υπολογιστεί ο ναύλος, σε Υ θέση, για την παρακάτω διαδρομή. Η έκδοση και η πώληση του εισιτηρίου γίνεται στη Μοζαμβίκη.

Διαδρομή: MPM JNB SA / JNB NBO SA / NBO ATH OA / ATH JMK OA

TPMs: MPM JNB 270 / JNB NBO 1809 / NBO ATH 2837 / ATH JMK 94

ROE: 5375.81000 MZM (100)

Add<sup>^</sup> on JMK: NUC: 111.76 ATH /MPM 102 ATH

FARES	NUC Y / OW	MPM
MPM ATH	1243,90	5691
JNB ATH	1363,90	5575
MPM NBO	548,30	2320
NBO ATH	653,20	3404
JNB NBO	560,25	2170

FBP					
NUC					
MPM					
TPM					
EMA					
EMS					
HIP					
CF					
BHC					
TTL					
ROE					
LSF					

17. α) Τι είναι το MCO και πού το χρησιμοποιούμε;  
 β) Να εκδοθεί και να συμπληρωθεί η MCO στην Αθήνα για PTA του κ. A. Friedrich, κάτοικο Φραγκφούρτης (Ναυτικός YSL 35%) διαδρομής FRA NBO LH 580 / NBO MBA KQ 310 / 15 SEP OK DEM 1657 rate 1 DEM = 170 GRD. TAX DEM = 30  
 Η MCO πληρώνεται στην Αθήνα από την OMEGA & Co. Ltd. ATH 09. SEP με DINERS

ISSUED BY <b>ABC AIRLINES</b>		SUBJECT TO TERMS AND CONDITIONS ON		MISCELLANEOUS CHARGES ORDER ΑΔΕΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ		AIRLINE		FORM		SERIAL NUMBER			
NAME OF PASSENGER				NOT TRANSLATABLE				DATE OF EXCHANGE		DATE AND PLACE OF ISSUE			
TYPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED				EQUIVALENT AMOUNT PAID				<small>THIS FORM IS THE VALUE AND FULL PAY OF THE MCO. IT IS NOT VALID UNLESS IT IS ACCOMPANIED BY THE ORIGINAL MCO. IT IS NOT VALID UNLESS IT IS ACCOMPANIED BY THE ORIGINAL MCO.</small>					
VALUE FOR EXCHANGE		AMOUNT IN LETTERS		CURRENCY		AMOUNT IN FIGURES						TAX ON MCO	
1		TO		AT		OTHER CHARGES						TOTAL	
RESERVATION DATA				ISSUED IN CONNECTION WITH								AGENT	
REMARKS				ENDORSEMENTS/RESTRICTIONS MARKED								FORM OF PAYMENT	
ISSUED IN EXCHANGE FOR				REMARKS									
ORIGINAL ISSUE	AIRLINE	FORM	SERIAL NUMBER	PLACE	DATE	AGENT'S BUSINESS CODE	VOID IF IMPAIRED OR ALTERED		VALID ONE YEAR FROM DATE OF ISSUE				

18. Να υπολογιστούν οι παρακάτω ναύλοι.
1. Madrid IB Paris AF Stockholm SK Oslo in F.
  2. Bogota AV Caracas VA Madrid IB Lisbon in Y.
  3. Lyon AF Zurich MS Cairo GF Dubai GF Doha in Y.

FARES	NUC / OW	MPM	TPMs
MAD OSL	1185,78	1791	MAD PAR 649
MAD STO	1211,40		PAR STO 963
MAD PAR	585,57		STO OSL 249
BOG MAD	1149,00		BOG CCS 638
BOG LIS	1134,00	5613	CCS MAD 4353
CCS MAD	1068,00		MAD LIS 319
CCS LIS	1047,00		
LYS CAI	948,45		LYS ZRH 204
LYS DXB	1599,46		ZRH CAI 1705
LYS DOH	1526,53	3548	CAI DXB 1500
ZRH CAI	1011,48		DXB DOH 236
ZRH DXB	1608,99		
ZRH DOH	1709,56		

FBP					
NUC					
MPM					
TPM					
EMA					
EMS					
HIP					
CF					
BHC					
TTL					
ROE					
LSF					

FBP					
NUC					
MPM					
TPM					
EMA					
EMS					
HIP					
CF					
BHC					
TTL					
ROE					
LSF					

FBP					
NUC					
MPM					
TPM					
EMA					
EMS					
HIP					
CF					
BHC					
TTL					
ROE					
LSF					

19. α) Προσδιορίστε το «limitation on indirect» στα παρακάτω δρομολόγια:  
 LON / BHX / LON / BXB  
 YES / NO , Because:  
 LON / FRA / ZRH / X/FRA / DXB  
 YES / NO , Because:  
 LON / AMS / BRU / AMS / DXB  
 YES / NO , Because:  
 LON / PAR / ROM / ATH / SKG / ATH  
 YES / NO , Because:
- β) Τι είδους ναύλος είναι το inclusive tour (IT) και ποια τα χαρακτηριστικά γνωρίσματά του;
20. α) Τι είναι εκδρομικός ναύλος YE; Δώστε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτού σε σχέση με τον Normal RT/Y.  
 β) Τι είναι CPM; Αναλύστε το.

#### 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 **Ειδικός Αεροπορικών Εταιρειών**, 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.

Ο Ειδικός Αεροπορικών Εταιρειών οφείλει να έχει εμπεδώσει τις ακόλουθες γνώσεις:

**A.1.** Άριστη χρήση της Αγγλικής γλώσσας σε προφορικό και γραπτό λόγο.

**A.2.** Βασικές γνώσεις αεροπορικού marketing

- τι είναι marketing
- έρευνα αεροπορικής αγοράς
- το περιβάλλον του marketing
- τομεοποίηση της αεροπορικής αγοράς
- το αεροπορικό προϊόν
- έξοδα λειτουργίας αερομεταφορέα και δυνατότητα κέρδους
- σχεδιασμός προγράμματος πτήσεων
- τιμολόγηση αεροπορικού προϊόντος
- διευθέτηση της απόδοσης
- το μείγμα προώθησης
- η διανομή του προϊόντος
- στρατηγικός σχεδιασμός marketing
- έλεγχος αποτελεσματικότητας του marketing

**A.3.** Γνώσεις εργασιών στις δραστηριότητες αεροδρομίου

- χρήση του ABC, TIM, Guide to international travel
- έλεγχος εισιτηρίων, περιορισμοί ναύλου, endorsements ( pool / joint venture)
- επιτρεπόμενο βάρος αποσκευών, υπέρβαρο, ασυνόδευτες αποσκευές
- on-line, interline baggage labelling, επικίνδυνα αγαθά, ειδικές αποσκευές

- check - in procedures, passenger formalities ( PSM, PTM )
- εξυπηρέτηση επιβατών με ειδικά προβλήματα, group travel
- καλυπτόμενα έξοδα επιβατών, interline traffic agreements
- μεταφορά κατοικίδιων ζώων
- passenger flow control, ramp safety, fuelling with passengers on board
- διαδικασίες καθυστέρησης, ανωμαλίες πτήσεων ( DBC, FIM )
- απώλεια αποσκευών ( lost and found )

**A.4.** Βασικές γνώσεις υπολογισμού ναύλου & έκδοσης εισιτηρίων

- καλή χρήση ABC, TIM, Guide to international travel
- IATA geographical areas
- αρχή μιλιμετρικού συστήματος
- νομισματικές αναπροσαρμογές
- υπολογισμός one way, round, circle trip fares
- higher intermediate point rule
- minimum checks ( BHC CTM )
- υπολογισμός class differentials
- special fares, εγγραφή εισιτηρίου
- ναύλοι με έκπτωση, PTAs MCOs
- reroutings
- τρόποι πληρωμής

**A.5.** Βασικές γνώσεις τουριστικής και αεροπορικής γεωγραφίας

- κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση κυριοτέρων πόλεων, αεροδρομίων
- προσδιορισμός κλίματος τουριστικών περιοχών
- προσδιορισμός και ανάλυση γνωστών αξιοθέατων
- κυριότεροι εμπορικοί λιμένες ανά τον κόσμο
- κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση αεροπορικών εταιρειών
- υπολογισμός διαφοράς ώρας
- υπολογισμός διάρκειας πτήσης
- πληροφορίες τουριστικών περιοχών

**A.6.** Βασικές γνώσεις διεθνών κανονισμών & συμβάσεων

- αναφορικά περί Chicago convention
- αναφορικά περί Warsaw convention
- βασικές αρχές των bilateral, multilateral agreements
- περί "ελευθερίες του αέρα"
- IATA ρόλος και λειτουργία
- Bank Settlement Plan ρόλος και λειτουργία

**A.7.** Βασικές γνώσεις οικονομικής διαχείρισης**A.8.** Οργάνωση και λειτουργία Αεροπορικής εταιρείας.