



Α.Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ : ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΣ ΑΛΚ.

ΘΕΜΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ :

«ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΓΙΕΣ ΣΤΙΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΚΕΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΝΙΚΟΛΑΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ
ΕΞΑΜΗΝΟ: Η΄
Α.Μ. :4012

ΠΑΤΡΑ 2006

ΑΡΙΘΜΟΣ
ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ 6925

Περιεχόμενα:

Σελίδες

Πρόλογος	4
Κεφάλαιο 1^ο Ναυτιλιακή Επιχείρηση	
1.1 Ορισμός Ναυτιλιακής επιχείρησης.....	7
1.1.1 Μορφές Ναυτιλιακών Εταιρειών.....	8
1.1.2 Οι ιδιομορφίες των Ναυτιλιακών Εταιρειών.....	9
1.2. Ναυτική Εταιρεία- Νόμος 959/1979 (Πρότυπο Καταστατικού).....	11
1.2.1 Παράδειγμα Καταστατικού: Καταστατικό Ανώνυμης Ναυτιλιακής Εταιρείας Κρήτης (ANEK A.E.).....	13
1.3. Μητρώο Ναυτικών Εταιρειών.....	15
1.4. Οργάνωση και Διοίκηση Ναυτιλιακής Επιχείρησης.....	15
1.4.1. Γενική Συνέλευση.....	15
1.4.2. Διοικητικό Συμβούλιο.....	16
1.4.3. Ο Πρόεδρος και ο Διευθύνων Σύμβουλος.....	17
1.4.4. Τα τμήματα της Ν.Ε. και τα επιμέρους αυτών.....	17
1.4.5. Οργανόγραμμα.....	18
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου.....	19
Κεφάλαιο 2^ο Νέες Τεχνολογίες	
2.1. Γενικά Νέες Τεχνολογίες στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις.....	21
2.2. Τουριστικές Υπηρεσίες μέσω internet.....	23
2.3. Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα των τεχνολογιών πληροφόρησης.....	25
2.4. Η χρησιμότητά των τεχνολογιών πληροφόρησης στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις.....	26
2.4.1. Ταξίδια – Διακοπές :πληροφορική και διαδίκτυο.....	27
2.4.2. Το διαδίκτυο ως εργαλείο προβολής και πληροφόρησης.....	27
2.4.3. Χρησιμότητα και λειτουργία website.....	28

2.4.3.1. Τα websites ναυτιλιακών εταιρειών – παράδειγματα.....	29
2.4.3.2. Κρατήσεις μέσω website.....	31
2.4.3.3. Ηλεκτρονικές κρατήσεις.....	33
2.4.4. Έρευνα για τη χρήση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (e- mail) από τα συνεργαζόμενα πρακτορεία Πειραιά – Πάτρας των ναυτιλιακών εταιρειών.....	37
2.5. Τηλεφωνικό Κέντρο.....	41
2.5.1. Τι προσφέρει ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο.....	43
2.5.2. Κριτήρια Επιλογής.....	44
2.6. Πληροφοριακά Συστήματα - Τουρισμός και Τηλεκπαίδευση..	45
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου.....	48

Κεφάλαιο 3^ο Μηχανογράφηση

3.1. Η Μηχανογράφηση στις Ναυτιλιακές Επιχειρήσεις.....	51
3.1.1. Συστήματα για διοικητικές και λογιστικές εργασίες της ναυτιλιακής επιχείρησης.....	52
3.2. Τα Ναυτιλιακά Software.....	56
3.2.1. Τα ναυτιλιακά software που χρησιμοποιούνται από τα τουριστικά και ναυτιλιακά πρακτορεία σήμερα.....	57
3.2.2. Μηχανογραφικές Εφαρμογές.....	69
3.3. Κριτήρια Επιλογής Λογισμικού.....	71
3.4. Διαμόρφωση Πελατολογίου.....	72
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου.....	73

Κεφάλαιο 4^ο CRS(Computer Reservation System)

4.1. Computer Reservation System.....	75
4.1.1. Η FORTHcrs στην Ελλάδα.....	76
4.2. Υπηρεσίες Διανομής Εισιτηρίων & On-line Κρατήσεις.....	77
4.2.1. Συνεργασία της FORTHcrs με ακτοπλοϊκές εταιρείες.....	78
4.3. Ακτοπλοϊκό Εισιτήριο.....	79

4.3.1. Διαχείριση Εισιτηρίων.....	80
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου.....	82

Κεφάλαιο 5^ο Συστήματα Κρατήσεων

5.1. Συστήματα κρατήσεων στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις.....	84
5.1.1. BTS (Booking Ticketing System).....	84
5.1.2. NET TERM.....	91
5.2. Σύγκριση των δύο συστημάτων κράτησης.....	94
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου.....	95

Κεφάλαιο 6^ο Παράρτημα

6.1. Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης : Ακτοπλοικά Ταξίδια με ονοματεπώνυμο.....	97
6.2. Πρακτορεία Πειραιά.....	98
6.3. Πρακτορεία Πάτρας.....	105
6.4. Διαγράμματα & Πίνακες.....	108
Βιβλιογραφία Κεφαλαίου.....	110

Επίλογος – Συμπεράσματα.....	111
-------------------------------------	------------

Κεφάλαιο 7^ο Βιβλιογραφία

Βιβλιογραφία ξενόγλωσση & ελληνική.....	114
Πηγές Internet.....	116

Πρόλογος:

Mέσα από αυτήν την πτυχιακή εργασία μου, θέλησα να παρουσιάσω την εικόνα των ναυτιλιακών επιχειρήσεων και τη σημασία των νέων τεχνολογικών εξελίξεων καθώς και την επίδρασή τους στον τομέα του τουρισμού και πιο συγκεκριμένα στην ναυτιλία. Η εργασία αυτή αποτελείται από πέντε κυρίως κεφάλαια, τα οποία ασχολούνται και επεξηγούν όρους σχετικούς με τις τεχνολογίες στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις.

Το πρώτο κεφάλαιο αναλύει τον ορισμό της ναυτιλιακής εταιρείας και τις διάφορες μορφές της, επίσης αναφέρονται ο τρόπος σύστασής της και οι αρμοδιότητές της μέσω ενός πρότυπου καταστατικού. Ακόμη, σε αυτό το εισαγωγικό κεφάλαιο περιγράφονται οι εργασίες των διαφόρων οργάνων που υπάρχουν στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις.

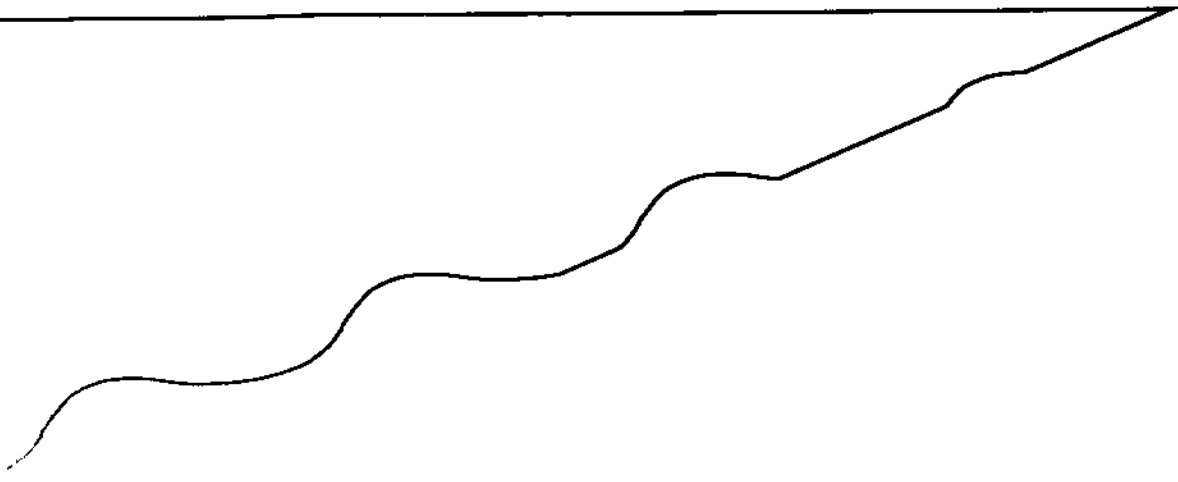
Το δεύτερο κεφάλαιο, επεξηγεί τους παρακάτω όρους: πληροφορία, τεχνολογία, internet και ασχολείται με τις τεχνολογίες πληροφόρησης, που χρησιμοποιούνται στην ναυτιλία για την μεταβίβαση των πληροφοριών, όπως και με τα πλεονεκτήματα αλλά και τα μειονεκτήματα τα οποία παρουσιάζουν. Επιπρόσθετα, στο κεφάλαιο αυτό, παρουσιάζεται η χρησιμότητα και η λειτουργία μιας ιστοσελίδας (website) για μια ναυτιλιακή επιχείρηση. Δύο ακόμη σημαντικά στοιχεία ως προς τη σωστή λειτουργία μιας τέτοιας επιχείρησης είναι α) η ύπαρξη ενός σύγχρονου τηλεφωνικού κέντρου καθώς και β) η εκπαίδευση των εργαζομένων με τα νέα τεχνολογικά μέσα π.χ. μέσω της τηλεεκπαίδευσης.

Στο τρίτο κεφάλαιο, αναφέρονται οι λόγοι για τους οποίους μια ναυτιλιακή επιχείρηση θα πρέπει να αποκτήσει ένα μηχανογραφημένο σύστημα για διοικητικές και λογιστικές εργασίες όπως επίσης και τα κριτήρια επιλογής του κατάλληλου λογισμικού για κάθε επιχείρηση.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται αναφορά στην εταιρεία η οποία δραστηριοποιείται στο χώρο της ναυτιλίας και παρέχει στις επιχειρήσεις ένα ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων. Επίσης, γίνεται η περιγραφή των χαρακτηριστικών ενός ακτοπλοϊκού εισιτηρίου.

Τέλος ,στο πέμπτο κεφάλαιο ,αναφέρονται δύο παραδείγματα συστήματων κρατήσεων τα οποία χρησιμοποιούνται σε ναυτιλιακές εταιρείες .

Με την ολοκλήρωση της πτυχιακής μου θα ήθελα να ευχαριστήσω για την βοήθεια που μου παρείχαν την κ^α . Γαρυφαλιά Καραγεωργίου , Τμηματάρχη Πωλήσεων στα κεντρικά γραφεία της ANEK LINES στον Πειραιά , και τον κ^ο . Νικόλαο Μανέτα, Προγραμματιστή Υποστήριξης & Τεχνικό Δικτύων & Υπολογιστών ,όπως επίσης , θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου και υπεύθυνο για την εργασία αυτή , κ^ο . Αλκιβιάδη Παναγόπουλο για την πολύτιμη βοήθειά του και τις πολύ χρήσιμες συμβουλές του ώστε να πραγματοποιηθεί αυτή η εργασία.



Κεφάλαιο 1^ο



Ναυτιλιακή

Επιχείρηση

1.1.Ναυτιλιακή Επιχείρηση :

Nαυτιλιακή Εταιρεία είναι ένας θεσμός ,ένα νομικό καθεστώς που το συνθέτει ένα πλέγμα ειδικών διατάξεων στο οποίο μπορούν να υπαχθούν και να καλυφθούν υφιστάμενα νομικά πρόσωπα και γενικά ναυτιλιακές επιχειρήσεις παντός υπάρχοντος νομικού τύπου και μορφής ,εφόσον το επιθυμούν και εφόσον στη συνέχεια τηρούν τις σχετικές προϋποθέσεις και υποχρεώσεις.

Ως ναυτιλιακή επιχείρηση χαρακτηρίζεται η οικονομική μονάδα η οποία έχει σαν αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών, αναφερομένων στις θαλάσσιες μεταφορές. Όπως συμβαίνει σε κάθε επιχείρηση και στη ναυτιλία ,η δραστηριότητα της αποτελεί συνδυασμό συντελεστών της παραγωγής , τους οποίους κατευθύνουν με συστηματικό τρόπο , με σκοπό το κέρδος. Με την ευρεία έννοια ο όρος «ναυτιλιακή επιχείρηση» καλύπτει κάθε δραστηριότητα , έστω και έμμεσα συνδεδεμένη με το πλοίο και τη θαλάσσια μεταφορά, όπως είναι οι επιχειρήσεις οι οποίες ασχολούνται με ναυπηγήσεις , επισκευές και συντήρηση των πλοίων , με ναυτική πίστη, τις ναυλώσεις , την πρακτόρευση των κυρίως ναυτιλιακών οικονομικών μονάδων κ.λ.π. Οι επιχειρήσεις αυτές είναι επικουρικές με τη στενή έννοια ναυτιλιακές επιχειρήσεις. Στον όρο ναυτιλιακές επιχειρήσεις εμπίπτουν μόνο οι άμεσα και οι στενά συνδεδεμένες με το αντικείμενο της θαλάσσιας μεταφοράς οικονομικές μονάδες , δηλαδή οι επιχειρήσεις πλοιοκτησίας και εφοπλισμού , οι οποίες εκμεταλλεύονται ιδιότητα ή διαχειρίζονται ξένα πλοία.

Με την στενή έννοια ναυτιλιακή επιχείρηση υπάρχει , κατά κανόνα , διάσπαση της δράσης σε δύο μονάδες. Από τη μια πλευρά έχουμε την κυρίως διοίκηση, η οποία ασκείται από τον διευθυντή στα γραφεία της πλοιοκτητικής ή της εφοπλιστικής επιχείρησης και από την άλλη πλευρά την τεχνικοδιαχειριστική εκμετάλλευση των πλοίων, η οποία έχει ως φορέα τον πλοίαρχο . Η διάσπαση σε οικονομική και τεχνική διοίκηση στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις υπάρχει ανεξάρτητα από το μέγεθος της οικονομικής μονάδας. Είναι απαραίτητη και στις επιχειρήσεις , οι οποίες διαθέτουν ένα και μόνο μικρό πλοίο.

Οι κύριες λειτουργίες του πρώτου σκέλους της ναυτιλιακής επιχείρησης είναι: η διοίκηση της όλης μονάδας , οι κατευθύνσεις του έργου της , ο εφοδιασμός σε κεφάλαια , υλικά μέσα και έμψυχο δυναμικό , η διάθεση των υπηρεσιών της στη ναυτιλιακή αγορά και η γενική διαχείριση. Οι λειτουργίες του άλλου σκέλους της επιχείρησης εντοπίζονται στη διοίκηση του προσωπικού του πλοίου, την τεχνικοπαραγωγική εκμετάλλευσή του και τη διαχειριστική διεύθυνση της αναπτυσσόμενης δραστηριότητας . Μεταξύ των δύο εμφανίσεων της όλης επιχείρησης υπάρχει στενή σχέση και προεξέχουσα είναι η διοίκηση της επιχείρησης . Αυτή παρέχει κατευθύνσεις στην εκμετάλλευση , που δρά με εξουσιοδότηση και λογοδοτεί σε εκείνη.

Από άποψη μεγέθους , οι ναυτιλιακές επιχειρήσεις , διακρίνονται , όπως και οι επιχειρήσεις των άλλων κλάδων , σε μικρές , μεσαίες και μεγάλες .Κριτήριο του μεγέθους δεν είναι ούτε ο αριθμός των πλοίων , τα οποία διαθέτει η επιχείρηση , ούτε ο αριθμός των προσώπων , τα οποία απασχολεί, αλλά η συνολική διαθέσιμη χωρητικότητα , δηλαδή το άθροισμα των χωρητικοτήτων των πλοίων της , σε συνδυασμό προς την κεφαλαιακή συγκρότηση.

1.1.1.Μορφές ναυτιλιακών επιχειρήσεων:

Υπάρχουν πολλών μορφών Ναυτιλιακές Επιχειρήσεις , ανάλογα με το αντικείμενο της απασχόλησής τους. Αυτές είναι οι εξής:

- ο Φορτηγός εμπορική ναυτιλία τακτικών γραμμών.
- ο Φορτηγός εμπορική ναυτιλία μη τακτικών γραμμών.
- ο Ναυτιλία απασχολούμενη με δεξαμενόπλοια.
- ο Ακτοπλοϊκή επιβατηγός ναυτιλία.
- ο Ποντοπόρος επιβατηγός ναυτιλία.
- ο Ποντοπόρος αλιευτική ναυτιλία.
- ο Ναυτιλία απασχολούμενη με κρουαζιερόπλοια.

Υπάρχει διαφοροποίηση στο κριτήριο μεγέθους σε κάθε μορφή ναυτιλιακών επιχειρήσεων . Για να θεωρηθεί μεγάλη μια επιχείρηση πλοίων τακτικών γραμμών απαιτείται να διαθέτει αξιόλογο αριθμό σκαφών και ανάλογη χωρητικότητα ,

προκειμένου όμως για ακτοπλοϊκές επιχειρήσεις οι απαιτήσεις είναι αισθητά λιγότερες.

1.1.2.Οι ιδιομορφίες των ναυτιλιακών εταιρειών:

Ως προς την εκλογή του τόπου εγκατάστασης των ναυτιλιακών επιχειρήσεων επιδρούν οι πολιτικές και οι οικονομικές συνθήκες της δεδομένης χώρας, το ισχύον σύστημα κοινωνικοοικονομικής οργάνωσης, η υφιστάμενη ναυτιλιακή υποδομή και οι εν γένει εξωτερικές οικονομίες, όπως και οι ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις. Επίσης σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και η παράδοση, η οποία είναι δύσκολο να εξουδετερωθεί ακόμα και όταν οι ευμενείς νομοθετικές ρυθμίσεις είναι λιγότερο εξυπηρετικές για τη ναυτιλία.

Η ναυτιλιακή επιχείρηση από το χώρο και τον τρόπο ανάπτυξης της δραστηριότητάς της έχει σημαντικές διαφορές από τις άλλες επιχειρήσεις. Οι κυριότερες είναι:

- a) Ο παράγοντας επιχειρηματικός κίνδυνος είναι πολύ ισχυρός στη ναυτιλιακή επιχείρηση. Το στοιχείο της αβεβαιότητας, των τυχαίων γεγονότων και της ανώτερης βίας είναι συνυφασμένο με τη θαλάσσια δραστηριότητα. Εκτός από τους φυσικούς κινδύνους της ναυσιπλοΐας διάφορα έκτακτα γεγονότα, όπως οι πόλεμοι και οι αποκλεισμοί λιμανιών, εκθέτουν την επιχείρηση σε κινδύνους μεγαλύτερους από εκείνους οι οποίοι απειλούν τις άλλες δραστηριότητες στις ίδιες περιστάσεις. Άλλος ένας κίνδυνος είναι η ρύπανση των θαλασσών. Είναι αλήθεια ότι οι κίνδυνοι της ναυσιπλοΐας είναι σήμερα αισθητά μειωμένοι λόγω των τεχνολογικών προόδων, οι οποίες συνέβαλαν στη μεγαλύτερη ανεκτικότητα των σκαφών, την ασφαλέστερη λειτουργία των μηχανών και τη μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα των τεχνικών οργάνων της ναυσιπλοΐας. Οι κίνδυνοι των ναυτιλιακών δραστηριοτήτων ασφαλίζονται καταρχήν και έτσι οι ναυτιλιακές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν οικονομικά τις ενδεχόμενες ζημιές.

b) Οι οικονομικές υφέσεις και οι κρίσεις έχουν αυξημένες δυσμενείς συνέπειες στη ναυτιλία , όπως άλλωστε οι περίοδοι ευημερίας συνεπάγονται άνθησή της αναλογικά σε μεγαλύτερο βαθμό. Πράγματι, η κάμψη της οικονομικής δραστηριότητας συμπιέζει το διεθνές εμπόριο σε χαμηλά επίπεδα με συνέπεια την αντίστοιχη περιστολή του έργου των θαλασσιών μεταφορών , πτώση των κερδών ή και πραγματοποίηση ζημιών. Το αντίθετο συμβαίνει σε περίοδο ακμής της παγκόσμιας οικονομίας , οπότε οι θαλάσσιες μεταφορές εκτελούν αυξημένο όγκο μεταφορών και παρουσιάζουν αυξημένα κέρδη.

Η ναυτιλιακή επιχείρηση βασίζεται στο συνδυασμό κεφαλαίου και εργασίας και δρα στα πλαίσια του θαλάσσιου χώρου, που είναι το κύριον φυσικό στοιχείο της παραγωγικής προσπάθειας. Σε αντίθεση προς τους άλλους κλάδους της οικονομίας στους οποίους η επιχείρηση εκτός από την εργασία και το κεφάλαιο , χρησιμοποιεί και έδαφος για εκμετάλλευση (πρωτογενής παραγωγή), για εγκατάσταση (βιομηχανία , εμπόριο , υπηρεσίες) για αξιοποίηση (κατασκευές στο έδαφος) και για διέλευση μέσων παραγωγής (χερσαίες μεταφορές) που καταβάλλουν αμοιβή, η ναυτιλιακή επιχείρηση χρησιμοποιεί κατά κύριο λόγο , τις θαλάσσιες περιοχές , δηλαδή τα ελεύθερα αγαθά που δεν επιβαρύνουν το κόστος παραγωγής .Επικουρικά όμως χρησιμοποιεί διάφορες εγκαταστάσεις στο έδαφος κυρίως σε παράκτιους χώρους, τις οποίες αναλαμβάνει και οργανώνει συνήθως το Κράτος και τις διαθέτει στις επιχειρήσεις έναντι κάποιας αντιπαροχής.

Από αυτό συμπεραίνουμε τη διαφορά των ναυτιλιακών επιχειρήσεων σε σχέση με τις άλλες επιχειρήσεις ως προς τον τομέα της παραγωγής.

Οι ναυτιλιακές επιχειρήσεις λειτουργούν όπως και οι εμπορικές .Έχουν επωνυμία , έδρα ,τηρούν λογιστικά βιβλία ,εκδίδουν τα υποχρεωτικά παραστατικά των συναλλαγών τους και υπόκεινται στις φορολογικές διατάξεις του κράτους. Όμως λόγω του διαφορετικού αντικειμένου δραστηριοτήτων , αντιμετωπίζουν διαφορετικά λειτουργικά προβλήματα. Στην ελληνική νομοθεσία υπάρχουν ειδικοί νόμοι και ειδικές διατάξεις που ρυθμίζουν την ομαλή λειτουργία των ναυτιλιακών επιχειρήσεων.

Για παράδειγμα ο Νόμος 959/79 «Περί της Ναυτικής Εταιρείας» ρυθμίζει τη λειτουργία των ναυτιλιακών επιχειρήσεων της εμπορικής ναυτιλίας, τακτικών ή μη γραμμών και της εμπορικής ναυτιλίας που ασχολείται με δεξαμενόπλοια.

1.2.Ναυτική Εταιρεία – Νόμος 959/1979(Πρότυπο Καταστατικό):

ΝΟΜΟΣ υπ'αριθμ.959 της 18/24 Αυγ. 1979 (ΦΕΚ Α'192)

Περί της Ναυτικής Εταιρείας.

1.Ναυτική Εταιρεία είναι η συνιστωμένη κατά τας διατάξεις του παρόντος νόμου, και έχουσα ως αποκλειστικόν σκοπόν την κυριότητα ,εκμετάλλευσιν ή διαχείρισιν ελληνικών εμπορικών πλοίων.Η σύστασις και άλλου τύπου εταιρειών κατά τας κειμένας διατάξεις με αντικείμενον τας εις την παρούσαν παράγραφον δραστηριότητας δεν αποκλείεται.

2.Προς επιδίωξιν του ανωτέρω σκοπού,η Ν.Ε δύναται να συμμετέχει εις ετέρας ναυτικής εταιρείας του παρόντος νόμου.

3.Η Ναυτική Εταιρεία είναι εμπορική.

4.Δεν θεωρούνται εμπορικά πλοία κατά την έννοια της παρ.1 του παρόντος άρθρου τα πλοία του Νόμου 438/1976 «Περί τουριστικών πλοίων και πλοιαρίων και ναυταθλητικών σκαφών και ρυθμίσεως δασμολογικών και φορολογικών θεμάτων επί πλοίων, ως και επί πλοιαρίων αναψυχής .»

(Σπαριώτης ,Γ. ,(Πειραιάς 1989), «Ναυτιλιακές Εταιρείες Α.Ν.89/67» ,σ.275-276)

Η ναυτική εταιρεία , σύμφωνα με το νόμο 959/1979 , είναι η εταιρεία η οποία σαν αποκλειστικό σκοπό της έχει την κυριότητα , την εκμετάλλευση ή τη διαχείριση ελληνικών εμπορικών πλοίων.

Είναι εμπορική εταιρεία και για να συσταθεί υπογράφεται εταιρική σύμβαση η οποία καταχωρείται στο μητρώο ναυτικών εταιρειών. Έχει νομική προσωπικότητα και για τις πράξεις που διενεργούνται για λογαριασμό της ευθύνονται εξολοκλήρου οι εταίροι, οι οποίοι ενεργούν γι'αυτήν , ή ευθύνεται μόνο η ίδια η εταιρεία σύμφωνα με το καταστατικό της.

Η ναυτική εταιρεία έχει επωνυμία ,η οποία συνοδεύεται από τις λέξεις «Ναυτική Εταιρεία» ή από τα αρχικά γράμματα Ν.Ε. .Ορίζει την έδρα της σε οποιοδήποτε δήμο ή κοινότητα μέσα στην Ελληνική Επικράτεια και συνίσταται για ορισμένο χρόνο. Για να ιδρυθεί ναυτική εταιρεία πρέπει να υπάρχουν τουλάχιστον δύο ιδρυτές , το ελάχιστο κεφάλαιο που μπορεί να καταβληθεί καθορίζεται στα 900€ ή το ισάξιο ποσό σε αλλοδαπό νόμισμα και θα πρέπει να καταβληθεί τοις μετρητοίς μέσα σε δύο μέρες από την καταχώρηση της εταιρείας στο μητρώο ναυτικών εταιρειών.

Η ναυτική εταιρεία εκδίδει μετοχές που η κάθε μία έχει ελάχιστη ονομαστική αξία 3€ ή το ισάξιο ποσό σε αλλοδαπό νόμισμα . Οι μετοχές μπορούν να είναι και ανώνυμες και ονομαστικές .Οι ανώνυμες μετοχές της μεταβιβάζονται με την παράδοση της μετοχής. Οι ονομαστικές μεταβιβάζονται με εγγραφή στο βιβλίο μετοχών . Η εισαγωγή των μετοχών της Ναυτικής Εταιρείας στο Χρηματιστήριο απαγορεύεται. Στην εταιρική σύμβαση δηλώνεται ότι το διοικητικό συμβούλιο ή η γενική συνέλευση μπορούν να αυξήσουν το εταιρικό κεφάλαιο μέχρι το ποσό που αναγράφεται στην εταιρική σύμβαση , με έκδοση νέων μετοχών , χωρίς να γίνονται τροποποιήσεις στην εταιρική σύμβαση.

Η διοίκηση της Ν.Ε. γίνεται από το λιγότερο τρία μέλη τα οποία ορίζονται από την εταιρική σύμβαση για χρονική διάρκεια τουλάχιστον τριών ετών ή όπως αλλιώς ορίζει η σύμβαση. Τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου είναι ανακλητά και επανεκλέξιμα. Με τη λήξη της θητείας του διοικητικού συμβουλίου , υπάρχει αυτοδίκαια παράταση μέχρι την εκλογή νέου διοικητικού συμβουλίου. Το διοικητικό συμβούλιο συνέρχεται στην έδρα της εταιρείας εκτός αν ορισθεί άλλος τόπος συνεδρίασης .Συγκαλείται από τον πρόεδρο του. Οι αποφάσεις του συμβουλίου λαμβάνονται με αυξημένη πλειοψηφία που ορίζει η εταιρική σύμβαση ή με απόλυτη πλειοψηφία των παρόντων ή αντιπροσωπευόμενων μελών.Οι αποφάσεις του καταχωρούνται σε πρακτικά που υπογράφονται από όλα τα μέλη είτε είναι παρόντα είτε αντιπροσωπεύονται.

Το διοικητικό συμβούλιο αποφασίζει για κάθε θέμα της διοίκησης της εταιρείας , για τη διαχείριση της περιουσίας της , για την επιδίωξη του σκοπού της και για κάθε συναλλαγή και συνεργασία με άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα. Οι αρμοδιότητες του διοικητικού συμβουλίου σταματούν εκεί όπου αρχίζουν οι αρμοδιότητες της γενικής συνέλευσης, η οποία συνέρχεται τουλάχιστον μία φορά σε κάθε εταιρική χρήση ή στην έδρα της εταιρείας.

Κύρια αρμοδιότητά της είναι να αποφασίζει για τα σοβαρότερα θέματα , όπως είναι:

- Τροποποίηση της Εταιρικής Σύμβασης,
- Εκλογή μελών διοικητικού συμβουλίου,
- Ανάκληση μελών του συμβουλίου,

- Έγκριση του Ισολογισμού , της λογιστικής κατάστασης και της διάθεσης των κερδών,
- Συγχώνευση ,παράταση ή διάλυση της εταιρείας,
- Διορισμός εκκαθαριστών,
- Απαλλαγή των μελών του διοικητικού συμβουλίου από κάθε ευθύνη.

Η ναυτική εταιρεία λύεται:

- I. Με τη λήξη του χρόνου διάρκειας της,
- II. Με απόφαση της γενικής συνέλευσης με απόλυτη πλειοψηφία όλων των δικαιούχων ψήφου μετοχών,
- III. Μετά την κήρυξη πτώχευσης.

Η Ναυτική Εταιρεία λύεται με απόφαση του Μονομελούς Πρωτοδικείου σύμφωνα με το άρθρο 739 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας, μετά από αίτηση που έχει νόμιμο συμφέρον ή με αίτηση του Υπουργού Εμπορικής Ναυτιλίας ή την εκμετάλλευση και τη διαχείριση των ελληνικών εμπορικών πλοίων .

(Καλαντζής Κ. Αλέξανδρος, (Αθήνα 1990), «Ναυτική Εταιρεία»)

1.2.1. Παράδειγμα Καταστατικού: Καταστατικό της Ανώνυμης Ναυτιλιακής Εταιρείας Κρήτης (ANEK A.E):

Άρθρο 1^ο

Σύσταση – Επωνυμία:

1. Συστήνεται δια του παρόντος Καταστατικού Συμβολαίου Ανώνυμος δια μετοχών Ν.Ε. υπό την επωνυμία «Ανώνυμος Ναυτιλιακή Εταιρεία Κρήτης Α.Ε.»
2. Διακριτικός τίτλος της εταιρείας ορίζεται η λέξη «ANEK» που σχηματίζεται από τα αρχικά της επωνυμίας της .
3. Δια μετά της αλλοδαπής σχέσεις δύναται να χρησιμοποιείται η επωνυμία «ANEK LINES».

Άρθρο 2^ο

Έδρα:

1. Έδρα της εταιρείας ορίζεται η πόλη των Χανίων της νήσου Κρήτης.
2. Η εταιρεία δύναται να ιδρύει υποκαταστήματα ή Πρακτορεία στην ημεδαπή και αλλοδαπή με απόφαση του Διοικητικού συμβουλίου αυτής καθορίζουσα άμα και την έκταση της δικαιοδοσίας των.

Άρθρο 3^ο

Διάρκεια:

Η διάρκειά της ορίζεται πενήκονταετής αρχόμενη από της δημοσίευσεως του παρόντος στο Δελτίο Ανωνύμων Εταιρειών και Εταιρειών Περιορισμένης Ευθύνης της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως ύστερα από την έγκριση του Υπουργού Εμπορίου.

Άρθρο 4^ο

Σκοπός:

1. Με την αγορά ή την ναυπήγηση ή με κάθε άλλο νόμιμο τρόπο απόκτηση και εκμετάλλευση πλοίων οποιουδήποτε τύπου τα οποία είναι ικανά για την ασφαλή μεταφορά προσώπων, εμπορευμάτων, πραγμάτων και οχημάτων μέσα από τη θάλασσα στο εσωτερικό και στο εξωτερικό.
2. Η με ναύλωση ή με οποιοδήποτε τρόπο γενικά (με προμήθεια ή συνεργασία με κάθε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο) εκμετάλλευση πλοίων και γενικά πλωτών μέσων, ιδιόκτητων ή μη, κάθε εθνικότητας και σημαίας.
3. Η με κάθε νόμιμο τρόπο απόκτηση ή εκμετάλλευση κάθε φύσεως και μορφής τουριστικών, ξενοδοχειακών, κτηνοτροφικών, γεωργικών και αλλιευτικών μονάδων και επιχειρήσεων.
4. Η με οποιονδήποτε τρόπο ίδρυση ή εκμετάλλευση επιχειρήσεων μετασκευής ή επισκευής πλοίων και λοιπών μεταφορικών μέσων, όπως βιομηχανικών επιχειρήσεων γενικά και επιχειρήσεων μεταφοράς ξηράς.
5. Η συμμετοχή σε εταιρείες κάθε φύσεως και μορφής που επιδιώκουν οποιονδήποτε από τους ανωτέρω σκοπούς, καθώς και η σύσταση κοινοπραξιών ή θυγατρικών εταιρειών οποιασδήποτε φύσεως με κάθε τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, Έλληνα ή αλλοδαπό που επιδιώκουν κάποιον από τους ανωτέρω σκοπούς.

1.3.Μητρώο Ναυτικών Εταιρειών:

Το μητρώο Ν. Ε αποτελεί το επίσημο μέσο δημοσιότητας της ναυτικής εταιρείας .Ο νόμος 959/1979 διαμόρφωσε τη νέα εταιρική μορφή της ναυτικής εταιρείας ως λειτουργική παραλλαγή της ανώνυμης εταιρείας , δηλαδή χωρίς τους σύνθετους και επιβαρυσμένους μηχανισμούς οργάνωσης της κοινής ανώνυμης εταιρείας , προκειμένου να διευκολύνει την οργάνωση και τη λειτουργία της εφοπλιστικής επιχείρησης . Μια από τις πλέον επιτυχημένες ρυθμιστικές καινοτομίες του νόμου αυτού υπήρξε η καθιέρωση του Μητρώου Ν.Ε.

Πράγματι , το μητρώο Ν.Ε ρυθμίστηκε διεξοδικά με νομοθετικό πρότυπο την πρώτη κατευθυντήρια Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για θέματα εταιρικού δικαίου (68/151/ΕΟΚ) και αποτέλεσε το θεσμικό πρόδρομο του μητρώου Α.Ε και του μητρώου ΕΠΕ . Τα εν λόγω μητρώα προβλέφθηκαν νομοθετικά επτά χρόνια αργότερα . Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι το μητρώο Ν.Ε λειτουργεί ήδη από το έτος 1979, σε αντίθεση με τα άλλα μητρώα . Δηλαδή , το μητρώο Ν.Ε είναι το πρώτο εταιρικό μητρώο εξελιγμένης μορφής στο δίκαιο της ελληνικής εμπορικής δημοσιότητας.

(Σελέκος Δ.Πέτρος, «Το Μητρώο Ναυτικών Εταιρειών ως Ειδικό Εμπορικό Μητρώο»)

1.4.Οργάνωση και Διοίκηση Ναυτιλιακών Εταιρειών:

Τα διοικητικά όργανα μιας ναυτιλιακής εταιρείας είναι το Διοικητικό της Συμβούλιο αλλά και η Γενική Συνέλευση . Η εταιρεία έχει εταιρική χρήση 12μήνου διάρκειας ,η οποία αρχίζει από ή την 1η Ιανουαρίου ή την 1^η Ιουλίου ,σύμφωνα με τους ορισμούς της εταιρικής σύμβασης (άρθρο 34).

1.4.1.Γενική Συνέλευση:

Η Γενική Συνέλευση είναι η μόνη αρμόδια να αποφασίζει για τα εξής:

- ⇒ των τροποποιήσεων της Εταιρικής Συμβάσεως ,
- ⇒ εκλογής μελών του Διοικητικού Συμβουλίου,

- ⇒ ανάκλησης μελών του Διοικητικού Συμβουλίου,
- ⇒ έγκρισης του ισολογισμού ή της κατά το άρθρο 35 λογιστικής κατάστασης και διάθεσης των κερδών,
- ⇒ συγχώνευσης , παράτασης ή διάλυσης της εταιρείας ,
- ⇒ διορισμού εκκαθαριστών ,
- ⇒ απαλλαγής των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου από κάθε ευθύνη.

Η Γενική Συνέλευση συνέρχεται τουλάχιστον μία φορά για κάθε εταιρική χρήση. Συνέρχεται είτε στην έδρα της εταιρείας είτε σε κάποιο άλλο τόπο ,εφόσον αυτό προβλέπεται από την εταιρική σύμβαση.

Με άλλα λόγια , η Γενική Συνέλευση των μετόχων είναι το ανώτατο όργανο μιας ναυτιλιακής εταιρείας και αποφασίζει για κάθε εταιρική υπόθεση.

1.4.2. Διοικητικό Συμβούλιο:

Η ναυτιλιακή εταιρεία διοικείται και εκπροσωπείται από το Διοικητικό της Συμβούλιο , το οποίο απαρτίζεται από τρία τουλάχιστον μέλη. Τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου ορίζονται όπως έχει αναφερθεί παραπάνω είτε μετά από απόφαση της Γενικής Συνέλευσης ,είτε απο την εταιρική σύμβαση. Η θητεία των μελών είναι τριετής εκτός αν ορίζει κάτι διαφορετικό η εταιρική σύμβαση .Επίσης ,τα μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου είναι πάντοτε ανακλητά και επανεκλέξιμα.

Το Διοικητικό Συμβούλιο είναι αρμόδιο να αποφασίζει για κάθε θέμα το οποίο αφορά τη διοίκηση της εταιρείας , τη διαχείριση της περιουσίας της και την γενική επιδίωξη του σκοπού της εταιρείας .Τα μέλη του Δ.Σ μετέχουν στις συζητήσεις της Γενικής Συνέλευσης , αλλά για την λήψη των αποφάσεων συμμετέχουν μόνο εάν είναι μέτοχοι ή εκπρόσωποι των μετόχων.

Με άλλα λόγια , το Διοικητικό Συμβούλιο είναι το όργανο της επιχείρησης στο οποίο λαμβάνονται όλες οι βασικές αποφάσεις πολιτικής, όπως επιχειρηματικές συνεργασίες ,επενδύσεις κ.α.

1.4.3. Πρόεδρος και Διευθύνων Σύμβουλος:

Ο πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου συντονίζει το συμβούλιο και με τα μέλη λαμβάνει αποφάσεις για όλα τα θέματα που αφορούν την ναυτιλιακή επιχείρηση.

Ο Διευθύνων Σύμβουλος είναι υπεύθυνος για την εικόνα της επιχείρησης προς τα έξω, δηλαδή φροντίζει για τις δημόσιες σχέσεις, για οτιδήποτε έχει σχέση με τυχόν ανακοινώσεις που αφορούν την ναυτιλιακή επιχείρηση προς το ενδιαφερόμενο κοινό. Ασχολείται με όλα τα νομικά θέματα της εταιρείας και επίσης είναι υπεύθυνος για οποιαδήποτε εξυπηρέτηση των μετόχων, καθώς μέσω του τμήματος εξυπηρέτησης των μετόχων, μπορούν να ενημερώνονται για την πορεία των μετοχών τους.

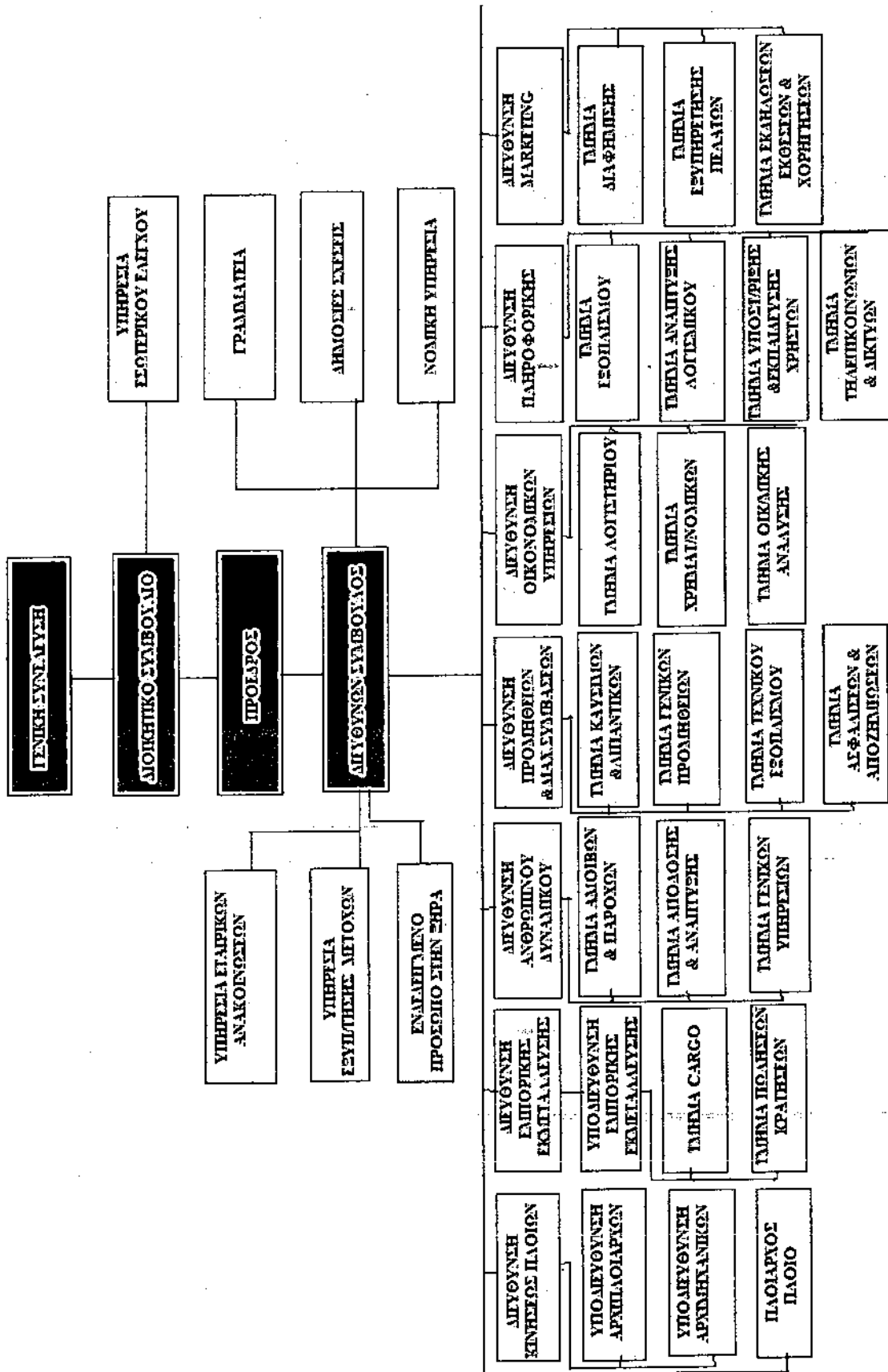
1.4.4. Τα τμήματα της Ν.Ε. και τα επιμέρους αυτών:

Μια ναυτιλιακή εταιρεία εκτός από τα βασικά όργανα για τη διοίκηση, απαιτείται να έχει και βοηθητικά όργανα για την καλύτερη λειτουργία της. Γι' αυτό το σκοπό χωρίζονται σε διάφορα τμήματα ανάλογα με τις εργασίες που προσφέρονται από αυτά. Τα τμήματα αυτά είναι τα εξής:

- Διεύθυνση Κινήσεως Πλοίων,
- Διεύθυνση Εμπορικής Εκμετάλλευσης,
- Διεύθυνση Ανθρωπίνου Δυναμικού,
- Διεύθυνση Προμηθειών & Διαχείρισης Συμβάσεων,
- Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών,
- Διεύθυνση Πληροφορικής,
- Διεύθυνση Marketing.

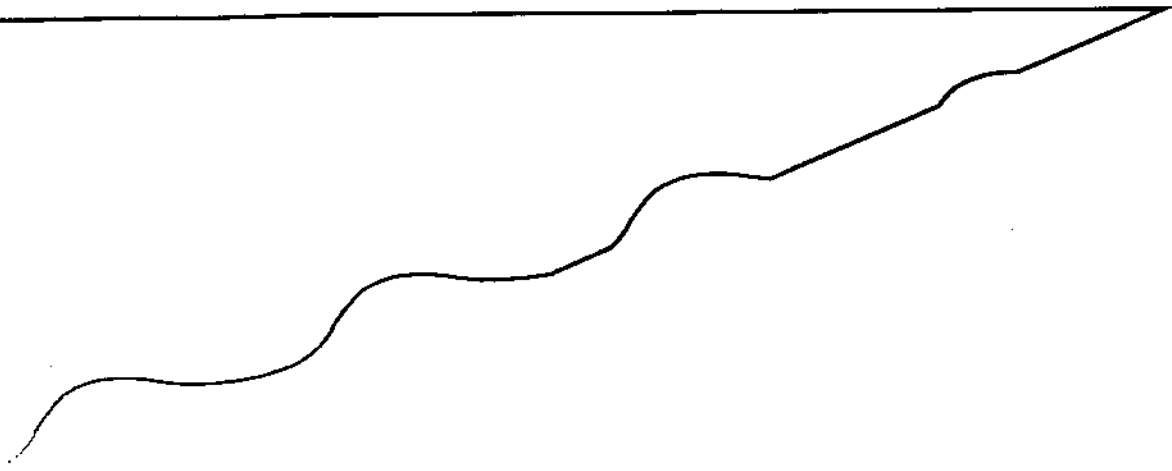
Το οργανόγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζει τα επιμέρους τμήματα αυτών.

1.4.5. Οργανόγραμμα:





- ✍️ Αρχοντάκης Σ. Κωνσταντίνος/Βάβουρας Σ. Ιωάννης,(Αθήνα 1997), «Η σύγχρονη Λαϊκή Εταιρεία», Εκδόσεις Παπαζήση,
- ✍️ Καλαντζής Κ. Αλέξανδρος,(Αθήνα 1990), «Ναυτική Εταιρεία», Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη,
- ✍️ Κιάντου – Παμπούκη Αλίκη,(Θεσσαλονίκη 1989), «Ναυτικό Δίκαιο :Εισαγωγή –Τα πλοία, τα πρόσωπα της ναυτιλιακής επιχείρησης», Εκδόσεις Σάκκουλας, 2^η έκδοση ,
- ✍️ Σελέκος Δ.Πέτρος, «Το Μητρώο Ναυτικών Εταιρειών ως Ειδικό Εμπορικό Μητρώο», Εκδόσεις Σάκκουλα Ν. Αντ.,
- ✍️ Σπαρτιώτης Ε. Γεώργιος ,(Πειραιάς 1989), «Ναυτιλιακές Εταιρείες Α.Ν.89/67» , Εκδόσεις Εμμ.Ν. Σταυριδάκης ,
- ✍️ Χυτήρης Σ. Λεωνίδα, (Αθήνα 1995) , «Τουριστικά Γραφεία: Ίδρυση-Οργάνωση-Λειτουργία», Εκδόσεις Interbooks,



Κεφάλαιο 2^ο



Νέες

Τεχνολογίες

2.1.Γενικά :Νέες τεχνολογίες τουριστικής πληροφόρησης:

Η ανάγκη των ανθρώπων και των διαφόρων κοινωνικών ομάδων να διαχειριστούν ορθολογικά τον συνεχώς αυξανόμενο όγκο πληροφοριών που παραγόταν και παράγεται παγκοσμίως ,με βασικούς στόχους την κατανόηση και την απόδοση διαφόρων φαινομένων (κατά κύριο λόγο εξέλιξης της επιστημονικής έρευνας και της τεχνολογίας), αλλά και την παραγωγή νέων πληροφοριών συνέβαλε στην ανάπτυξη και εξέλιξη της πληροφορικής και των υπολογιστών που εξαπλώθηκε γρήγορα , διέσδυσε παντού και επέδρασε καταλυτικά στην οικονομική και κοινωνική ζωή του πλανήτη μας ,αλλά και στην ανθρώπινη σκέψη κυρίως στον αιώνα που μόλις πέρασε.

Η επιστήμη της πληροφορικής ασχολείται με τη διαχείριση των πληροφοριών. *Πληροφορία* εννοούμε οποιοδήποτε ερέθισμα αντιλαμβάνεται ο άνθρωπος μέσω των πέντε αισθήσεών του ,αλλά και οποιοδήποτε μετρήσιμο μέγεθος συλλαμβάνεται ή παράγεται από κάθε είδους συσκευή ,διάταξη ή μηχανήμα.Ο όρος διαχείριση περιλαμβάνει οτι αφορά την καταγραφή ,την δόμηση ,την αποθήκευση , την ανάκτηση και την επεξεργασία των πληροφοριών.Ο υπολογιστής είναι ένα μηχανήμα που μπορεί να φέρει σε πέρας πνευματικές εργασίες ,επιτελώντας απλές λειτουργίες με μεγάλη ταχύτητα ,ακολουθώντας όμως, πάντοτε πιστά σαφείς και αναλυτικές οδηγίες και κατευθύνσεις που έχουν ειδικά διατυπωθεί από τον άνθρωπο.

Τεχνολογία είναι η οργάνωση και αρχιτεκτονική υπολογιστικών συστημάτων ,τεχνολογία των συστατικών ενός υπολογιστή και των περιφερειακών του μονάδων , επικοινωνία ανάμεσα σε συστήματα και δίκτυα , βασικά προγράμματα και εφαρμογές διαχείρισης υπολογιστικών συστημάτων και δικτύων , μεθοδολογίες ανάπτυξης – διαχείρισης –συντήρησης προγραμμάτων και εφαρμογών (τεχνολογία λογισμικού), επικοινωνία ανθρώπου –υπολογιστή.

Με άλλα λόγια, η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας της πληροφορικής έχει επιδράσει καταλυτικά στον επιχειρησιακό τομέα αλλά και στην καθημερινή κοινωνική και επαγγελματική ζωή του σύγχρονου ανθρώπου σε παγκόσμιο επίπεδο.Η

εν λόγω τεχνολογική πρόοδος έχει μετασχηματίσει πλήρως και το τοπίο της τουριστικής βιομηχανίας.

Ο κλάδος του τουρισμού είναι ένας πολυσύνθετος και έντονα ανταγωνιστικός κλάδος γιατί επιχειρεί να ικανοποιήσει , με την κατάλληλη προσφορά μεγάλου εύρους και ποικιλίας προϊόντων και υπηρεσιών , τις επιθυμίες και τις ανάγκες ζήτησης μεμονωμένων ατόμων ή πληθυσμιακών ομάδων (τους εν δυνάμει καταναλωτές τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών , δηλαδή τους μελλοντικούς τουρίστες). Η χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής στον τουριστικό τομέα δύναται να συνεισφέρει στη βελτίωση της απόδοσης και της παραγωγικότητας , να δημιουργήσει καινοτομικά πρότυπα οργάνωσης και διοίκησης , να αναπτύξει νέες επιχειρηματικές δραστηριότητες καθώς και να συντελέσει αποφασιστικά στην απόκτηση περισσότερο εύκολης πρόσβασης από τον πελάτη –τουρίστα στις ταξιδιωτικές πληροφορίες , ανεξάρτητα της γεωγραφικής του θέσης .

Οι τεχνολογίες πληροφόρησης που χρησιμοποιούνται στον τομέα του τουρισμού για την μεταβίβαση των πληροφοριών είναι:

- Εφαρμογές , που υποστηρίζουν συστήματα πληροφορικής για λειτουργίες των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων.

Τα συστήματα πληροφορικής για την υποστήριξη των λειτουργιών τους αποτελούνται από εφαρμογές λογισμικού που κάθε εφαρμογή εξασφαλίζει τη διαχείριση των πληροφοριών , τόσο σε ποιότητα όσο και σε ποσότητα για κάθε δραστηριότητα της τουριστικής (ναυτιλιακής) επιχείρησης.

- Πληροφοριακά συστήματα κρατήσεων και προβολής , της επιχείρησης μέσω δικτύου υπολογιστών όπως :CRS (Διεθνή Συστήματα Κρατήσεων) αποτελούν τεράστια (συνήθως παγκόσμιας εμβέλειας) και εξειδικευμένα δίκτυα υπολογιστών που συνδέονται με βάσεις δεδομένων , που περιέχουν πληροφορίες και ενημερώνονται απευθείας από τις ναυτιλιακές επιχειρήσεις .Internet , η λειτουργία του βασίζεται στη διασύνδεση διασκορπισμένων σε όλο τον κόσμο κόμβων και ενδιαφερόμενων χρηστών , οι οποίοι , είτε μεμονωμένα μέσω τηλεφωνικών γραμμών , είτε μέσω τοπικών δικτύων , συνδέονται με τον προσωπικό τους υπολογιστή και αυτόματα έχουν πρόσβαση σε όλους τους κόμβους του Internet .

Αναμφισβήτητα, η ναυτιλία μαζί με τον τουρισμό και μερικούς άλλους τομείς παροχής υπηρεσιών αποτελούν εδώ και πολλά χρόνια τις κυριότερες πηγές εσόδων στη χώρα μας. Είναι επίσης γνωστό ότι η χώρα μας βρίσκεται εδώ και πολλά χρόνια ανάμεσα στις πρώτες ναυτιλιακές δυνάμεις παγκοσμίως με κυριότερους ανταγωνιστές την Ιαπωνία, τη Λιβερία, τον Παναμά και την Κύπρο. Έτσι, κάθε τεχνολογική εξέλιξη που επηρεάζει άμεσα τη λειτουργία αλλά και την παραγωγικότητα των παραπάνω κλάδων έχει άμεση επίδραση τόσο στον οικονομικό και τον πολιτικό όσο και στον κοινωνικό τομέα. Η ανάγκη της προετοιμασίας της ναυτιλίας, ώστε να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της επόμενης δεκαετίας, απαιτεί την ευρηματική προσέγγιση και σωστή εφαρμογή των εργαλείων που προσφέρει η Τεχνολογία της Πληροφορικής.

2.2. Τουριστικές υπηρεσίες μέσω Internet:

Το διαδίκτυο αποτελεί, στην αυγή της νέας τεχνολογίας, μέσο πληροφόρησης για κάθε τομέα της αγοράς, άρα και για τον κρίσιμο τομέα του τουρισμού. Σύμφωνα με σχετική έρευνα σε διεθνές επίπεδο η τουριστική βιομηχανία που αφορά τα μέσα μεταφοράς, τα ταξιδιωτικά πρακτορεία κ.τ.λ. αποτελεί αυτή τη στιγμή το 35% του συνόλου των on-line πωλήσεων. Το διαδίκτυο προσφέρει τη δυνατότητα παροχής συμβουλών και πληροφοριών στους καταναλωτές – τουρίστες γρήγορα και εύκολα σε ηλεκτρονική μορφή.

Η είσοδος των νέων τεχνολογιών στη σύγχρονη ζωή είναι πλέον ένα αδιαμφισβήτητο γεγονός, το οποίο είναι ορατό σε διάφορες εκφάνσεις της κοινωνικής και ατομικής δραστηριότητας. Τα άτομα, οι ιδιωτικοί και οι δημόσιοι φορείς στην προσπάθειά τους να βελτιώσουν τις ήδη υπάρχουσες σχέσεις αμφίδρομης επικοινωνίας, συναλλαγής και πληροφόρησης στρέφονται όλο και περισσότερο στη χρήση του Internet μέσω της ανάπτυξης του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Με τον όρο αυτό εννοούμε κάθε μορφή εμπορικής επαφής ή συναλλαγής που γίνεται με ηλεκτρονικά μέσα και δίκτυα. Στο σημείο αυτό καλό είναι να διευκρινιστεί ότι το ηλεκτρονικό επιχειρείν δεν αναφέρεται μόνο στην πράξη της αγοραπωλησίας, η οποία είναι το τελικό στάδιο της διαδικασίας του επιχειρείν. Αναφέρεται σε οποιαδήποτε οικονομική δραστηριότητα που υποστηρίζει τη διαδικασία αυτή. Οι εφαρμογές του ηλεκτρονικού επιχειρείν παρέχουν τη δυνατότητα ανάκτησης και

εύρεσης πληροφοριών καθώς επίσης και της συναλλαγής αγαθών. Τα προϊόντα που διακινούνται μέσω του Διαδικτύου είναι αγαθά και υπηρεσίες. Η τουριστική βιομηχανία είναι ένας από τους σημαντικότερους κλάδους στο ηλεκτρονικό επιχειρείν και απαιτεί άμεσα την εφαρμογή σύγχρονων τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας.

Το internet, δεν είναι κάποια αφηρημένη έννοια. Αποτελεί τη συντόμευση των λέξεων Interconnected Networks (Διαδικτυωμένα Δίκτυα). Γι' αυτό και η ελληνική απόδοση της λέξης internet που είναι «Διαδίκτυο» είναι απολύτως σωστή. Γιατί ονομάστηκε έτσι; Επειδή το internet είναι ουσιαστικά το υπερσύνολο εκατομμυρίων τοπικών δικτύων που συνδέονται μεταξύ τους με βάση ένα κοινό πρωτόκολλο, το επονομαζόμενο TCP/IP, το οποίο για λόγους ευκολίας αναφέρουμε πλέον ως IP (Internet Protocol).

Η πρόσβαση στο internet είναι επιβεβλημένη για κάθε επιχείρηση που δραστηριοποιείται στον τομέα του τουρισμού αλλά και για κάθε άνθρωπο που θέλει να ταξιδέψει επειδή προσφέρει:

- 1) Απόκτηση ειδικής ηλεκτρονικής θυρίδας (electronic mail) που επιτρέπει την άμεση επικοινωνία με εκατομμύρια ανθρώπους σε όλα τα μήκη και τα πλάτη του πλανήτη μας.
- 2) Αναζήτηση και άντληση τεράστιου πλήθους πληροφοριών κάθε είδους μορφής (κείμενα, εικόνες, ήχοι, videos, κ.α) μέσα σε λίγα λεπτά από τα εκατομμύρια υπολογιστές σε ολόκληρο τον κόσμο που είναι συνδεδεμένοι με το διαδίκτυο. Στα sites σημειωτέον, των τουριστικών επιχειρήσεων κάθε είδους χρήστες-καταναλωτές μπορούν να ενημερωθούν για τις προσφερόμενες υπηρεσίες, π.χ. για τα δρομολόγια των πλοίων, για τις ημερομηνίες προγραμματιζόμενων δρομολογίων, για τις τιμές και ακόμη να κάνουν κρατήσεις και αγορές εισιτηρίων. Η λειτουργία αυτή είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για κάθε τουρίστα που εντοπίζει τον τόπο των διακοπών του, απαλλαγμένος από το εμπόδιο των γεωγραφικών αποστάσεων.
- 3) Δυνατότητα δημιουργίας ιστοσελίδων στο διαδίκτυο, οι οποίες είναι προσβάσιμες από όλους τους χρήστες και περιέχουν στοιχεία και πληροφορίες για το δημιουργό τους και τα ενδιαφέροντά του. Με αυτόν τον τρόπο ένας επιχειρηματίας που δραστηριοποιείται στον κλάδο του τουρισμού μπορεί να δημιουργήσει το δικό του χώρο προβολής της

επιχείρησής του π.χ. ναυτιλιακές επιχειρήσεις και έτσι να προσελκύσει μεγαλύτερη πελατεία αφού απευθύνεται σε εκατομμύρια άτομα σε ολόκληρο τον κόσμο.

- 4) Multimedia Εφαρμογές: Ο πολυδιάστατος χαρακτήρας των πολυμέσων προσεγγίζει τις αισθήσεις χρησιμοποιώντας τον συνδυασμό διαφόρων μέσων όπως κείμενο ,γραφικά ,ήχο ,κινούμενη εικόνα ,video.Ο συνδυασμός όλων αυτών των τρόπων παρουσίασης έχει σαν αποτέλεσμα αισθητά υψηλότερα ποσοστά προσοχής , εκμάθησης και συγκράτησης των μεταδιδόμενων πληροφοριών.

(Αλμανταριώτη Λία, (Νοέμβριος 2004), «Νέες Τεχνολογίες τουριστικής πληροφόρησης», «Τουρισμός & Οικονομία», σσ.58-63)

2.3. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των τεχνολογιών πληροφόρησης:

Τα πλεονεκτήματα που μπορούν να μας προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες πληροφόρησης τόσο στις τουριστικές επιχειρήσεις και των ενδιαμέσων αυτών ,όσο και στον τουρίστα –καταναλωτή, είναι:

- ✦ Παρέχεται η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης και άντλησης σε ποιότητα και ποσότητα των πληροφοριών (γραπτών ,ηχητικών ,οπτικών)σε τοπικό και παγκόσμιο επίπεδο χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς ,
- ✦ Επιτρέπει τη διαχείριση και διακίνηση του όγκου πληροφοριών με ταχύτητα και ασφάλεια ,
- ✦ Δυνατότητα ανάπτυξης νέων μεθόδων οργάνωσης και διοίκησης των επιχειρήσεων συμβάλλοντας στην αύξηση της παραγωγικότητας , στην ανταγωνιστικότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών ,
- ✦ Διεύρυνση του επιχειρηματικού τους ορίζοντα με δυνατότητα χρήσης των λειτουργιών του μάρκετινγκ (παρουσίαση και προώθηση των προϊόντων και υπηρεσιών),
- ✦ Δυνατότητα συνεργασίας πολλών χρηστών ταυτόχρονα ,εξασφαλίζοντας χαμηλό λειτουργικό κόστος ,

- ✦ Δυνατότητα στον τουρίστα –καταναλωτή να συνθέσει ο ίδιος το ταξίδι του – με συστατικά στοιχεία –διασφαλίζοντας την μεταφορά του , τη διαμονή του ,τη διατροφή του ,την ψυχαγωγία του κ.τ.λ. .

Από την άλλη πλευρά , τα *μειονεκτήματα* που μπορούμε να αναφέρουμε αφορούν:

- Την ανάγκη εκπαίδευσης των χρηστών για την απόκτηση της τεχνογνωσίας για τη χρήση της τεχνολογίας πληροφόρησης , προκειμένου να εξασφαλίζεται η δυνατότητα επαρκούς χρήσης τους σ'όλο το φάσμα των λειτουργιών ,για την βελτιστοποίηση του οφέλους από τα παραπάνω πλεονεκτήματα ,
- Η αποκλειστικότητα της χρήσης των τεχνολογιών πληροφόρησης γεννά αδυναμία ,αν για παράδειγμα ,κάποιο από τα συστήματα πληροφόρησης παρουσιάσει δυσλειτουργία δημιουργείται παροδική στέρηση των λειτουργιών ,
- Η απόσταση της προσωπικής επαφής μεταξύ των συνεργαζομένων μεγαλώνει με τη συνεχώς αυξανόμενη χρήση των λειτουργιών από τα συστήματα πληροφόρησης ,
- Η μη δυνατότητα εξακρίβωσης και ελέγχου της πηγής και της ποιότητας στο σύνολο πληροφοριών ,κυρίως από την απευθείας χρήση του τουρίστα-καταναλωτή .

2.4. Η χρησιμότητά των τεχνολογιών πληροφόρησης στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις:

Τα τελευταία χρόνια η Πληροφορική έχει εισχωρήσει αρκετά στις ναυτιλιακές εταιρείες και η ανάγκη εγκατάστασης ολοκληρωμένων υπολογιστικών συστημάτων έχει γίνει πολύ έντονη.Οι ιδιοκτήτες ναυτικών εταιρειών ,κατά το μεγαλύτερο ποσοστό εφοπλιστές έχουν κατανοήσει τη σημασία της Πληροφορικής στα πλαίσια οργάνωσης των επιχειρήσεών τους, η οποία ξεκινά με την παρουσία ενός σύγχρονου

τηλεφωνικού κέντρου και καταλήγει στην ύπαρξη εξειδικευμένων λύσεων για τη γενικότερη οργάνωση και διαχείριση πληροφοριών μέσα στην επιχείρηση.

2.4.1. Ταξίδια –διακοπές :πληροφορική & διαδίκτυο:

Ο τρόπος με τον οποίο οι υποψήφιοι τουρίστες εξασφαλίζουν πληροφόρηση , σχεδιάζουν αλλά και κλείνουν τις διακοπές τους τα τελευταία χρόνια έχει γνωρίσει ριζικές μεταβολές .Η ραγδαία αύξηση της χρήσης του διαδικτύου σημαίνει ότι εκατομμύρια άνθρωποι στον κόσμο έχουν την δυνατότητα πλέον να αγοράζουν ταξιδιωτικές υπηρεσίες από τον υπολογιστή τους , στο γραφείο ή στο σπίτι ,και να κάνουν κρατήσεις ή να αγοράζουν το εισιτήριό τους .

Ουσιαστικά ,δύο είναι οι βασικές χρήσεις του διαδικτύου:

- a) Είναι εργαλείο προβολής για τις επιχειρήσεις και εργαλείο πληροφόρησης για τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές ,
- b) Είναι εργαλείο –κανάλι διάθεσης και πωλήσεων για τις επιχειρήσεις και online αγορών για τους τουρίστες.

2.4.2. Το διαδίκτυο ως εργαλείο προβολής και πληροφόρησης:

Ο τουρισμός ήταν από τις πρώτες και παραμένει μία από τις βασικές υπηρεσίες που αναπτύχθηκαν στο διαδίκτυο.Γι'αυτό και υπάρχουν άπειρες ηλεκτρονικές σελίδες σχετικές με ταξίδια και διακοπές για κάθε χώρα του κόσμου.Η προετοιμασία των διακοπών από την οθόνη του υπολογιστή μπήκε στην καθημερινότητά μας με αποτέλεσμα όλο και περισσότεροι ,σε ολόκληρο τον κόσμο , να στρέφονται στο διαδίκτυο για να κάνουν κρατήσεις .

Για την Ελλάδα είναι πάμπολλες οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις που αφορούν ναυτιλιακές επιχειρήσεις ,τόσο στα ελληνικά όσο και στις βασικές διεθνείς γλώσσες,

με πολλές χρηστικές πληροφορίες .Το διαδίκτυο είναι πρωτίστως ένα μέσο διανομής πληροφοριών.

2.4.3.Χρησιμότητα και λειτουργία ενός website:

Αναμφισβήτητα η αξιοποίηση του internet προσφέρει μοναδικές δυνατότητες σε μία ναυτιλιακή επιχείρηση , αφού η δημιουργία ενός website επιτρέπει στην εταιρεία να στήσει τη δική της «βιτρίνα» στο Δίκτυο ,η οποία θα είναι προσβάσιμη από οποιοδήποτε σημείο του Δικτύου.

Ένα website βοηθάει μια ναυτιλιακή επιχείρηση να προβάλλει τις υπηρεσίες της ,όπου αυτό γίνεται είτε με τη χρήση video ,με αποτέλεσμα με ένα απλό “κλικ” ο χρήστης να μπορεί με μια εικονική περιήγηση ,είτε με απλές φωτογραφίες να ξεναγείται στους διάφορους χώρους των πλοίων, όπου οι επιβάτες μπορούν να ψυχαγωγηθούν (bar, casino) ,να χαλαρώσουν, να απολαύσουν τις ποικίλλες λιχουδιές στα εστιατόρια ,και επίσης να δουν την ποιότητα των καμπινών του κάθε πλοίου.

Ακόμα το website δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να πληροφορηθούν για την πορεία της εταιρείας από την ίδρυσή της έως σήμερα. Επίσης ,μπορεί να παρουσιάζει διάφορους χάρτες με τις πόλεις –χώρες –νησιά όπου τα πλοία της επισκέπτονται.

Μια άλλη χρήση της ιστοσελίδας της ναυτιλιακής επιχείρησης είναι η παρουσίαση καταλόγου με τα διάφορα πρακτορεία σε όλη την Ελλάδα ή το εξωτερικό με τα οποία συνεργάζεται και από τα οποία μπορεί ο κάθε ενδιαφερόμενος ταξιδιώτης να παραλάβει τα εισιτήριά του.

Άλλη μία σημαντική χρήση των ιστοσελίδων είναι η παρουσίαση του ναυτολογίου για μια διαδρομή ή και μετ’επιστροφής ,ή ακόμη και η παρουσίαση των δρομολογίων και οι ακριβείς ώρες πραγματοποίησής τους ή και οι ώρες άφιξης των πλοίων στα διάφορα λιμάνια.

Εκτός από τις τιμές και τα δρομολόγια , μπορούν οι ενδιαφερόμενοι – μελλοντικοί ταξιδιώτες να πραγματοποιήσουν κρατήσεις εισιτηρίων για τους προορισμούς που επιθυμούν ,έχοντας ταυτόχρονα την δυνατότητα να επιλέξουν αν δικαιούνται και τις κατάλληλες εκπτώσεις (για πολύτεκνους , φοιτητές , παιδιά κάτω των 12 ετών, άτομα με ειδικές ανάγκες ,κ.τ.λ.) .Βέβαια για να ολοκληρωθεί μια

τέτοια κράτηση θα πρέπει ο πελάτης της κάθε ναυτιλιακής επιχείρησης να συμπληρώσει και κάποια από τα προσωπικά του στοιχεία όπως και τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας. Μετά την ολοκλήρωση της κράτησης λαμβάνει μια απάντηση ότι η κράτηση ολοκληρώθηκε με επιτυχία και επίσης λαμβάνει και τον αριθμό κράτησης (reservation number).

Στις μέρες μας είναι αδιανόητο να φανταστούμε μία ναυτιλιακή επιχείρηση που να μην διαθέτει την ανάλογη πληροφοριακή υποδομή.

2.4.3.1. Τα websites των ναυτιλιακών εταιρειών- παραδείγματα:



Το site της ANEK πληροφορεί το κοινό για τα δρομολόγια και για τους ναύλους . Επίσης ,ο επισκέπτης αν το επιθυμεί , έχει τη δυνατότητα εικονικής περιήγησης στα πλοία (ξενάγηση στις καμπίνες αλλά και στους άλλους χώρους των πλοίων όπου μπορούν να χαλαρώσουν οι επιβάτες).

Ακόμη δίνονται διάφορα στοιχεία για την εταιρεία και για το στόλο ,όπως και στο site της minoan. Η φόρμα κράτησης εισιτηρίων είναι πρακτική και σχετικά ευκόλη ως προς τη χρήση αφού γίνεται βήμα-βήμα και στο τέλος καταχωρούνται τα στοιχεία των επιβατών όπως και ο αριθμός πιστωτικής τους κάρτας .

Με άλλα λόγια είναι ένα προσεγμένο site που διευκολύνει τους χρήστες -πελάτες της εταιρείας να πραγματοποιούν κρατήσεις και να ενημερώνονται γενικά για την σωστότερη οργάνωση των διακοπών τους.



(www.hellenicseaways.gr)

HELLENIC SEAWAYS

Το site της εταιρείας παρουσιάζει και αυτό όπως και το προηγούμενο και το επόμενο, το ιστορικό της εταιρείας ,τον στόλο της , τα δρομολόγια , το ναυλολόγιο και δίνεται η δυνατότητα στους χρήστες-επισκέπτες (μελλοντικούς ταξιδιώτες) του internet να πραγματοποιήσουν κρατήσεις δίνοντας τα στοιχεία τους και επιλέγοντας τους προορισμούς τους οποίους επιθυμούν.



(www.minoan.gr)



MINOAN LINES

Η πρώτη ελληνική ακτοπλοϊκή εταιρεία που έφτιαξε site στο internet , με πληροφορίες για τα δρομολόγια των πλοίων της .Μπορεί να δει κανείς τα πλοία της εταιρείας ,τα καθημερινά δρομολόγια και αναλυτικά τους ναύλους για κάθε δρομολόγιο ,στη συγκεκριμένη φόρμα κράτησης εισιτηρίων εκτός από τα στοιχεία του κάθε τουρίστα και την ημερομηνία , μπορεί να κλείσει θέση και για το όχημά του αλλά και να δηλώσει αν δικαιούται κάποια έκπτωση (π.χ. φοιτητική ,πολυτεχνική,στρατιωτική κ.τ.λ.).

Η πραγματοποίηση κράτησης έγινε από την HellasNet και την FORTHers,οι οποίες ολοκλήρωσαν με επιτυχία την ανάπτυξη του μηχανισμού online κρατήσεων των Μινωικών Γραμμών, σε συνεργασία με την αρμόδια Διεύθυνση της εταιρείας. Οι επισκέπτες του website www.minoan.gr έχουν, πλέον, τη δυνατότητα, με 6 απλά βήματα, να προβούν online στην κράτηση και την αγορά του εισιτηρίου τους.

Η εφαρμογή επεκτάθηκε και παραμετροποιήθηκε σύμφωνα με τις ανάγκες των Μινωικών Γραμμών και διασυνδέθηκε τόσο με το σύστημα κρατήσεων της εταιρείας, όσο και με σύστημα πληρωμής μέσω πιστωτικής κάρτας.

Άλλες διευθύνσεις ναυτιλιακών εταιρειών είναι :



AGAPITOS (www.united-hellas.com/agapitos)



SUPERFAST FERRIES (www.superfast.com)



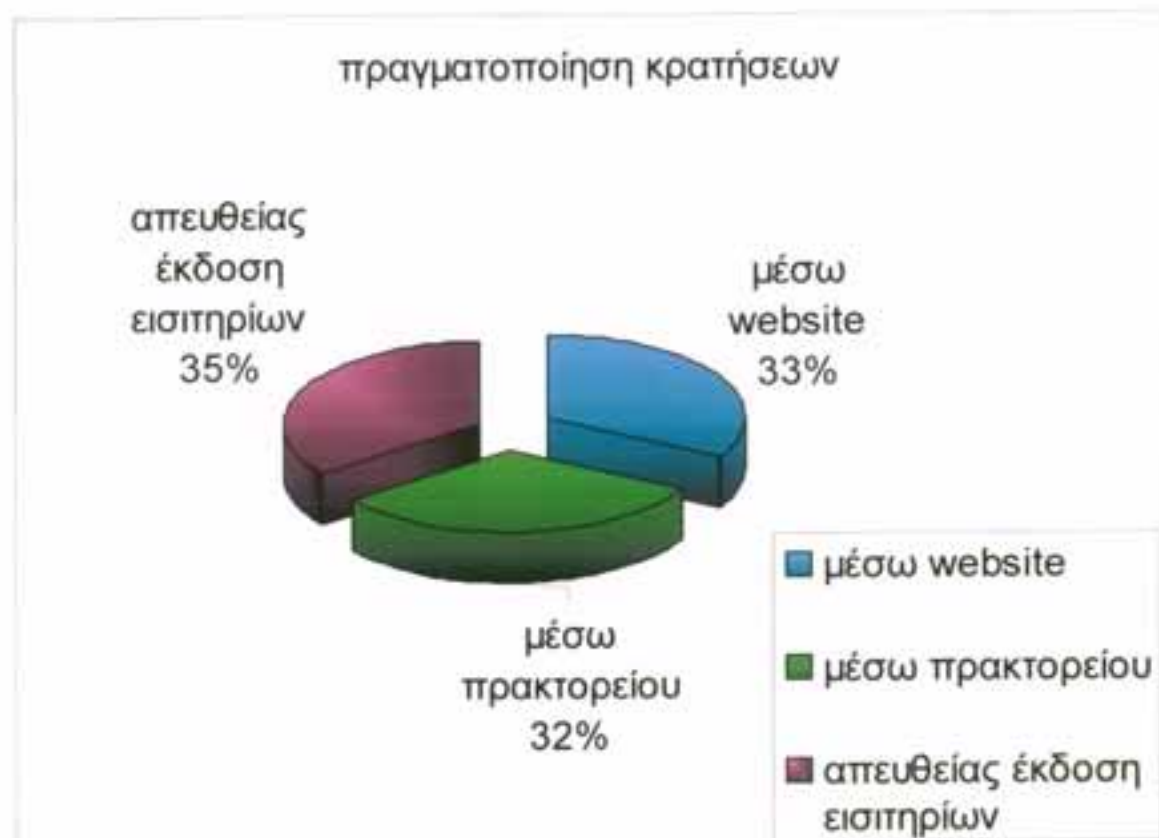
STRINTZIS LINES (www.strintzis.com)

2.4.3.2.Κρατήσεις μέσω website:

Σύμφωνα με το άρθρο «Περισσότερες κρατήσεις μέσω του internet παρά μέσω των τουριστικών πρακτόρων» που δημοσιεύθηκε στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.traveldailynews.gr της 30^{ης} Σεπτεμβρίου 2004 ,που αφορούσε τον τουρισμό και πιο συγκεκριμένα το Internet και την επίδραση του -στη σύγχρονη κοινωνία -στα πρακτορεία αλλά και στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις , όλο και περισσότεροι άνθρωποι προτιμούν τις κρατήσεις μέσω του internet ,από το να πηγαίνουν σε πρακτορεία ,σύμφωνα με τα αποτελέσματα έρευνας αγοράς , η οποία πραγματοποιήθηκε από την εταιρεία Mintel , στην Μεγάλη Βρετανία.

Η έρευνα , στην οποία πήραν μέρος 1.300 ενήλικα άτομα ,σύμφωνα με το διάγραμμα 2.1., αποκάλυψε ότι το 33% των ερωτηθέντων πραγματοποιούν κρατήσεις εισιτηρίων, είτε ακτοπλοϊκών, είτε αεροπορικών, μέσω website , ενώ μόλις το 32% προτιμά να κάνει κρατήσεις από ταξιδιωτικό-ναυτιλιακό πρακτορείο,το υπόλοιπο 35% προτιμά την απευθείας έκδοση εισιτηρίων.

Διάγραμμα 2.1.
Πραγματοποίηση Κρατήσεων



Σύμφωνα με αυτήν την έρευνα μπορούμε να παρατηρήσουμε την ολοένα αύξηση του ποσοστού το οποίο πραγματοποιεί κρατήσεις μέσω website, το οποίο είναι λίγο κατώτερο αυτού των ατόμων που προτιμούν την απευθείας έκδοση των εισιτηρίων τους. Βάσει μιας παλαιότερης έρευνας του έτους 1999, η οποία είχε πραγματοποιηθεί και αυτή στη Μεγάλη Βρετανία από την ίδια εταιρεία έδειχνε ότι μόνο το 17,7% πραγματοποιούν κρατήσεις μέσω του Internet.

Το συμπέρασμα το οποίο μπορούμε να βγάλουμε είναι ότι με το πέρασμα των χρόνων ολοένα και μειώνεται η διαφορά μεταξύ κρατήσεων website και απευθείας έκδοσης εισιτηρίων. Παρατηρούμε ότι οι ταξιδιώτες έχουν πλέον εξοικειωθεί με την τεχνολογία και με τα όσα μπορεί να τους προσφέρει!

(Κοιμιάς Θωδ. (Σεπτέμβριος 2004). «Περισσότερες κρατήσεις μέσω του ιντερνετ παρά μέσω τουριστικών

πρακτορείων», www.travelinfo.news.gr)

2.4.3.3. Ηλεκτρονικές Κρατήσεις:

Πρόσφατα πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα άλλη μια έρευνα αναφορικά με τη χρήση του Internet σε σχέση με τον τουρισμό και ειδικότερα με την ναυτιλία.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από την **Info Publication Ltd.**, με στόχο την ενημέρωση των τουριστικών -ναυτιλιακών εταιρειών. Έγιναν εκατό προσωπικές συνεντεύξεις με ερωτηματολόγιο, σχετικά με τη στάση του κοινού απέναντι στη δυνατότητα χρήσης του Internet, ενώ αξιοποιήθηκαν και αναλύθηκαν στοιχεία τα οποία προέκυψαν από εκδηλώσεις του Συνδέσμου των εν Ελλάδι Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Πρακτόρων (HATTA) και το συνέδριο της American Society of Travel Agents (ASTA).

Οι απαντήσεις παρουσιάζουν ενδιαφέρον στις τρεις ερωτήσεις τις οποίες απάντησαν οι ερωτηθέντες.

Ιδού τα σημαντικότερα συμπεράσματα:

Στην πρώτη ερώτηση, όπως φαίνεται στο διάγραμμα 2.2, από την ανάλυση των απαντήσεων προκύπτει πως η άποψη των ερωτηθέντων για κρατήσεις μέσω Internet είναι θετική. Όπως το ίδιο συμπέρασμα προκύπτει και από τις απαντήσεις στην δεύτερη ερώτηση, διάγραμμα 2.3.

Διάγραμμα 2.2.

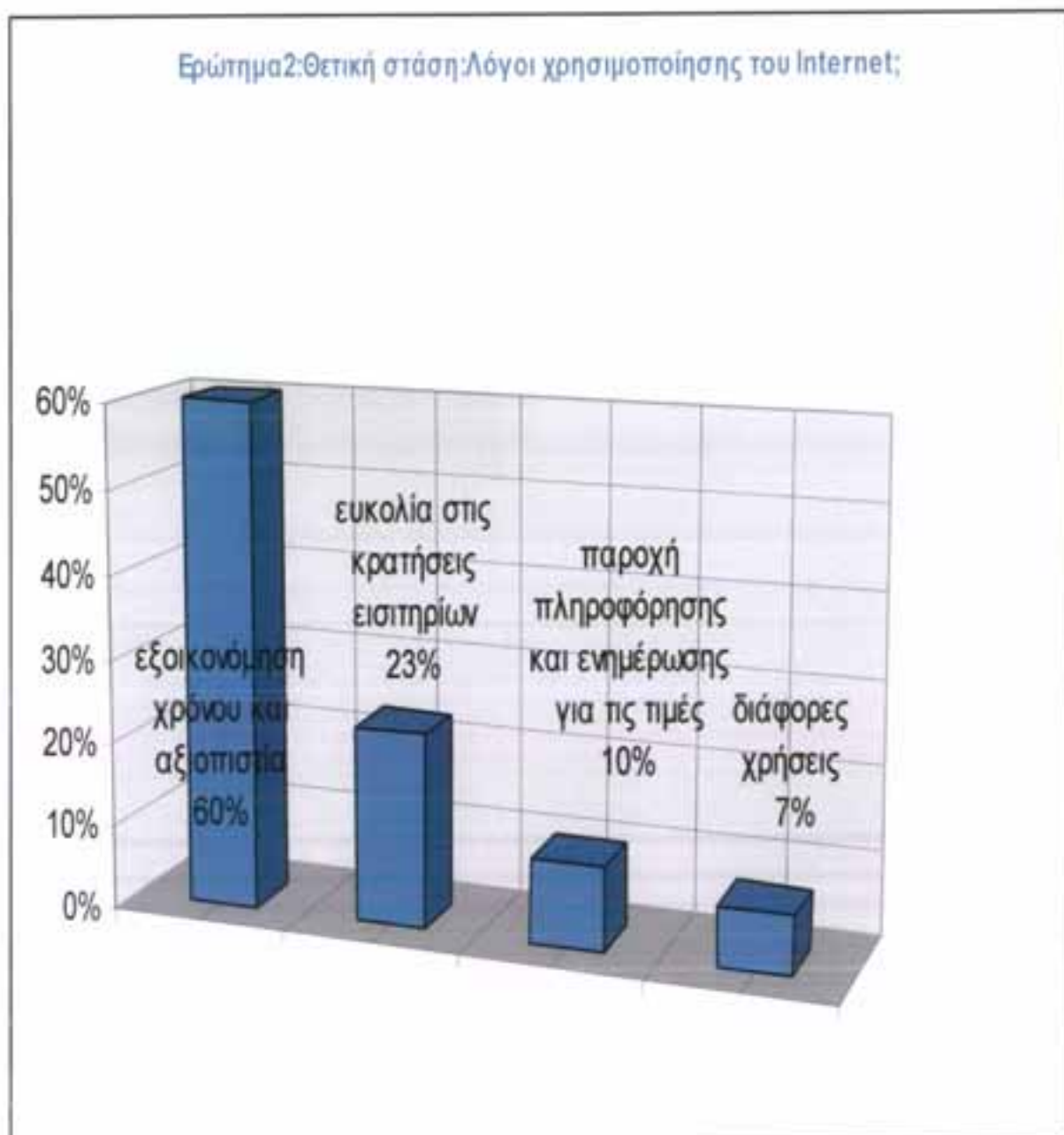
Χρήση του Internet για ηλεκτρονική κράτηση θέσεων



Διαπιστώνουμε ότι αρκετά άτομα έχουν υιοθετήσει τη χρήση του Internet ,ενώ κάποιοι άλλοι θεωρούν πως είναι αρκετά νωρίς ,είτε επειδή δεν γνωρίζουν τις δυνατότητές του, είτε επειδή δεν εμπιστεύονται το μέσο αυτό,διάγραμμα 2.4.

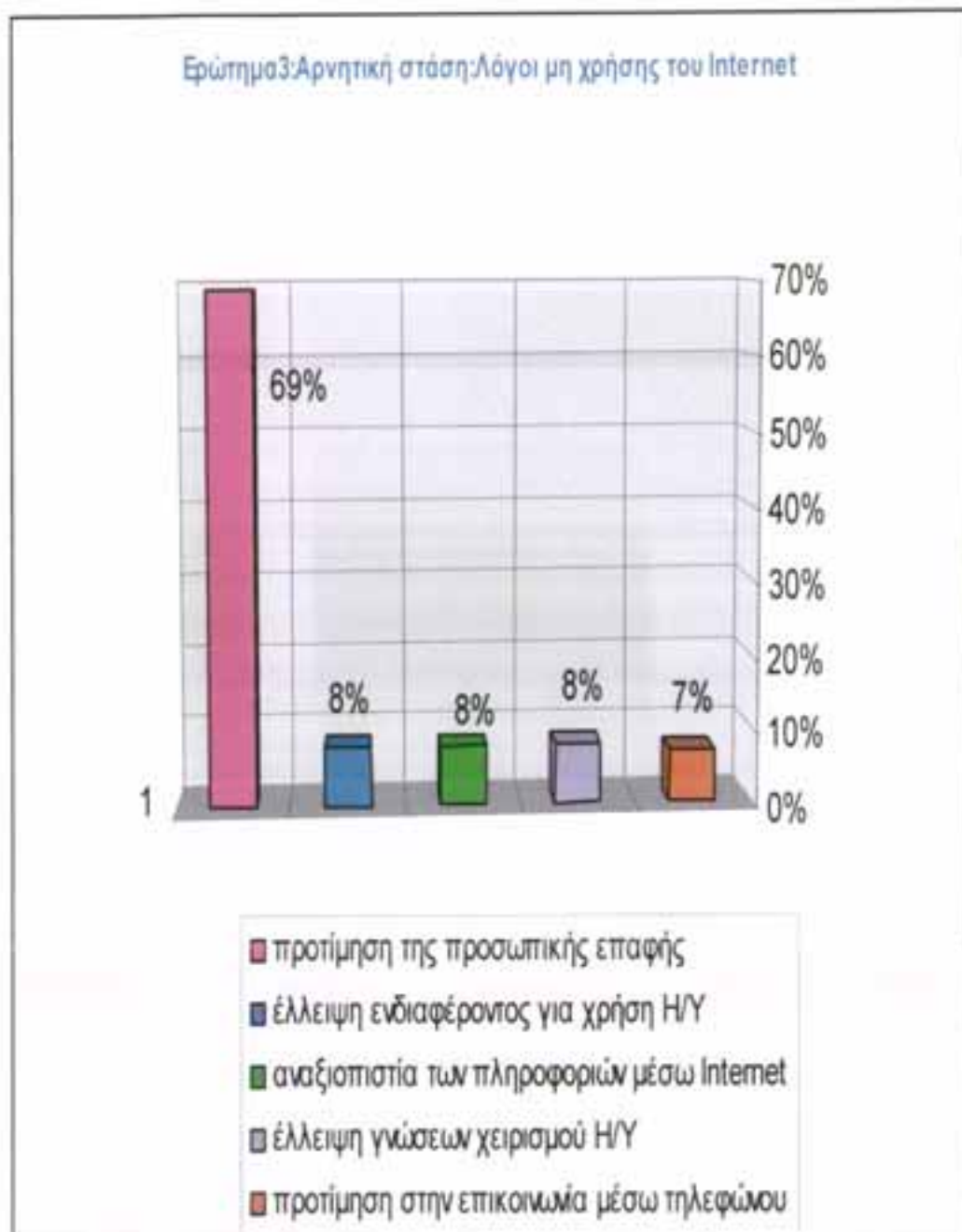
Διάγραμμα 2.3.

Λόγοι χρησιμοποίησης του Internet



Διάγραμμα 2.4

Λόγοι μη χρήσης του Internet



Ως προς το σύστημα κρατήσεων μέσω Internet ,οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσα από ένα σύστημα κρατήσεων είναι:

- ◇ Η πληροφόρηση –ενημέρωση ,αλλά και η δυνατότητα να βλέπουν μέσω εικόνων αυτό που πρόκειται να αγοράσουν,
- ◇ Η δυνατότητα κρατήσεων εισιτηρίων ,
- ◇ Οι φοιτητικές ή οποιεσδήποτε άλλες εκπτώσεις .

Από την ίδια έρευνα προκύπτουν τα θετικά αλλά και τα αρνητικά από την εφαρμογή του συστήματος κρατήσεων μέσω του Internet ,πίνακας 2.1.

Πίνακας 2.1.

Θετικά & Αρνητικά του συστήματος κρατήσεων μέσω του **Internet**.

Θετικά	Αρνητικά
<ul style="list-style-type: none"> • Εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες που χρειάζεται ο πελάτης . 	<ul style="list-style-type: none"> • Εξάλειψη των προσωπικών σχέσεων πελάτη-πωλητή.
<ul style="list-style-type: none"> • Εξοικονόμηση χρόνου 	<ul style="list-style-type: none"> • Παρερμηνευση των πληροφοριών,
<ul style="list-style-type: none"> • Ταχεία εξυπηρέτηση ,συνέπεια, πρόσβαση με εικόνες , 	<ul style="list-style-type: none"> • Έξοδα της τηλεφωνικής επικοινωνίας,
<ul style="list-style-type: none"> • Ευκολία στη διαδικασία κράτησης, 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλλειψη ασφάλειας στον τρόπο πληρωμής με πιστωτική κάρτα.
<ul style="list-style-type: none"> • Δυνατότητα πολλών επιλογών, 	
<ul style="list-style-type: none"> • Γρήγορη και επαρκής πληροφόρηση. 	

Στην Ελλάδα οι χρήστες του Internet φτάνουν μόλις τις 700.000, αλλά για το 2006 ο αριθμός τους προβλέπεται να φτάσει τα 3.500.000.

(Τουρισμός & Ανθρώπος, τόμος 43, Θεσσαλονίκη 2001)

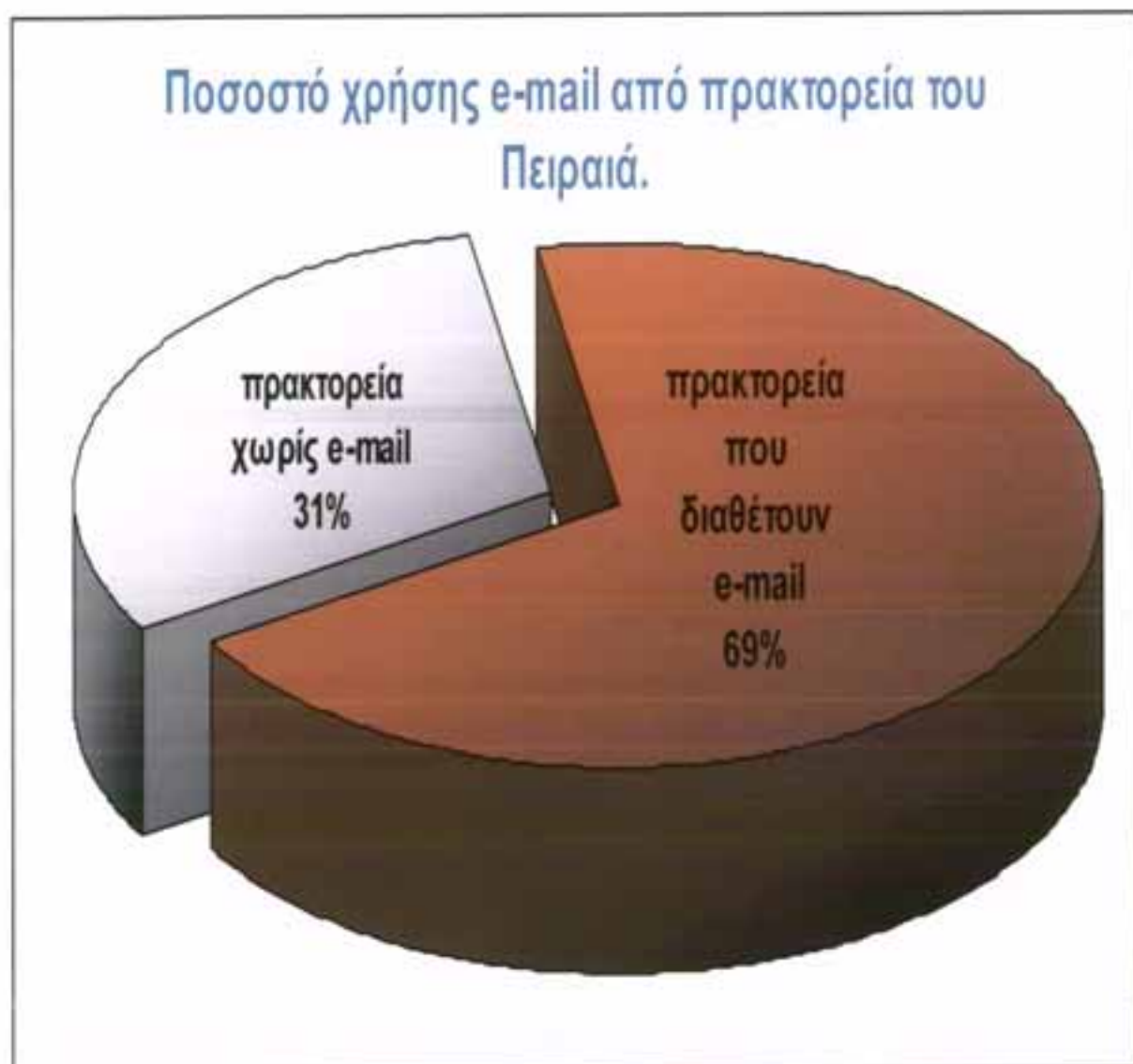
2.4.4. Έρευνα για τη χρήση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (e-mail) από τα συνεργαζόμενα πρακτορεία Πειραιά και Πατρών των ναυτιλιακών εταιρειών:

Πραγματοποιώντας μια έρευνα στα δύο μεγάλα λιμάνια της χώρας σε ναυτιλιακά πρακτορεία και πρακτορεία γενικού τουρισμού, του Πειραιά και της Πάτρας, σχετικά με το ποσοστό δυνατότητας χρήσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) αλλά και κατά πόσο έχουν ενταχθεί στις νέες τεχνολογίες για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, διαπίστωσα τα εξής βάσει του Παραρτήματος 2 και Παραρτήματος 3:

Σύμφωνα με το Παράρτημα 2, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 2.5, έχοντας χρησιμοποιήσει μόνο ένα μικρό ποσοστό από τα πρακτορεία του Πειραιά στην έρευνά μου, παρατήρησα ότι σε αριθμό συνολικά 81 πρακτορείων, εκείνα που παρέχουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα επικοινωνίας με e-mail είναι τα 56(69%), ενώ τα υπόλοιπα 25(31%) προσφέρουν τις υπηρεσίες τους είτε τηλεφωνικά είτε μέσω fax.

Διάγραμμα 2.5.

Ποσοστό χρήσης e-mail από τα πρακτορεία του Πειραιά.



Προκύπτει το συμπέρασμα ότι σιγά σιγά ολοένα αυξάνεται ο αριθμός των πρακτορείων που συμβαδίζουν με την εξέλιξη της τεχνολογίας για την βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρουν στους πελάτες τους είτε εντός είτε εκτός των συνόρων της Ελλάδας.

Διάγραμμα 2.6.

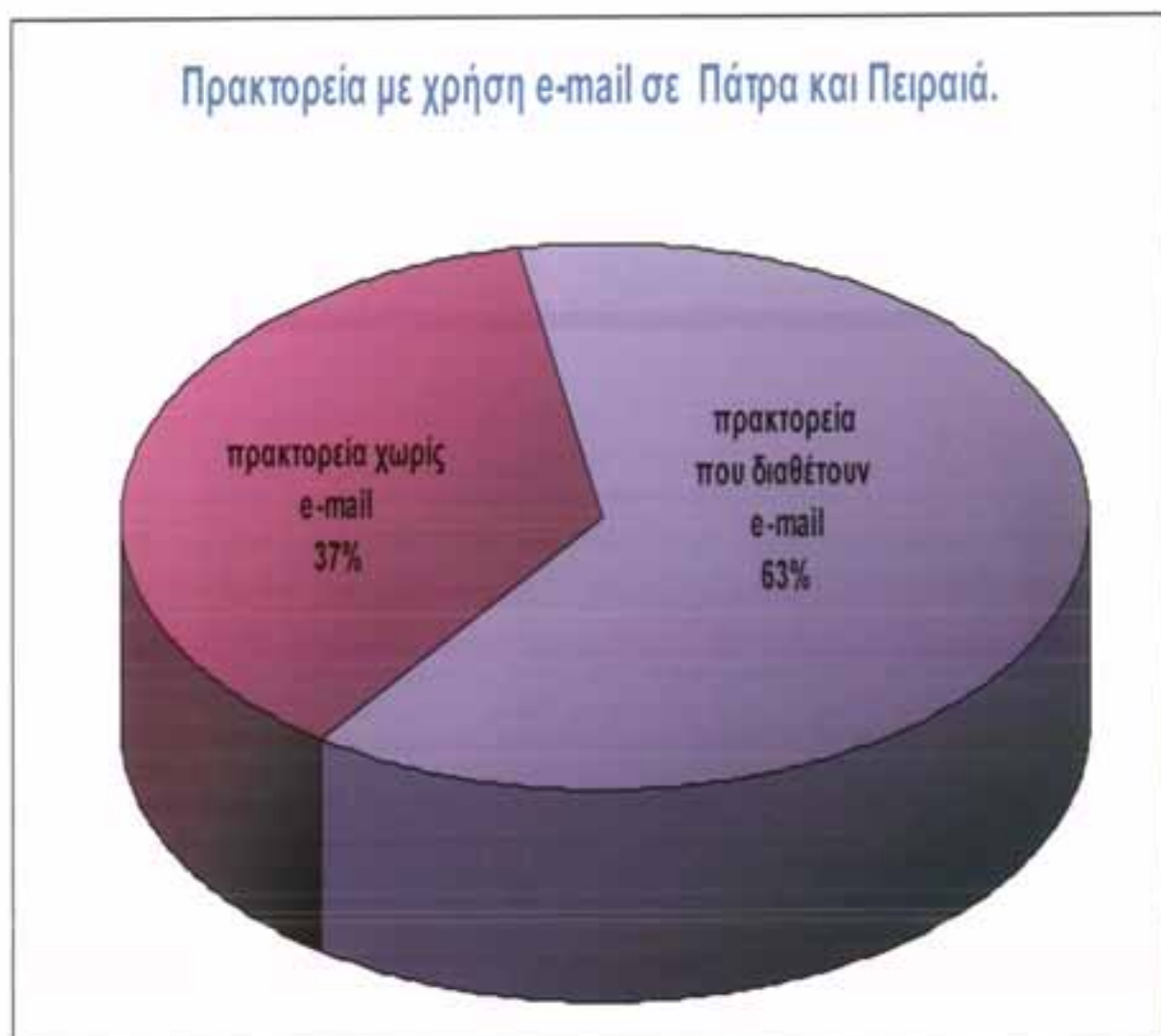
Ποσοστό χρήσης e-mail από πρακτορεία της Πάτρας.



Σύμφωνα με το Παράρτημα 3 ,στην ίδια έρευνα η οποία συμπεριλαμβάνει 29 συνολικά πρακτορεία της Πάτρας , όπως διαπιστώνουμε και στο διάγραμμα 2.6,τα 16(54%) από αυτά δεν έχουν την δυνατότητα επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου παρά μόνο τα 13(45%) .

Διάγραμμα 2.7.

Πρακτορεία με χρήση e-mail σε Πάτρα και Πειραιά.



Από την άλλη μεριά, μπορούμε να διαπιστώσουμε και από το διάγραμμα 2.7, ότι συγκεντρωτικά και στα δυο λιμάνια της Πάτρας και του Πειραιά το ποσοστό χρήσης e-mail από τα πρακτορεία



Από: Iosco Hellas.



ανέρχεται στο 63%, το οποίο σημαίνει ότι ένα αρκετά μεγάλο τμήμα των τουριστικών πρακτορείων έχει αναγνωρίσει τη σημασία της τεχνολογίας στον τομέα του τουρισμού.

Χάρτης: Αριένα Βιάνας




2.5. Τηλεφωνικό Κέντρο:

Η σημασία των τηλεπικοινωνιών στη σύγχρονη εποχή είναι αυταπόδεικτη. Η σημερινή αλματώδης ανάπτυξη του τομέα των τηλεπικοινωνιών, όμως δεν θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί, αν δεν είχαν προηγηθεί βασικές τεχνικές ανακαλύψεις, ήδη από τις αρχές του προηγούμενου αιώνα. Ο τομέας των επικοινωνιών και του δικτύου ειδικότερα, αναπτύσσεται ραγδαία. Ένα μικρό δείγμα πήραμε ήδη στην Ελλάδα με την ταχύτητα της ανάπτυξης της κινητής τηλεφωνίας ή επίσης την δημιουργία της δορυφορικής τηλεφωνίας, για να ακολουθήσει η ευρεία χρήση του εικονοτηλεφώνου. Ο αιώνας μας είναι εντυπωσιακός. Οι τηλεπικοινωνίες σίγουρα έχουν σημαντική συμβολή σε αυτό.

Όπως προαναφέρθηκε η εποχή μας χαρακτηρίζεται από την ραγδαία εξέλιξη των τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών και η δυνατότητα για άμεση και εύκολη τηλεφωνική πρόσβαση σε κάθε γωνιά της Γης θεωρείται πλέον όχι μόνο δεδομένη αλλά και απαραίτητη. Ωστόσο, αν και σε ιδιωτικό επίπεδο η κάλυψη αυτής της ανάγκης είναι μια σχετικά απλή υπόθεση για τη διεκπεραίωση της οποίας είναι αρκετή μια τηλεφωνική συσκευή, σε χώρους όπως τα ξενοδοχεία ή οι ναυτιλιακές επιχειρήσεις μεγάλου ή μεσαίου μεγέθους, όπου περισσότεροι από ένας άνθρωποι διεκδικούν ταυτόχρονα το δικαίωμα στην τηλεφωνική επικοινωνία, τα πράγματα περιπλέκονται κάπως. Για τη διευθέτηση ανάλογων προβλημάτων είναι αναγκαία η ύπαρξη τηλεφωνικού κέντρου.

Επιγραμματικά, η λειτουργία των τηλεφωνικών κέντρων συνίσταται στη συγκέντρωση των τηλεφωνημάτων και την κατανομή τους προς τους κατάλληλους δέκτες . Με άλλα λόγια λειτουργούν ως επικοινωνιακοί κόμβοι , οι οποίοι διαχειρίζονται τα τηλεφωνήματα προς και από έναν ενιαίο τηλεπικοινωνιακό χώρο.

Ένα τηλεφωνικό κέντρο , για να θεωρείται επαρκές , πρέπει να συγκεντρώνει σε κάθε περίπτωση ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά:

-  Δυνατότητα συγκέντρωσης γραμμών από πολλές τηλεφωνικές συσκευές .
-  Δυνατότητα επικοινωνίας με περισσότερες από μία τηλεφωνικές συσκευές .
-  Δυνατότητα να θέτει ένα τηλεφώνημα σε αναμονή.

Τα πιο συνηθισμένα τηλεφωνικά κέντρα είναι ηλεκτρομηχανικά ή ηλεκτρονικά . Τα τελευταία έχουν το προβάδισμα στις προτιμήσεις των αγοραστών και εξελίσσονται συνεχώς . Μάλιστα η πρόοδος της ηλεκτρονικής τεχνολογίας και οι συνεχόμενες εφαρμογές αυτής , έχουν συντελέσει στην εντυπωσιακή επέκταση των βασικών χαρακτηριστικών που πρέπει να έχει ένα επαρκές τηλεφωνικό κέντρο , με αποτέλεσμα την ανάπτυξη νέων, πρωτόγνωρων ιδιοτήτων ,σε ανάλογες βέβαια τιμές.

Το τηλεφωνικό κέντρο , λοιπόν , ή PBX (Private Branch eXchange) όπως είναι η διεθνής ονομασία του, είναι ένα επαγγελματικό τηλεφωνικό σύστημα που έχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεται αποτελεσματικά και με τη μέγιστη δυνατή οικονομία τα εσωτερικά τηλέφωνα που διαθέτει , ενώ παράλληλα έχει πρόσβαση και σε εξωτερικές γραμμές ,χρησιμοποιώντας πολύ μικρότερο αριθμό τηλεφωνικών γραμμών από τον αντίστοιχο των κανονικών συσκευών.

Συνοπτικά ,τα στοιχεία που συναποτελούν τα σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα , τα οποία σημειωτέον λειτουργούν βάσει της τεχνολογίας των μικροεπεξεργαστών που οργανώνουν και κατευθύνουν τα ηλεκτρονικά δεδομένα , είναι τα ακόλουθα:α) ο επεξεργαστής ελέγχου, ,β) οι απαιτούμενες τηλεφωνικές συσκευές και γ) τα τελεματικά δεδομένων.

Αναλυτικότερα , το κεντρικό εξάρτημα του συστήματος είναι επεξεργαστής ελέγχου , ο οποίος αποτελείται από ένα ολοκληρωμένο υπολογιστικό σύστημα που συνδέεται από αντίστοιχο software.

Οι μονάδες επεξεργασίας και ελέγχου ποικίλλουν ανάλογα με το χρησιμοποιούμενο λογισμικό και hardware ,οι λειτουργίες όμως τις οποίες εκτελούν παραμένουν οι ίδιες σε κάθε περίπτωση .Συγκεκριμένα :

- ❁ Κατανέμουν τις πηγές κατά τη διάρκεια της λήψης των τηλεφωνημάτων.
- ❁ Διατηρούν τις απαιτούμενες κατανομές κατά τη διάρκεια ενός τηλεφωνήματος.
- ❁ Απελευθερώνουν τις δεσμευμένες πηγές.
- ❁ Ελέγχουν αυτόματα όλα τα τμήματα της μονάδας επεξεργασίας και συγκεντρώνουν δεδομένα λειτουργίας ώστε να είναι σε θέση να παρουσιάσουν αναφορές και αναλύσεις .

Επιπροσθέτως , η μνήμη τους περιέχει έναν μεγάλο αριθμό πληροφοριών που περιλαμβάνει δεδομένα διαχείρισης των τηλεφωνημάτων και των λειτουργιών των γραμμών.

Αυτό ,που επιτυγχάνεται χάρη σε μια τεχνική διασύνδεσης των κυκλωμάτων των χρηστών που συνδιαλέγονται ταυτοχρόνως , είναι ιδιαίτερα χρήσιμο στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις . Σε ένα τηλεφωνικό κέντρο είναι απαραίτητες και οι τηλεφωνικές συσκευές που λειτουργούν ως τερματικά.

Επιπλέον υπάρχουν τα τερματικά δεδομένων που συνδέονται απευθείας στον επεξεργαστή ελέγχου του συστήματος και επιτρέπουν στο διαχειριστή ελέγχου να αλλάζει τα βασικά δεδομένα του τηλεφωνικού κέντρου , τις παρεχόμενες πληροφορίες ,τους χρήστες και τα είδη των προσφερόμενων υπηρεσιών , να αποκτά στατιστικές κίνησης και χρήσης , να εκτελεί διαγνωστικές δοκιμές και να καταγράφει τις μονάδες και υπό προϋποθέσεις τους αριθμούς των τηλεφωνημάτων που γίνονται . Ακόμη , να κατανέμονται οι κλήσεις ισομερώς.

2.5.1.Τι προσφέρει ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο:

Τα σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα ,ακολουθώντας την υλιγγιώδη εξέλιξη της τηλεπικοινωνιακής τεχνολογίας , είναι σήμερα σε θέση να προσφέρουν στους

χρήστες τους δυνατότητες και υπηρεσίες οι οποίες μέχρι πριν από λίγα χρόνια θα έμοιαζαν με προϊόντα καλπάζουσας επιστημονικής φαντασίας (ψηφιακά κέντρα ,τεχνολογία ISDN κ.λ.π).

Ενδεικτικά, μερικές από τις πρόσφατες τεχνολογικές κατακτήσεις που μπορούν να γίνουν μέσω της κονσόλας του χρήστη είναι:

- Να κλειδώσει ή να ξεκλειδώσει αυτόματα το τηλέφωνο (βάζοντας ένα logon ή logoff).
- Να αποθηκεύσει χρήσιμα τηλέφωνα στη μνήμη,
- Να καλέσει έναν αριθμό,χωρίς να πληκτρολογήσει το νούμερο από το τηλέφωνο,
- Να καλέσει έναν άλλο χρήστη που βρίσκεται στο τηλεφωνικό κέντρο,
- Να συνδέσει άμεσα κάποια τηλεφωνική γραμμή με κάποιον άλλο χρήστη,
- Να πάρει κάποια γραμμή από άλλον χρήστη ,ο οποίος δεν την απαντάει.

Επίσης σε ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο μπορεί ο κάθε χρήστης με τη βοήθεια διαφόρων προγραμμάτων να βλέπει στην οθόνη του υπολογιστή του τον αριθμό από τον οποίο δέχεται την κλήση ,τον ακριβή αριθμό των τηλεφωνημάτων που έχει απαντήσει ,που έχει μεταφέρει σε άλλους χρήστες ,ακόμη και πόσες κλήσεις έχουν χαθεί . Ένα τέτοιο πρόγραμμα είναι το CCA Controls (Πρόγραμμα Χρήστη Τηλεφωνικού Κέντρου).

2.5.2.Κριτήρια Επιλογής:

Δεν χωρά αμφιβολία πως η σχεδίαση και η εγκατάσταση τηλεφωνικού κέντρου σε μια ναυτιλιακή επιχείρηση πρέπει να αντιμετωπίζονται με τη δέουσα σοβαρότητα.Καμία κίνηση δεν πρέπει να γίνει χωρίς ειδική μελέτη που θα καταλήξει στην ενδεικνυόμενη κατά περίπτωση τεχνική επιλογή και τη σωστή εφαρμογή της.

Πρέπει επίσης να διερευνηθούν προσεκτικά οι δυνατότητες service και συντήρησης και να επιλεγούν οι κατάλληλες μονώσεις .

Αρχικά, πρέπει να διατυπωθούν σαφώς οι απαιτήσεις και οι ανάγκες της συγκεκριμένης ναυτιλιακής επιχείρησης . Στη συνέχεια να συγκεντρωθούν πληροφορίες για τα είδη των τηλεφωνικών κέντρων τα οποία υπάρχουν στην αγορά και το κόστος τους και ακολούθως να γίνει η επιλογή , η οποία σε κάθε περίπτωση πρέπει να λαμβάνει υπόψιν της ορισμένα κρίσιμα σημεία .

Συμπερασματικά, βασικό ρόλο στην επιλογή του κέντρου διαδραματίζουν το κόστος του συστήματος καθώς και το είδος των υπηρεσιών που ενδιαφέρουν τον εκάστοτε επιχειρηματία. Από την άλλη μεριά, το μέγεθος της επιχείρησης καθορίζει σε εξίσου μεγάλο βαθμό το είδος του τηλεφωνικού κέντρου που απαιτείται σε κάθε περίπτωση.

Τέλος μία από τις προδιαγραφές που θα πρέπει απαραίτητα να λαμβάνεται υπόψιν από τους υποψήφιους αγοραστές είναι η δυνατότητα επέκτασης του συστήματος , ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει σε μελλοντικές απαιτήσεις του χρήστη.

Στην ελληνική αγορά υπάρχουν αρκετές μεγάλες εταιρείες τηλεπικοινωνιών που είναι σε θέση να προσφέρουν στο καταναλωτικό κοινό μια ποικιλία λύσεων υψηλής τεχνολογίας , οι οποίες είναι εμπλουτισμένες με πληθώρα υπηρεσιών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση.

Όπως είναι φυσικό και όπως ήδη επισημάνθηκε , οι τιμές βρίσκονται σε συνάρτηση με τη χρησιμοποιούμενη εφαρμοσμένη τεχνολογία , το μέγεθος της εγκατάστασης , το αντίστοιχο μέγεθος της ναυτιλιακής επιχείρησης καθώς και το κόστος της μελέτης εγκατάστασης . Σε γενικές γραμμές , το κόστος του συστήματος καταμερίζεται σε ποσοστό άνω του 50% για το δίκτυο των γραμμών , 30-35% για τον εξοπλισμό του κέντρου και το υπόλοιπο για τηλεφωνικές συσκευές.

2.6. Πληροφοριακά Συστήματα - Τουρισμός και Τηλεκπαίδευση:

Πληροφοριακό Σύστημα είναι το σύστημα (όπως μια επιχείρηση ή ένας δημόσιος οργανισμός) το οποίο αποτελείται από τους ανθρώπους , τον εξοπλισμό

(ή μέσα) και από τις διαδικασίες .Μέσω αυτών παράγονται ,φυλάσσονται , διακινούνται και μετασχηματίζονται οι πληροφορίες ,οι οποίες είναι χρήσιμες για την επίτευξη των σκοπών της επιχείρησης ή του οργανισμού.

Μέσω του πληροφοριακού συστήματος , οι πληροφορίες ρέουν από το ένα άτομο ή από το ένα τμήμα στο άλλο, με διάφορους τρόπους όπως για παράδειγμα τα τηλέφωνα.Το πληροφοριακό σύστημα εξυπηρετεί όλες τις οργανωτικές μονάδες – τμήματα της επιχείρησης –συνδέοντας τα διάφορα υποσυστήματα , έτσι ώστε να μπορούν να συνεργάζονται αποδοτικά.

Η Τηλεκπαίδευση ,η οποία είναι μια μέθοδος διδασκαλίας τεχνολογικών εξελίξεων στους υπαλλήλους Ναυτιλιακών εταιρειών και άλλων επιχειρήσεων από απόσταση, βασίζεται πλήρως στη χρήση των νέων τεχνολογιών ,ιδιαίτερα του Internet , το οποίο συνεπάγεται εκτός των άλλων και τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail).

Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προϋποθέτει :

- ηλεκτρονικό υπολογιστή ,
- modem ή ISDN adapter ,
- τηλεφωνική γραμμή ,
- λογισμικό περιήγησης (browser) του Internet(συνήθως Internet Explorer ή Netscape Navigator) ,
- λογισμικό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (π.χ.Microsoft Outlook) .

Η αγορά του τουριστικού κλάδου έχει παγκόσμια υπόσταση.Ο ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων είναι εξοντωτικός και δίνεται καθημερινή μάχη για την αύξηση του μεριδίου τους στη διεθνή αγορά.Οι τουριστικές επιχειρήσεις παγκοσμίου εμβέλειας (ναυτιλιακές , αεροπορικές , ξενοδοχειακές , ταξιδιωτικά γραφεία , εστιατόρια, κ.α.) έχουν τεράστιο όφελος από την εφαρμογή της μεθόδου της Τηλεκπαίδευσης για τους εξής λόγους:

- ☐ Είναι ευέλικτη, γιατί προσαρμόζεται στις ανάγκες της επιχείρησης ,
- ☐ Είναι γρήγορη , γιατί το περιεχόμενό της φτάνει χωρίς καθυστερήσεις,
- ☐ Λειτουργεί επί 24ώρου βάσεως ,365 ημέρες το χρόνο,

☐ Η ποιότητα των μαθημάτων είναι σταθερή , διότι δεν επηρεάζεται από τους εκπαιδευτές ,

☐ Η εκπαίδευση λαμβάνει χώρα :

- Τη στιγμή που χρειάζεται
- Από την έδρα της επιχείρησης
- Στο συγκεκριμένο χώρο εργασίας

☐ Η εξέλιξη της τεχνολογίας είναι διαρκής,

☐ Βελτιώνει την αποδοτικότητα και την επίδοση της επιχείρησης,

☐ Είναι μια μέθοδος ευέλικτη, η οποία συντελεί στην δια βίου εκπαίδευση και όχι σε ένα συγκεκριμένο γεγονός με αρχή και τέλος.

Συμπερασματικά ,επιμορφώνει διαχρονικά τους εργαζομένους σχετικά με τις νέες δεξιότητες του κλάδου που διαρκώς τροποποιούνται.


Ένας άλλος τρόπος εκπαίδευσης των εργαζομένων είναι και αυτός των σεμιναρίων πάνω στο αντικείμενο εργασίας τους.


(Τσαμασφύρος Γ., (1998), «Τηλεκπαίδευση», Εκδόσεις Αθανασόπουλος)




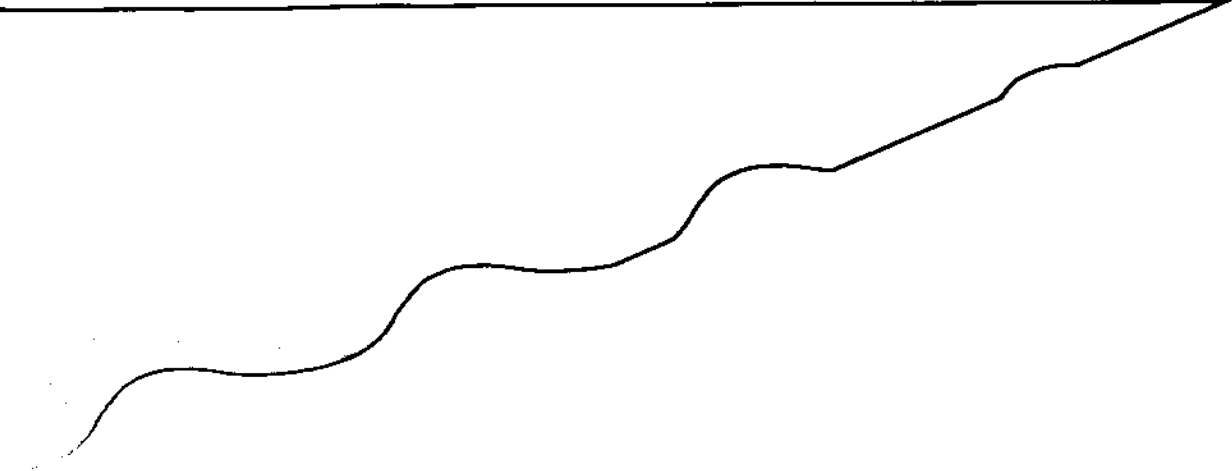
- ✍ Clark David ,(1996), «Το Internet στην εκπαίδευση» ,Εκδόσεις Γκιούδας Β. Εκδοτική,
- ✍ Αλμανταριώτη Λία,(Νοέμβριος 2004), «Νέες Τεχνολογίες τουριστικής πληροφόρησης», «Τουρισμός & Οικονομία», σσ.58-63,
- ✍ Κατσαίτης Β.Άρης,(Νοέμβριος 2003) , «Επιβεβλημένη η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφόρησης» , «Τουρισμός & Οικονομία»,σσ.61-69,
- ✍ Κουμέλης Θοδ. ,(Σεπτέμβριος 2004), «Περισσότερες κρατήσεις μέσω του ιντερνετ παρά μέσω τουριστικών πρακτόρων», www.traveldailynews.gr,
- ✍ Κυριαζής Ανδρέας,(2002), «Πληροφορική & Ναυτιλία» , «Σύγχρονη Επιχείρηση», σσ.22-30,
- ✍ Τσαμασφύρος Γ., (1998), «Τηλεκπαίδευση», Εκδόσεις Αθανασόπουλος Σ./Παπαδάμης Σ.&Σια Ε.Ε.,

- ✍ www.achaia.gr
- ✍ www.anek.gr
- ✍ www.gtp.gr/Patra
- ✍ www.gtp.gr/Piraeus

 www.hellenicseaways.gr

 www.minoan.gr

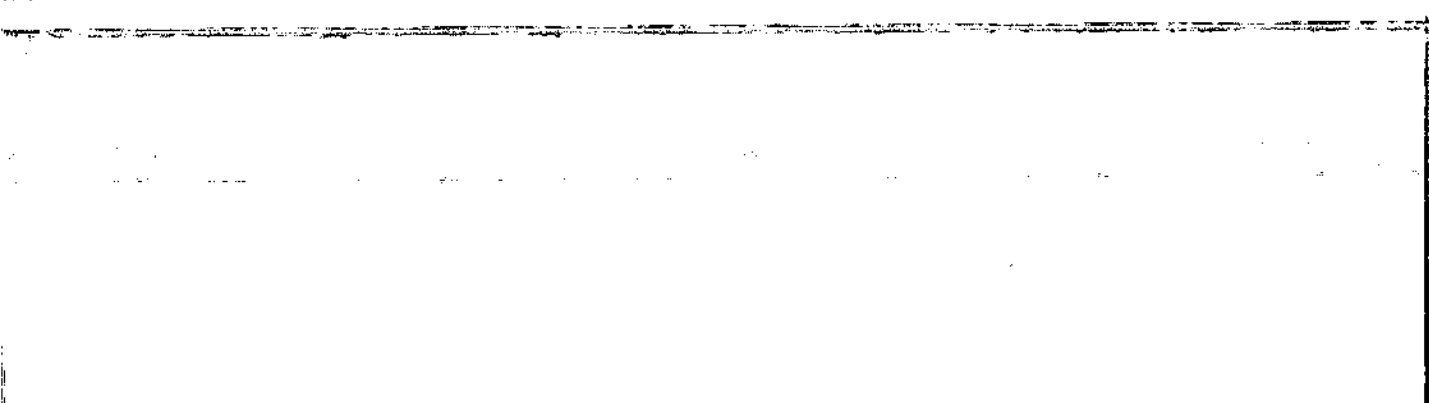
 www.patras.gr



Κεφάλαιο 3^ο



Μηχανογράφηση



3.1. Η Μηχανογράφηση στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις :

Ο υψηλός ανταγωνισμός ,ο οποίος παρατηρείται στις διεθνείς αγορές ,έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία πληθώρας αβεβαιοτήτων και προκλήσεων. Τα γεγονότα αυτά επηρεάζουν άμεσα τον τομέα της ναυτιλίας ,έναν τομέα ιδιαίτερα ευάλωτο στις εξωτερικές αλλαγές και ιδιαίτερα σημαντικό για τη χώρα μας. Υπό αυτήν την έννοια ,η ανάλυση των αναγκών μηχανογράφησης του τομέα αυτού ,καθώς και η παρουσίαση ολοκληρωμένων πληροφοριακών λύσεων παρουσιάζουν μεγάλο ενδιαφέρον.

Ένα μεγάλο τμήμα από τις ναυτιλιακές εταιρείες έχει ήδη μηχανογραφηθεί και οι υπόλοιπες ,συμπεριλαμβανομένων και πολλών νέων εταιρειών στο χώρο με περιορισμένο αριθμό πλοίων , προχωρούν με γοργά βήματα προς το σκοπό αυτό. Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί ότι ο αριθμός των μηχανογραφημένων εταιρειών φτάνει περίπου το 50% του συνόλου των ναυτιλιακών εταιρειών.

Στον τομέα των ναυτιλιακών επιχειρήσεων υπάρχουν διάφορες περιοχές οι οποίες θα πρέπει να διευκρινιστούν ,προκειμένου να εξασφαλιστεί επιτυχημένη λειτουργία .Η πρώτη είναι η επιχειρηματική πλευρά ή καλύτερα ο τομέας εκείνος που εξασφαλίζει το εισόδημα. Η άλλη θα μπορούσε να χαρακτηριστεί η λογιστική διαχείριση των πλοίων . Στον πρώτο τομέα είναι φανερό ότι οι διεθνείς αγορές είναι εκείνες που καθορίζουν τα ενοίκια και τους ναύλους των πλοίων ενώ στον δεύτερο τομέα η οργάνωση και η παραγωγικότητα των επιχειρήσεων είναι οι συνιστώσες εκείνες που καθορίζουν την επιτυχημένη λειτουργία.

Έχουμε φτάσει σε ένα σημείο όπου το λογιστικό σύστημα είναι πλήρες μηχανογραφημένο και τα τεχνικά τμήματα έχουν τουλάχιστον ένα βασικό υπολογιστικό σύστημα . Το σύστημα αυτό διαχειρίζεται τη συντήρηση και τις επισκευές των πλοίων , τις αγορές των ανταλλακτικών καθώς και τη διαχείριση των εγχώριων και των ξένων πληρωμάτων. Η λογιστική όμως διαχείριση δεν θα πρέπει να

ασχολείται μόνο με την οργάνωση και την παρουσίαση των λογαριασμών στο τέλος κάθε χρόνου .Αντίθετα είναι ο συνδυασμός ενός μεγάλου αριθμού δραστηριοτήτων από τα αρμόδια τμήματα ,τα οποία θα πρέπει να συνδέονται με τη διεύθυνση έτσι , ώστε να συμβάλλουν στη λήψη κατάλληλων αποφάσεων ανά πάσα στιγμή . Λανθασμένες αποφάσεις σε έναν ιδιαίτερο νευραλγικό χώρο ,όπως αυτός της ναυτιλίας , συχνά αποβαίνουν μοιραίες. Ο τρόπος με τον οποίο τα διαφορετικά τμήματα των ναυτιλιακών επιχειρήσεων είναι οργανωμένα , διαφέρει σε κάθε εταιρεία . Από την άλλη μεριά , ο εκάστοτε διευθυντής μιας ναυτιλιακής επιχείρησης θέλει να επωφελείται από τις τεχνολογικές εφαρμογές και να παίρνει τις κατάλληλες πληροφορίες όποτε εκείνος θελήσει . Η παραγωγή και η διάθεση όλων των χρήσιμων στοιχείων υπάρχει στις περισσότερες εταιρείες .Το πρόβλημα αυτό όμως έγκειται στην έλλειψη ολοκληρωμένων συστημάτων όσο και στη διαχείριση των αρχείων . Η ολοκλήρωση λοιπόν των συστημάτων και των εφαρμογών θα πρέπει να είναι το κυριότερο μέλημα των ναυτιλιακών επιχειρήσεων . Μια τέτοια ολοκλήρωση μπορεί να γίνει με πολλούς τρόπους , οι οποίοι προϋποθέτουν μεν την επένδυση κάποιου κεφαλαίου , αλλά δεν απαιτούν την ολοκληρωτική εξάρτηση στα νέα τεχνολογικά προϊόντα . Αυτό που θα πρέπει να τονιστεί είναι ότι η προσπάθεια της ολοκλήρωσης δεν θα πρέπει να γίνεται μόνο από το τμήμα της επεξεργασίας των πληροφοριών των επιχειρήσεων.

(Κυριαζής Ανδρέας,(2002). «Πληροφορική & Ναυτιλία» , «Σύγχρονη Επιχείρηση», σσ.22-30)

3.1.1.Συστήματα για διοικητικές και λογιστικές εργασίες της ναυτιλιακής επιχείρησης:

Η πληροφορική και η τεχνολογία υπολογιστών όπως έχει προαναφερθεί έχει ένα ευρύ πεδίο εφαρμογών στο χώρο των ναυτιλιακών επιχειρήσεων ,των ταξιδιωτικών πρακτορείων ,καθώς τα διάφορα προσφερόμενα λογισμικά παρέχουν αυτοματοποίηση των λειτουργικών διαδικασιών.

Οι πιο συνηθισμένες λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος για διοικητικές και λογιστικές εργασίες είναι οι ακόλουθες:

- ☞ Αυτοματοποίηση των λειτουργιών παροχής υπηρεσιών και των σχετικών διαδικασιών τους.
- ☞ Παρακολούθηση προμηθειών: καταγραφή και ανάλυση των προμηθειών για κρατήσεις και σύνταξη καταστάσεων για κρατήσεις και οφειλόμενων προμηθειών για μια δεδομένη χρονική περίοδο (εβδομάδα ή μήνα).
- ☞ Έκδοση επιταγών για τις διάφορες πληρωμές.
- ☞ Παρακολούθηση πιστωτικών λογαριασμών: παρακολούθηση υπολοίπων οφειλόμενων σε προμηθευτές υπηρεσιών, όπως για εξοπλισμούς πλοίων .
- ☞ Παρακολούθηση χρεωστικών λογαριασμών: υπόλοιπα οφειλόμενα από επιχειρήσεις και μεμονωμένους πελάτες.
- ☞ Σύνταξη Γενικού Καθολικού : σύνταξη οικονομικών καταστάσεων κατά περιοχή ή των ενοποιημένων καταστάσεων για τα υποκαταστήματα-πρακτορεία των ναυτιλιακών εταιρειών.
- ☞ Σύνταξη αναφορών για τις ανάγκες management και marketing της επιχείρησης . Αυτό επιτρέπει επίσης τον σχεδιασμό των εξειδικευμένων αναφορών και οικονομικών καταστάσεων που έχει ανάγκη το πρακτορείο.

- ☐ Δημιουργία βάσης δεδομένων για όλους τους συνεργαζόμενους προμηθευτές υπηρεσιών και τις επιχειρηματικές τους δυνατότητες.
- ☐ Σύνταξη αλληλογραφίας προς τους πελάτες :το σύστημα μπορεί να συνδεθεί με πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου (WORD), έτσι ώστε να ενισχύει το άμεσο μάρκετινγκ με επιστολές προώθησης προς τους υφισταμένους και δυνητικούς πελάτες.

Οι διαδικασίες των λειτουργιών είναι σύνθετες και πολυάριθμες. Η πληροφορική προσφέρει πολύτιμες υπηρεσίες για την εκτέλεσή τους με τρόπο σωστό, αποτελεσματικό και αξιόπιστο.

Τα λογισμικά και οι λειτουργίες των συστημάτων έχουν αναπτυχθεί έτσι ώστε:

- ☒ Να μειώνουν δραστικά τις επαναλαμβανόμενες εργασίες, δηλαδή να απλουστεύσουν την καθημερινή ρουτίνα.
- ☒ Να βοηθούν ώστε να εκτελούνται οι διαδικασίες σε πολύ μικρό χρόνο .
- ☒ Να παρέχουν ένα πολύ καλό εργαλείο αυτοματοποιημένων κατά το μέγιστο εργασιών, όπως προσφορές ,δημιουργία αρχείων ,έλεγχο κέντρων κόστους ,λογιστική και οικονομική διαχείριση .
- ☒ Να εξασφαλίζουν έγκαιρη, πλήρη και αξιόπιστη πληροφόρηση.

Παράδειγμα ενός λογισμικού που χρησιμοποιείται από ναυτιλιακή επιχείρηση: Πρόκειται για μια σειρά από λογισμικές εφαρμογές που καλύπτουν τους διαφορετικούς τομείς και τις ιδιαιτερότητες μιας ναυτιλιακής επιχείρησης. Παρέχουν ταχύτητα, ευκολία στη χρήση και αποτελεσματικότητα. Οι διάφορες εφαρμογές παρουσιάζονται παρακάτω:

Εφαρμογή 1^η :

Η πρώτη εφαρμογή καλύπτει όλες τις ανάγκες για την παρακολούθηση των κρατήσεων που γίνονται από το τηλεφωνικό κέντρο ή από τα κεντρικά πρακτορεία ή τα συνεργαζόμενα πρακτορεία με την εταιρεία. Επίσης, καλύπτει την πληροφόρηση για τη διαθεσιμότητα θέσεων (πλάνο κρατήσεων) ανά δρομολόγιο κ.τ.λ. αλλά και άλλες εργασίες όπως διαχείριση των συμβολαίων αγοράς και πώλησης.

Οι βασικές εργασίες είναι :

- Διαχείριση τιμών,
- Έκδοση τιμοκαταλόγου προμηθευτών,
- Πλάνο κρατήσεων,
- Ειδικές προσφορές σε τιμές,
- Διαχείριση αρχείου προμηθευτών,
- Καρτέλες προμηθευτών,
- Ισοζύγιο προμηθευτών.

Εφαρμογή 2^η :

Με την εφαρμογή αυτή εξασφαλίζεται αποτελεσματικός έλεγχος με την παρακολούθηση του αποθέματος εισιτηρίων ανά πρακτορείο και το λογαριασμό πωλητών και προμηθευτών αλλά και διάφορες στατιστικές.

Εφαρμογή 3^η :

Το πρόγραμμα διαχειρίζεται τα υποπρακτορεία και τα υποκαταστήματα και πραγματοποιεί τις εξής εργασίες : ταμειακή κατάσταση, διάφορες εκκαθαρίσεις, διαχείριση γενικών εξόδων και διαφόρων λογαριασμών.

3.2. Τα Ναυτιλιακά Software:

Η χρήση των νέων τεχνολογικών εφαρμογών της επιστήμης της Πληροφορικής παίζει καθοριστικό ρόλο στη βελτίωση της απόδοσης και της παραγωγικότητας στις σύγχρονες ναυτιλιακές επιχειρήσεις ,ενώ παράλληλα αναβαθμίζει τον τρόπο διοίκησης και οργάνωσής τους.

Από τη στιγμή λοιπόν που μια τουριστική επιχείρηση ,για να μη χάσει το «τρένο» των εξελίξεων , αποφασίζει να εκσυγχρονιστεί κάνοντας χρήση μηχανογράφησης , θα βρεθεί ενώπιον μιας μεγάλης γκάμας υπολογιστικών συστημάτων (hardware) και μιας πληθώρας προγραμμάτων που τα πλαισιώνουν (software), ανάμεσα στα οποία θα πρέπει να επιλέξει εκείνα που εξυπηρετούν καλύτερα τις επιμέρους ιδιαιτερότητες κάθε περίπτωσης.

Συχνά οι ολοκληρωμένες λύσεις οι οποίες προσφέρονται από την αγορά συνδυάζουν το hardware με το software ή είναι αποτελέσματα συγκεκριμένων παραγγελιών που αποσκοπούν στην πληρέστερη κάλυψη των αναγκών μιας ναυτιλιακής επιχείρησης.Επίσης, στην πλειονότητα των προτεινόμενων λύσεων software έχει ληφθεί υπόψη η ευελιξία του προγράμματος , η οποία είναι απαραίτητη για να αποφεύγονται προβλήματα συμβατότητας μεταξύ software και hardware.

Σε γενικές γραμμές το software που σχετίζεται με το χώρο του τουρισμού μπορεί να χωριστεί σε δύο μεγάλες κατηγορίες.Το software που απευθύνεται σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και στο software που απευθύνεται στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις και στα τουριστικά πρακτορεία.

Οι σύγχρονες ναυτιλιακές επιχειρήσεις και τα τουριστικά γραφεία τα οποία ασχολούνται με την διακίνηση των ταξιδιωτών χρειάζονται και αυτά μηχανοργάνωση , προκειμένου να μπορέσουν να ανταποκριθούν ικανοποιητικά στις απαιτήσεις του καταναλωτικού κοινού . Επόμενο λοιπόν ήταν να αναπτυχθεί και σε αυτόν το τομέα το ανάλογο software, το οποίο καλύπτει τις ειδικές απαιτήσεις που έχουν σχέση με τον τρόπο οργάνωσης και τη λειτουργία των ναυτιλιακών και τουριστικών επιχειρήσεων.

Το software των ναυτιλιακών επιχειρήσεων περιλαμβάνει το Back Office Management στο οποίο περιέχονται λειτουργίες δηλαδή δυνατότητες γενικής λογιστικής ,διαχείρισης , αποθήκης , μισθοδοσίας , επικοινωνιών και office automatation . Ωστόσο το κύριο βάρος των προδιαγραφών αυτού του τύπου software είναι μετατοπισμένο στη σχέση του γραφείου με τους πελάτες και τους προμηθευτές.

3.2.1.Τα ναυτιλιακά software που χρησιμοποιούνται στα τουριστικά και ναυτιλιακά πρακτορεία σήμερα:



Abacus Μηχανογραφικά Συστήματα Α.Ε.

Όνομα πακέτου: TOURS- «μ. TOURS»

Χώρα προέλευσης:Ελλάδα

Είδος πακέτου:Ολοκληρωμένο παραμετρικό

Τομείς εφαρμογών:Το TOURS αποτελείται από μια βασική ενότητα , η οποία ονομάζεται Travel και καλύπτει τις παρακάτω διαδικασίες: υπηρεσίες ,προμηθευτές ,πελάτες ,προσφορές ,κρατήσεις ,προγράμματα(πακέτα) ,τιμολογήσεις, vouchers ,τιμολόγηση ,operations, στατιστικές .Στις πρόσθετες εφαρμογές του Travel υπάγονται τα:διαφοροποιημένη τιμολόγηση,allotments ,σύνδεση με Γενική Λογιστική, προκαταβολές/position πελατών ,έλεγχος vouchers,έλεγχος κόστους προμηθευτών/φακέλων και αποδοτικότητα εργασιών.Η ενότητα Transport περιλαμβάνει κρατήσεις , operations και τιμολόγηση/ενημέρωση λογιστηρίου και διαχείριση εισιτηρίων.Ακόμα με τις εφαρμογές Excursions ,Rental, Conferences, Hotels , παρέχονται όλες οι δυνατότητες για πλήρη έλεγχο των ανάλογων τομέων.Το πακέτο περιλαμβάνει και ένα πλήρες Back Office .Το «μ. TOURS»αποτελείται από τρεις ενότητες (Travel, Ticketing και Back Office) και προορίζεται για μικρά ταξιδιωτικά-τουριστικά γραφεία .

H/Y και λειτουργικό: Υπολογιστές MAI Basic Four ,IBM PC και συμβατοί. Παρέχεται σε έκδοση για περιβάλλον MS-DOS και για Unix.



Bit Hotel LTD

Όνομα πακέτου: Αθήνα (Travel Agents)

Χώρα προέλευσης: Ελλάδα

Είδος πακέτου: Ολοκληρωμένη εφαρμογή για γραφεία ταξιδίων

Τομείς εφαρμογών: Το πακέτο προγραμμάτων ΑΘΗΝΑ κατασκευάστηκε για την κάλυψη των αναγκών των τουριστικών γραφείων όλων των τύπων :Tours Operators, Travel Agents, Organised Tours, Motorcoach Companies κ.λ.π. Η εφαρμογή αποτελείται από ένα βασικό πακέτο και πέντε επιμέρους πακέτα προγραμμάτων :Accommodation, Excursions, Transfers, Tickets και Services .Καθένα από τα επιμέρους πακέτα λειτουργεί είτε μόνο του(με το βασικό πακέτο)είτε μαζί με άλλα (κατ'επιλογήν). Έτσι, το τουριστικό γραφείο μπορεί να αρχίσει τη μηχανογράφησή του με ένα μόνο μέρος της εφαρμογής και έπειτα , ανάλογα με τις ανάγκες του, να συμπληρώνει επιλεκτικά πακέτα χωρίς να πρέπει οπωσδήποτε να προμηθευτεί όλα τα μέρη της εφαρμογής.

Βασικό πακέτο: Στο βασικό αυτό πακέτο περιλαμβάνονται οι χρεώστες /πελάτες όπως :μεμονωμένοι ,Travel Agents, Tours Operators κ.λ.π., καθώς και οι πιστωτές /προμηθευτές όπως: ξενοδοχεία ,ναυτιλιακές εταιρείες κ.λ.π. Τα Folios(φάκελοι) αποτελούν μέρος του βασικού πακέτου, μέσω του οποίου θα γίνει η σύνδεση των εγγραφών των επιμέρους πακέτων της εφαρμογής .

Excursions: Πλήρης κάλυψη των αναγκών του γραφείου που προσφέρει οργανωμένες εκδρομές ,είτε τις διοργανώνει μόνο του είτε τις αγοράζει από τρίτους. Το πακέτο περιλαμβάνει τις εκδρομές ,τα Pick Up Points και τα δρομολόγια Pick Up(για τους διοργανωτές εκδρομών). Στις κρατήσεις των εκδρομών γίνεται έλεγχος σε σχέση με τις ημερομηνίες κατά τις οποίες γίνονται ,αλλά και με τις τιμές χρέωσης και πίστωσης ανά περίοδο. Στο πακέτο περιλαμβάνονται πλήθος πληροφοριακών

καταστάσεων ,όπως πλάνα πληρότητας ανά εκδρομή και ανά ημέρα,λίστες Pick Up ανά Pick Point και ανά ώρα κ.λ.π.

Transfers: Προγράμματα που αφορούν στη διοργάνωση μεταφορών πελατών ,είτε με ίδια μέσα είτε με μεταφορικά μέσα τρίτων.Το πακέτο περιλαμβάνει κωδικοποίηση των μεταφορικών μέσων και ένταξή τους σε κατηγορίες όπως λεωφορείο 5 ατόμων κ.λ.π.Το πακέτο συνοδεύεται από πλήθος καταστάσεων όπως πλάνα διαθεσιμότητας και πληρότητας ανά κατηγορία και ανά μεταφορικό μέσο, λίστες δρομολογίων για κάθε μέσο κ.λ.π.

Tickets:Το πακέτο προγραμμάτων αφορά γραφεία που εκδίδουν εισιτήρια κάθε μορφής :αεροπορικά ακτοπλοϊκά ,ΟΣΕ κ.λ.π.Το πρόγραμμα περιλαμβάνει Destinations και δημιουργία δρομολογίων με τους αντίστοιχους τιμοκαταλόγους για να γίνεται η διασταύρωση κατά την καταχώρηση εκδόσεως εισιτηρίων.Κατά την καταχώρηση της έκδοσης ,γίνεται παρακολούθηση stock εισιτηρίων ,ενώ υπάρχουν και οι αντίστοιχες πληροφοριακές καταστάσεις όπως εκκαθαριστικές λίστες ,καταστάσεις εκδιδομένων εισιτηρίων κ.λ.π.

Services:Προγράμματα που αφορούν σε κάθε μορφής υπηρεσία που προσφέρεται από τα γραφεία ταξιδίων και δεν ανήκει σε μια από τις παραπάνω κατηγορίες.

Όλα ανεξαιρέτως τα πακέτα συνδέονται προαιρετικά με τα Folios του βασικού πακέτου και υπάρχει δυνατότητα έκδοσης Vouchers αλλά και τιμολογίων είτε από κάθε εφαρμογή χωριστά είτε όλα μαζί από το Folio.



Data Design

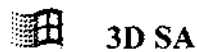
Όνομα πακέτου: *ApplExc Ver. 2.0*

Χώρα προέλευσης: Ελλάδα

Τομείς εφαρμογών:Το πακέτο απευθύνεται σε τουριστικά γραφεία με κύριο αντικείμενο τις οργανωμένες εκδρομές και τα transfers.Διαχειρίζεται

ολοκληρωμένα τον τομέα αυτόν ,τόσο σε αρχειοθετική όσο και σε λογιστική βάση.Επίσης, διαχειρίζεται τα ιδιόκτητα λεωφορεία του γραφείου.Παρέχεται πλήρης διαχείριση των εσόδων –εξόδων (συντήρηση,καύσιμα,επισκευές κ.λ.π.),καθώς και στατιστική επεξεργασία αυτών.Τέλος ,διαχειρίζεται το λογιστήριο του γραφείου παρέχοντας πλήρη λογιστική κάλυψη.

Η/Υ και λειτουργικό: Το πακέτο εργάζεται σε XT ,AT,PS/2 ή συμβατά κάτω από το περιβάλλον MS-DOS



3D SA

Όνομα πακέτου: Ticketing Incoming-Outgoing-Congress-Shipping-

Ταμειακή

Χώρα προέλευσης : Ελλάδα

Είδος πακέων: Ολοκληρωμένα παραμετρικά Συστήματα Τουριστικών Πληροφοριών.

Τομείς εφαρμογών:

1.*Ticketing:* Στοχεύει στην αποδοτικότερη παρακολούθηση της αποθήκης εισιτηρίων των τουριστικών γραφείων ,καθώς και της αποθήκης Voucher .Η βάση του προγράμματος είναι η κάρτα κράτησης του πελάτη και το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό του είναι σχετικό με τον υπολογισμό των Over και από προμηθευτή προς πρακτορείο και από πρακτορείο προς πελάτη.

2.*Incoming:* Απευθύνεται στα τουριστικά γραφεία εισερχόμενου τουρισμού ,παρέχει πληθώρα στατιστικών πληροφοριών και κάλυψη ιδιαιτεροτήτων ανάλογα με τις δραστηριότητες των γραφείων όπως transfers,excursions,villas κ.λ.π.

3.*Outgoing:* Απευθύνεται στα τουριστικά γραφεία εξερχόμενου τουρισμού ,καλύπτοντας όλο το φάσμα εκδρομών και πακέτων προσφορών.Παρέχει πληθώρα στατιστικών πληροφοριών με έμφαση στα ξενοδοχεία και το πελατολόγιο.

4.*Congress*:Αντιμετωπίζεται η οργάνωση του συνεδρίου από το αρχικό στάδιο προετοιμασίας του και κατά τη διάρκειά του στο χώρο όπου γίνεται, μέχρι και την ανάλυση των αποτελεσμάτων του μετά τη λήξη των εργασιών.

5.*Shipping*:Στοχεύει στην αποδοτικότερη παρακολούθηση των δρομολογίων ενός πλοίου , καθώς επίσης και των οικονομικών στοιχείων που το αφορούν.Μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε από το γραφείο που έχει αναλάβει την αντιπροσώπευση του πλοίου είτε από την ίδια την πλοιοκτήτρια εταιρεία ,καθώς επίσης και από τα γραφεία (υποπρακτορεία) που παίρνουν εισιτήρια από τα κεντρικά γραφεία.

6.*Back Office*:Απευθύνεται σε όλα τα τουριστικά γραφεία με βάση το νέο κώδικα φορολογικών στοιχείων και συνεργάζεται σε επίπεδο αυτόματης ενημέρωσης με όλες τις τουριστικές εφαρμογές της 3D.

7.*Ταμειακή*:Αντικαθιστά τη χρήση της ταμειακής μηχανής ,χωρίς να καταργεί την απλότητα της, δίνοντας έτσι μηχανογραφική λύση στις σημερινές τάσεις και απαιτήσεις.

8.*H/Y και λειτουργικό*: Οι εφαρμογές δεν έχουν δεσμεύσεις σε Hardware και λειτουργούν σε επίπεδο single ή multi-user σε πλατφόρμες MS-DOS, Unix Xenix ,VMS, AOS/VS ,Macintosh κ.λ.π.

9.*Δίκτυα H/Y (N/O)*:Παρά την αυτόνομη multi-user λειτουργία τους σε περιβάλλον MS-DOS ,λειτουργούν αν είναι επιθυμητό και σε περιβάλλον δικτύου (Novell).



Epsilon Software S.A.

Όνομα πακέτου:Tourist Advisor

Χώρα προέλευσης:Ελλάδα

Είδος πακέτου:Multimedia(κείμενο ,εικόνα ,video, ήχος) εφαρμογή για την παρουσίαση τουριστικών πληροφοριών.

Περιγραφή: Η εφαρμογή περιέχει:

- ✓ Παροχή των εξής τουριστικών πληροφοριών για κάθε χώρο: γενικά στοιχεία , ιστορικά στοιχεία , αξιοθέατα , μεταφορές , τοπικές εκδηλώσεις , χρήσιμες πληροφορίες.
- ✓ Δομημένη πλοήγηση στο χώρο μέσα από χάρτες.

Τεχνικά χαρακτηριστικά:

- ✓ Αναπτυγμένο με τεχνολογία Hypertext/Hypermedia
- ✓ Περιβάλλον Sybase RDBMS
- ✓ Περιβάλλον Windows 3.1
- ✓ Ελληνικά/Αγγλικά σε κείμενο
- ✓ On Line Help



Informer, Ανώνυμος Εμπορική και Βιομηχανική Εταιρεία Οργάνωσης και Πληροφορικής

Όνομα πακέτου: Xenios Plus

Χώρα προέλευσης: Ελλάδα

Τομείς εφαρμογών: Ένα ειδικό και αποκλειστικό πακέτο για τουριστικά πρακτορεία που προβλέπει την καταχώρηση εισιτηρίων , την έκδοση χρεωπιστωτικών σημειωμάτων με αυτόματη ενημέρωση λογιστικής , αποθήκης εισιτηρίων , sales reports, statements, κ.λ.π. , καθώς και τον έλεγχο κερδοφόρου συνεργασίας με πελάτη ή προμηθευτή. Επίσης προσφέρεται ένα πλήρες κύκλωμα Incoming , με αυτοματοποίηση πολλών διαδικασιών. Σημειωτέον ότι η Informer είναι μια από τις εταιρείες Πληροφορικής που υπέγραψαν συμβόλαιο με το Galileo για την υποστήριξη Back Office Software.

Η/Υ και λειτουργικό: Λειτουργεί σε περιβάλλον IBM PS/2 και συμβατών , καθώς και σε μεγαλύτερα συστήματα κάτω από λειτουργικό σύστημα Unix .

 **Rokkas Computers**

Όνομα πακέτου: Οδύσσεια

Χώρα προέλευσης: Ελλάδα

Τομείς εφαρμογών: Το Οδύσσεια περιλαμβάνει όλες τις εργασίες του incoming και outgoing, κοστολόγηση /εκτέλεση εκδρομών ,ενώ επιτρέπει τη διαχείριση μιας βάσης δεδομένων. Η τελευταία στοχεύει στην οργάνωση του όγκου των πληροφοριών που χρειάζεται η τουριστική επιχείρηση. Η κοστολόγηση συνιστά ένα γρήγορο και ταχύτατο εργαλείο ,εκμεταλλεζόμενη στο έπακρο τη βάση δεδομένων .

Η/Υ και λειτουργικό: Η Οδύσσεια διατίθεται για multi-user σύστημα Alpha -Micro κάτω από λειτουργικό AM.QS.

 **Sofragem Hellas E.P.E.**

Όνομα πακέτου: Travelpack, Tickets

Χώρα προέλευσης: Ελλάδα

Είδος πακέτου: Το πακέτο Travelpack και Tickets είναι ολοκληρωμένα ,παραμετρικά προγράμματα.

Τομείς εφαρμογών: Οι εφαρμογές του Travelpack καλύπτουν την οργάνωση εκδρομών, κρουαζιέρων και συνεδρίων κ.λ.π. Απευθύνεται σε τουριστικά πρακτορεία κάθε μεγέθους και φάσματος εργασίας. Οι δυνατότητες του προγράμματος καλύπτουν όλες τις φάσεις της λειτουργίας ενός πρακτορείου, βοηθώντας το χρήστη σε κάθε βήμα με πλήρη πληροφόρηση για τις εναλλακτικές λύσεις που έχει στη διάθεσή του και το κόστος τους. Το πακέτο Tickets καλύπτει τον τομέα του ticketing. Η Sofragem Hellas υπέγραψε σύμβαση με τη Sabre και καλύπτει ένα μεγάλο αριθμό τουριστικών γραφείων στον Πειραιά όπως το Zenith Travel Service LTD.

Η/Υ και λειτουργικό: Το ελάχιστο configuration που απαιτείται για την καλή λειτουργία του πακέτου είναι ένα υπολογιστικό σύστημα της

οικογένειας 286(ATs),με σκληρό δίσκο και 2 MB RAM,κάτω από το λειτουργικό σύστημα Unix/Xenix και DOS .

Νέο προϊόν:Tickets-Sea:

Εξολοκλήρου νέο προϊόν που καλύπτει την έκδοση ατμοπλοϊκών εισιτηρίων.



Symbol Information Systems

Όνομα πακέτου:Travel-Sys 4

Χώρα προέλευσης:Ελλάδα

Είδος πακέτου:Multi-user,ανοικτό παραμετρικό πακέτο

Τομείς εφαρμογών:Γραφεία ταξιδίων με μεγάλο όγκο εισιτηριακών κινήσεων ,καλύπτοντας κάθε δραστηριότητα του γραφείου αλλά και σε μικρότερα γραφεία με την εφαρμογή S-Travel 4.

H/Y και λειτουργικό:Τα προγράμματα είναι γραμμένα σε γλώσσα προγραμματισμού τέταρτης γενιάς με δυνατότητα συνδυασμού με όλα τα standard RDBMS.Εργάζεται σε λειτουργικό σύστημα Unix.Η εφαρμογή Travel-Sys 4 λόγω της διάδοσης του Unix ως βιομηχανικού standard ,εκτελείται στα περισσότερα H/Y από Super Micro έως Mini Computers.



3S System Software Support E.P.E.

Όνομα πακέτου:3S/Annual Tariff

Χώρα προέλευσης:Ελλάδα

Είδος πακέτου:Ολοκληρωμένο

Τομείς εφαρμογών:Το πακέτο 3S/Annual Tariff βοηθά στον υπολογισμό των τιμών ενός πακέτου για τη σύνταξη της ετήσιας ταρίφας ενός τουριστικού γραφείου.Το σύστημα περιλαμβάνει αρχεία πελατών,προμηθευτών και τιμών.Οι πληροφορίες εμφανίζονται είτε αναλυτικά είτε υπό μορφή συνοπτική (χωρίς στοιχεία κόστους) για άμεση αποστολή στον ενδιαφερόμενο πελάτη.Τέλος τα στοιχεία

φυλάσσονται σε ιστορικό αρχείο για συγκρίσεις. Το πακέτο μπορεί να δουλέψει είτε αυτόνομο είτε σε συνεργασία με άλλα πακέτα όπως 3S/ITP.

Η/Υ και λειτουργικό: Η εφαρμογή μπορεί να εγκατασταθεί σε προσωπικούς υπολογιστές με MS-DOS, δίκτυα Novell, Super-Micros και Mini με Unix/Xenix.



3S System Software Support E.Π.Ε.

Όνομα πακέτου: 3S/Exhibitions

Χώρα προέλευσης: Ελλάδα

Είδος πακέτου: Ολοκληρωμένο

Τομείς εφαρμογών: Το πακέτο 3S/Exhibitions απευθύνεται σε διοργανωτές εκθέσεων και καλύπτει ολοκληρωμένα τις ανάγκες τους, από επξεργασία κειμένου μέχρι τιμολόγηση.

Η/Υ και λειτουργικό: Η εφαρμογή μπορεί να εγκατασταθεί σε προσωπικούς υπολογιστές ή με περιβάλλον δικτύου Novell.



3S System Software Support E.Π.Ε.

Όνομα πακέτου: 3S/ITP (Integrated Tourism Package)

Χώρα προέλευσης: Ελλάδα

Είδος πακέτου: Ολοκληρωμένο

Τομείς εφαρμογών: Το 3S/ITP καλύπτει ολοκληρωμένα τις ανάγκες όλων των τμημάτων του τουριστικού γραφείου. Το πακέτο χαρακτηρίζεται από ευελιξία, αυτοματοποίηση και αλληλοσύνδεση των διάφορων τμημάτων του και καλύπτει πολλές εναλλακτικές μορφές λειτουργίας ενός τουριστικού γραφείου. Η εφαρμογή διαχειρίζεται τα συμβόλαια αγοράς και πώλησης, υπολογίζει αυτόματα τις τιμές και εκτυπώνει προσφορές, διαχειρίζεται τις κρατήσεις, εκδίδει αυτόματα τα απαραίτητα reservation documents και ενημερώνει αυτόματα τις

ημερήσιες λίστες συμμετοχών ,αυτοματοποιώντας την καθημερινή εργασία του τμήματος κρατήσεων.

Η/Υ και λειτουργικό: Η εφαρμογή μπορεί να εγκατασταθεί σε προσωπικούς υπολογιστές με MS-DOS,δίκτυα Novell, Super-Micros και Mini με Unix/Xenix.



3S System Software Support E.Π.Ε.

Όνομα πακέτου: 3S/Ακτοπλοϊκά

Χώρα προέλευσης: Ελλάδα

Είδος πακέτου: Ολοκληρωμένο

Τομείς εφαρμογών: Το πακέτο 3S/Ακτοπλοϊκά καλύπτει τις ανάγκες γραφείων αλλά και ναυτιλιακών εταιρειών ,έκδοσης ακτοπλοϊκών εισιτηρίων και συνοπτικά περιλαμβάνει αρχεία πελατών ,προμηθευτών ,πλοίων,δρομολογίων ,βασικών ναύλων ,δικαιωμάτων τρίτων ,stock εισιτηρίων και μετά την καταχώρηση των πωλήσεων ενημερώνει αυτόματα το stock ,εκδίδει ημερολόγιο πωλήσεων και δηλωτικά προς τις ακτοπλοϊκές εταιρείες .

Η/Υ και λειτουργικό: Η εφαρμογή μπορεί να εγκατασταθεί σε προσωπικούς υπολογιστές με MS-DOS,δίκτυα Novell, Super-Micros και Mini με Unix/Xenix.



3S System Software Support E.Π.Ε.

Όνομα πακέτου: 3S /Quotations

Χώρα προέλευσης: Ελλάδα

Είδος πακέτου: Ολοκληρωμένο

Τομείς εφαρμογών: Η εφαρμογή 3S /Quotations δημιουργήθηκε για να καλύψει ολοκληρωμένα και με λεπτομέρεια τη διαδικασία σύνταξης και της αποστολής μιας προσφοράς από ένα τουριστικό γραφείο. Περιλαμβάνει αρχεία πελατών ,προμηθευτών, τιμών και περιγραφών των υπηρεσιών . Πρόσθετα πλεονεκτήματα είναι ο διαχωρισμός των

καταχωρήσεων σύμφωνα με κάποιο status(open, canceled,confirmed...),η αυτόματη διαχείριση options ,η δυνατότητα καταγραφής στοιχείων για τον πωλητή.

Η/Υ και λειτουργικό: Η εφαρμογή μπορεί να εγκατασταθεί σε προσωπικούς υπολογιστές με MS-DOS,δίκτυα Novell, Super-Micros και Mini με Unix/Xenix.



3S System Software Support E.Π.Ε.

Όνομα πακέτου: 3S/Cruises

Χώρα προέλευσης: Ελλάδα

Είδος πακέτου: Ολοκληρωμένο

Τομείς εφαρμογών: Η εφαρμογή 3S/Cruises δημιουργήθηκε για να καλύψει τις ανάγκες γραφείων που οργανώνουν “τακτικές” κρουαζιέρες. Συνοπτικά διαχειρίζεται αρχεία πελατών, προμηθευτών ,πλοίων,κρουαζιέρων, αναχωρήσεων ,τιμών,τύπων καμπίνας και με την καταχώρηση των κρατήσεων ενημερώνει αυτόματα το αναλυτικό πλάνο καμπινών,τιμολογεί αυτόματα τις κρατήσεις ανά πλοίο και αναχώρηση και αναλύει στατιστικά τις πωλήσεις.

Η/Υ και λειτουργικό: Η εφαρμογή μπορεί να εγκατασταθεί σε προσωπικούς υπολογιστές με MS-DOS,δίκτυα Novell, Super-Micros και Mini με Unix/Xenix.



Thrust Logic

Όνομα πακέτου: Travel

Χώρα προέλευσης: Ελλάδα

Είδος πακέτου: Σε modules ,τα οποία εργάζονται είτε μεμονωμένα είτε συνδεδεμένα με γέφυρες μεταξύ τους.Ολοκληρωμένο και παραμετρικό.

Τομείς εφαρμογών: Το travel καλύπτει όλο το φάσμα των εργασιών ενός πρακτορείου και ακόμη παραπάνω.

- Μαζικός τουρισμός:* Τουρισμός με charter και κατανομή των πελατών σε ξενοδοχεία ,κρατήσεις κ.λ.π.
- Αναλυτικός τουρισμός:* Τουρισμός με προσφερόμενες υπηρεσίες οποιασδήποτε μορφής ή μεγέθους.
- Αεροπορικά εισιτήρια:* Πλήρες Ticketing με κρατήσεις ,πωλήσεις ,ταμεία,αεροδιαδρομές εκκαθαρίσεις κ.λ.π.
- Ακτοπλοϊκά εισιτήρια:* Πλήρες Ticketing με ελληνικό νηολόγιο ,νηολόγιο εξωτερικού ,εκκαθαρίσεις,δηλωτικά,πωλήσεις ,ταμείο κ.λ.π.
- Γενικός τουρισμός:* Εκδρομές ,κοστολόγηση,κρατήσεις ,ταμείο κ.λ.π.,λογιστήριο ,συνάλλαγμα μισθοδοσία ,γραμματεία ,οικονομικές αναφορές ,επικοινωνίες γενικά.

H/Y και λειτουργικό: Με τη χρήση περιβάλλοντος εργασίας (Data Base)BbxProgression/4 ,η εφαρμογή μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε οποιοδήποτε λειτουργικό σύστημα και σε οποιονδήποτε τύπο ηλεκτρονικού υπολογιστή ,από PC μέχρι Super Computer.Η ελάχιστη μνήμη που απαιτείται είναι 4MB RAM και ο ελάχιστος σκληρός δίσκος 100MB.



3S/Financial Management

Αυτό το πακέτο λογισμικού απευθύνεται: στο λογιστήριο μιας ναυτιλιακής ή γενικότερα μιας τουριστικής επιχείρησης και αποτελεί για την εταιρεία την Τρίτη γενιά εφαρμογών στον τομέα αυτό.Χαρακτηριστικό αυτής της έκδοσης είναι η ξεκάθαρη διαφοροποίησή της από μια απλή γενική λογιστική και η εξέλιξή της σε ένα ολοκληρωμένο οικονομικό σύστημα.

Στοχεύει: πέρα από την κάλυψη των υποχρεώσεων προς τον νόμο ,αναφέρεται ολοκληρωμένα σε θέματα όπως :αυτοματοποίηση ταμείου, ξένα νομίσματα, open items, Φ.Π.Α.,πρόχειροι ισολογισμοί ,αναλυτική λογιστική.

3S/Transport

Απευθύνεται: σε γραφεία που ασχολούνται με μεταφορές προσώπων (εκδρομές κ.λ.π.).

Στοχεύει: πέρα από την πληρότητα της εφαρμογής σχετικά με την παρακολούθηση των καθημερινών εργασιών ,τον πλήρη οικονομικό έλεγχο και τη στατιστική πληροφόρηση ,ιδιαιτέρη βαρύτητα έχει δοθεί στην απλότητα του τρόπου χρήσης.

3S/Organized Tours

Απευθύνεται: σε γραφεία που οργανώνουν κυρίως μονοήμερες εκδρομές και αποτελεί μια ιδανική και ολοκληρωμένη μηχανογραφική λύση.

Στοχεύει: στην ολοκληρωμένη παρακολούθηση κρατήσεων ,το stock εισιτηρίων και την αυτόματη έκδοση εκκαθαρίσεων ,ιδιαιτέρη βαρύτητα έχει στην αυτοματοποίηση της διαδικασίας συλλογής των πελατών και σε λεπτομερείς στατιστικές αναλύσεις.

(Σωτηριάδης Μάριος, (Αθήνα 2002), «Ταξιδιωτικά Πρακτορεία Incoming & Outgoing :Λειτουργία –

Οικονομικά – Σχεδιασμός Προϊόντων»)

3.2.2.Μηχανογραφικές Εφαρμογές:

Για τη μηχανογράφηση υπάρχει ένα ενιαίο τουριστικό σύστημα ,το οποίο χωρίζεται σε μικρότερα υποσυστήματα που το καθένα από αυτά είναι υπεύθυνο για ένα συγκεκριμένο τομέα εργασίας.Η επιλογή των υποσυστημάτων γίνεται ανάλογα με τις εργασίες που θα ήθελε να μηχανογραφήσει η κάθε ναυτιλιακή εταιρεία.

Τα υποσυστήματα αυτά είναι:

Προμηθευτές & Συμφωνίες:

1.Καταχώρηση/τροποποίηση /διαγραφή γενικών στοιχείων προμηθευτού

- διαίρεση προμηθευτών σε κατηγορίες
- 2.Εμφάνιση γενικών στοιχείων προμηθευτού
- εύρεση με κωδικό ή όνομα ή μέρος του ονόματος
- 3.Εκτύπωση ή εμφάνιση προμηθευτών
- όλοι ή ορισμένες κατηγορίες ή ομάδες κωδικών
- ταξινόμηση με όνομα ή με κωδικό

Υπηρεσίες:

- 1.Καταχώρηση /τροποποίηση /διαγραφή γενικών στοιχείων υπηρεσιών
- περιγραφή ,διάρκεια ,προμηθευτές

Γενικές Κρατήσεις:

- 1.Καταχώρηση /τροποποίηση /διαγραφή κράτησης
 - 2.εκτύπωση λεπτομερειών κράτησης
 - 3.εμφάνιση περίληψης κράτησης
- ημερομηνίες
 - λιμάνια

Κρατήσεις εισιτηρίων:

- 1.Καταχώρηση κράτησης
- γενικά στοιχεία
 - δρομολόγια:πλοίο,διαδρομή,ημερομηνία ,ώρα αναχώρησης -άφιξης
 - παρατηρήσεις
 - ονόματα επιβατών
 - αριθμοί εισιτηρίων
- 2.Εμφάνιση /τροποποίηση κράτησης
- αναζήτηση με αριθμό κράτησης
- 3.Διαγραφή κρατήσεων

Διαχείριση εισιτηρίων:

- 1.Ενημέρωση εισιτηρίων που ακυρώθηκαν(void)
- 2.Πώληση εισιτηρίου

3.3.Κριτήρια επιλογής Λογισμικού:

Τα σημαντικότερα κριτήρια που πρέπει να ληφθούν υπόψη πριν από την επιλογή software για ναυτιλιακές επιχειρήσεις είναι τα ακόλουθα:

- * Εξασφάλιση συμβατότητας μεταξύ hardware και software. Το διαθέσιμο software απευθύνεται σε ποικίλα περιβάλλοντα .Υπάρχουν λόγου χάρη πακέτα για DOS ,που μπορούν να εγκατασταθούν σε προσωπικούς υπολογιστές (PCs) . Για το λόγο αυτό ,προτού ο ενδιαφερόμενος προχωρήσει στην τελική επιλογή λογισμικού , καλό είναι να έχει εξασφαλίσει τη συμβατότητα του με τη hardware πλατφόρμα που έχει εγκαταστημένη στην επιχείρησή του ή με αυτήν που σκοπεύει να αποκτήσει.
- * Εξασφάλιση ικανού επιπέδου υποστήριξης. Πολύ μεγάλη σημασία , ανεξάρτητα από τη λύση στην οποία θα καταλήξει τελικά ο ενδιαφερόμενος , έχει η εξασφάλιση ενός ικανού επιπέδου υποστήριξης.Για παράδειγμα ,πολλοί προμηθευτές ολοκληρωμένων μηχανογραφικών λύσεων συνοδεύουν τα προϊόντα τους με 24ωρη βοήθεια μέσω τηλεφώνου επί καθημερινής βάσεως.
- * Επίπεδο παρεχόμενης εκπαίδευσης. Τέλος , πολύ μεγάλη σημασία επίσης καθοριστική μάλιστα ως προς το χαρακτηρισμό κάποιου προμηθευτή ως επαγγελματία , έχει το επίπεδο εκπαίδευσης που προσφέρεται στο πρόγραμμα .Η συγκεκριμένη εκπαίδευση θα πρέπει να είναι επαναλαμβανόμενη κατά τη διάρκεια του χρόνου , αφού συχνά στο κυρίως πρόγραμμα συμβαίνει να προστίθενται καινούρια λειτουργικά τμήματα (ανάλογα με την αύξηση των απαιτήσεων του χώρου)

ή να αλλάζουν οι θέσεις εργασίας , δηλαδή οι χρήστες του συγκεκριμένου προγράμματος.

Με άλλα λόγια η επιχείρηση θα πρέπει να διερευνήσει το θέμα ιδιαίτερα προσεκτικά και διεξοδικά , γιατί αυτή η ενέργεια αποτελεί μια σοβαρή επένδυση . Δηλαδή θα πρέπει να έχει καθορίσει επακριβώς τις ανάγκες πληροφόρησης και φυσικά θα πρέπει να γνωρίζει τις απαιτήσεις που έχει από το σύστημα (παρακολούθηση , διαχείριση , στατιστικά στοιχεία κ.λ.π.).

3.4.Πελατολόγιο:

Η κάθε ναυτιλιακή επιχείρηση συνεργάζεται με διάφορα πρακτορεία εντός της χώρας στην οποία έχει έδρα αλλά και στο εξωτερικό,καθώς και πελάτες οι οποίοι χρησιμοποιούν τα πλοία της εταιρείας,γι'αυτό το λόγο τους ομαδοποιεί και τους διαχωρίζει σε διάφορους τύπους.

Η κάθε εταιρεία κρατάει αρχεία μελών –πελατών με αναλυτικά στοιχεία όπως ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία της εταιρείας ,στοιχεία διεύθυνσης κατοικίας και εργασίας ,στοιχεία ταυτότητας.Επίσης για κάθε πρακτορείο μέσω της μηχανογράφησης υπάρχει ένα ιστορικό κρατήσεων του συγκεκριμένου μέλους με αποτέλεσμα ανάλογα με το ποσοστό εισιτηρίων να δίνονται κάποια bonus.

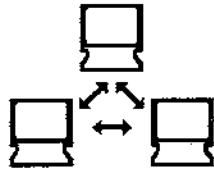
Ακόμη για να αναγνωρίζεται κάθε πρακτορείο, του δίνεται από την κάθε ναυτιλιακή εταιρεία ένας μοναδικός κωδικός .

Ένας άλλος τύπος πελάτη είναι οι εταιρείες που μεταφέρουν φορτηγά μέσω της ναυτιλιακής εταιρείας.Σε αυτήν την περίπτωση καταχωρούνται η επωνυμία της εταιρείας ή του ιδιώτη που έχουν στην κατοχή τους ή διαχειρίζονται φορτηγά όπως επίσης καταχωρούνται οι ιδιότητες του φορτηγού π.χ. οι μονάδες χώρου που καταλαμβάνει και το πόσο συχνά χρησιμοποιεί την ναυτιλιακή εταιρεία για τη μεταφορά του.



- ✍ Γουλιέλμος Μ. Αλέξανδρος/Σταμούλης ,(Αθήνα 2001), «Η διοίκηση της διαχείρισης και της παραγωγής στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις» ,Εκδόσεις Σταμούλης,
- ✍ Κυριαζής Ανδρέας,(2002), «Πληροφορική & Ναυτιλία» , «Σύγχρονη Επιχείρηση», σσ.22-30,
- ✍ Μανιατοπούλου Γ. Αγγελική , (1994), «Μηχανογράφηση» ,Εκδόσεις Έλλην,
- ✍ Σωτηριάδης Μάριος, (Αθήνα 2002), «Ταξιδιωτικά Πρακτορεία Incoming & Outgoing :Λειτουργία – Οικονομικά – Σχεδιασμός Προϊόντων»,Εκδόσεις Προπομπός , 2^η έκδοση,

*K*εφάλαιο 4^ο



*C*omputer

*R*eservation

*S*ystem

4.1. Computer Reservation System:

Mεταξύ των ναυτιλιακών εταιρειών και των τουριστικών – ναυτιλιακών – ταξιδιωτικών γραφείων αλλά και της τεχνολογίας, υπάρχουν κάποιες εταιρείες οι οποίες ενεργούν ως αγωγοί.

Τα CRS (Computer Reservation Systems) είναι αναμφίβολα μαζικές βάσεις δεδομένων, στις οποίες οι πράκτορες βρίσκουν τις υπηρεσίες που θέλουν να πωλήσουν στους πελάτες τους. Μια εταιρεία, η GRS Network, προσφέρει στους πράκτορες διπλό καλό, αφού από την μια μεριά τους απαλλάσσει από την ανάγκη να διαπραγματεύονται και να δεσμεύονται με πολυετή συμβόλαια με εταιρείες παροχής CRS και από τη άλλη μεριά τους παρέχει ένα μοντέλο για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών συναλλαγών. Η GRSNetwork (Global Reservation System) κάνει την διαπραγμάτευση για λογαριασμό των πρακτόρων και οι πράκτορες με τη σειρά τους υπογράφουν συμβόλαια με την CRS η οποία τους παρέχει πρόσβαση στα συστήματα κρατήσεών τους. Η σχέση των τουριστικών πρακτορείων με τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων έχει αλλάξει. Τα συνηθισμένα πενταετή συμβόλαια CRS ακόμη χρησιμοποιούνται. Ωστόσο, ο αυξανόμενος αριθμός των γραφείων που διαπραγματεύονται τριετή συμβόλαια προκειμένου να έχουν μεγαλύτερη ευελιξία για να αντιδράσουν σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον, είναι γεγονός.

Επίσης, η GRS προσφέρει κάτι ακόμη πιο σημαντικό: back office εφαρμογές και λύσεις καθώς και προϊόντα κράτησης που βοηθούν τους πράκτορες να κάνουν κρατήσεις για δρομολόγια πιο εύκολα και πιο αποτελεσματικά. Σε έναν κόσμο όπου οι πράκτορες κάνουν κρατήσεις μέσω άλλων πηγών εκτός των CRS, η GRS δίνει την επιπλέον δυνατότητα ολοκλήρωσης των μη CRS κρατήσεων. Υπάρχουν back office λύσεις για την λήψη και την πληρωμή λογαριασμών μιας συναλλαγής. Ύστερα από αίτηση προσφέρονται μηνιαίες αναφορές με αναλυτικά στοιχεία των συναλλαγών, οι οποίες μπορούν να λαμβάνονται και ηλεκτρονικά. Επιπλέον η GRS έχει δημιουργήσει μια εφαρμογή η οποία επιτρέπει στους πράκτορες να έχουν

πρόσβαση σε πραγματικό χρόνο μέσω μιας φόρμας επικοινωνίας με άλλους παροχείς τουριστικών υπηρεσιών.

4.1.1. Η FORTHERs στην Ελλάδα:

Το μοναδικό ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων ,της FORTHERs ,το οποίο υλοποιείται μέσω της CRS στην Ελλάδα είναι το OpenSeas. Η FORTHERs είναι θυγατρική εταιρεία της FORTHnet, δραστηριοποιείται στο χώρο της ναυτιλίας , διαθέτοντας ένα χαρτοφυλάκιο εξειδικευμένων υπηρεσιών. Μέσω των υπηρεσιών της διασυνδέονται τα συστήματα κρατήσεων των ακτοπλοϊκών εταιρειών και άλλων παραγωγών ύλης , με αποτέλεσμα οι ταξιδιωτικοί πράκτορες να αποκτούν ενιαίο σύστημα για την κράτηση και έκδοση εισιτηρίου. Η διασύνδεση στο σύστημα διανομής κρατήσεων προσφέρει την ευκαιρία για συνδυασμένα δρομολόγια μέσω της ίδιας κράτησης.

Ένα άλλο σύστημα διαχείρισης κρατήσεων ακτοπλοϊκών εταιρειών είναι το SeaOnLineTM. Τα ιδιαίτερα του στοιχεία είναι ο υψηλός βαθμός παραμετροποίησης , η αξιοπιστία και η ευελιξία στην παραμετροποίηση της εμπορικής πολιτικής και η διασύνδεσή του με εξωτερικά συστήματα όπως συστήματα διανομής . Με αυτά τα συστήματα η πλοιοκτήτρια αποκτά πλήρες σύνολο λειτουργιών , όπως:

- □ Πλήρως παραμετροποιημένο περιβάλλον,
- □ Διαχείριση δρομολογίων (μιας κατεύθυνσης one way , με επιστροφή aller retour , κυκλικά round trip),
- □ Διαχείριση δομών πλοίων παντός τύπου(συμβατικά, ταχύπλοα με ή χωρίς χώρο οχημάτων κ.α.),
- □ Διαχείριση πλάνων –απαγορευτικά –μερικές ή και ολικές μεταφορές –προσθήκη ή αφαίρεση λιμένων από ενεργό δρομολόγιο,
- □ Προβολή πληροφοριών και στατιστικών (στοιχεία προς Υ.Ε.Ν.),

- [□] □ Διαχείριση group για επιβάτες και συνοδευόντα οχήματα σε κανονική κράτηση ή κα σε μορφή προκράτησης,
- [□] □ Διαχείριση αποθήκης (Stock) εισιτηρίων,
- [□] □ Διαχείριση τιμοκαταλόγων και κανόνων τιμολογιακής πολιτικής
- [□] □ Διαχείριση φορτηγών –έκδοση φορταποδείξεων,
- [□] □ Διαχείριση κάρτας μέλους –ιστορικά στοιχεία ,
- [□] □ Περιβάλλον κράτησης και έκδοσης εισιτηρίων για κεντρικούς και λιμενικούς πράκτορες,
- [□] □ Σύστημα check-in/check- out,
- [□] □ Σύστημα ελεγκτηρίου εισιτηρίων με βάση τα εκδοθέντα ή τα ταξιδευθέντα ή και συνδυασμό,
- [□] □ Το λογισμικό είναι βασισμένο σε τεχνολογίες αιχμής ανάπτυξης λογισμικού και λειτουργεί σε πολλαπλές πλατφόρμες λειτουργικών συστημάτων.

(Καραντζαβέλου Β.,(Νοέμβριος 2001) «Συνεργασία με ANEK Lines και MINOAN Lines

έκανε η FORTHers», www.traveldailynews.gr)

4.2.Υπηρεσίες Διανομής Εισιτηρίων & On-line Κρατήσεις:

Τα ηλεκτρονικά συστήματα κρατήσεων και έκδοσης εισιτηρίων έχουν στόχο την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών σε ναυτιλιακές εταιρείες , ναυτιλιακούς πράκτορες ,τουριστικά γραφεία και γενικά επιχειρήσεις που παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες στον τουρισμό ,τις μεταφορές και την ψυχαγωγία.Η χρήση ενός ενιαίου πληροφοριακού συστήματος προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών μεταφοράς προσφέρει τα ακόλουθα οφέλη:

- ▶ Επέκταση του δικτύου πωλήσεων ,μέσω on-line σύνδεσης με όσα πρακτορεία /σημεία πώλησης επιθυμεί η κάθε εταιρεία,
- ▶ Αύξηση πωλήσεων ,
- ▶ Δημιουργία νέων πελατών ,
- ▶ Επέκταση σε νέες αγορές,
- ▶ Δυνατότητα συνδυασμένων μεταφορών,
- ▶ Δημιουργία πακέτων,
- ▶ Χρήση συστήματος δια μέσω Internet,
- ▶ Μείωση του κόστους ,
- ▶ Αναβάθμιση ποιότητας υπηρεσίας προς τον τελικό ταξιδιώτη-επιβάτη.

4.2.1.Συνεργασία της FORTHERS με ακτοπλοϊκές εταιρείες:

Σήμερα ,με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών , συνεργάζονται με την FORTHERS οι παρακάτω ακτοπλοϊκές εταιρείες ,καλύπτοντας όλους τους ελληνικούς λιμενικούς προορισμούς καθώς και προορισμούς εκτός Ελλάδας:

- | | | |
|--|---------------------------------------|---|
| ▪ Αγορείτικες
Γραμμές N.E. | ▪ C-Link Ferries | ▪ Fragline Ferries |
| ▪ Agoudimos Lines | ▪ Δωδεκάνησος
N.E. | ▪ GA Ferries |
| ▪ Alpha Ferries
N.E. | ▪ Ελληνικές
Μεσογειακές
Γραμμές | ▪ Goutos Lines |
| ▪ ANEK- Ανώνυμη
Ναυτιλιακή
Εταιρεία Κρήτης | ▪ (ΕΛ.ΜΕΣ) | ▪ Hellas Flying
Dolphins |
| ▪ Blue Star Ferries | ▪ Ευρωπαϊκές
Θάλασσες | ▪ A.N.E.
Καλύμνου |
| ▪ Bodrum Express
Maritime | ▪ Ταχύπλοα N.E.
(EuroSeas) | ▪ Κερκυραϊκές
Γραμμές &
Κρουαζιέρες
N.E. |

- | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| ▪ Κοινοπραξία Κέρκυρας – Ηγουμενίτσας | ▪ Montenegro Lines | ▪ Σάος Α.Ν.Ε.Σ. |
| ▪ Κυριακούλης Ναυτιλιακή | ▪ Ναυτική Εταιρεία Βαθέως | ▪ Saronic Dolphins |
| ▪ Maritime Way | ▪ NEL – Ναυτιλιακή | ▪ Strintzis Ferries |
| ▪ Med Lines | ▪ Εταιρεία Λέσβου | ▪ Superfast Ferries |
| ▪ Μικρές Κυκλάδες Ν.Ε. | ▪ Πετράκης Ν.Ε. | ▪ Ventouris Ferries |
| ▪ Μινωϊκές Γραμμές ANE | ▪ Σαμιακές Κρουαζιέρες | ▪ Ventouris Sea Lines |
| | ▪ Σαμιακές Πλόες | ▪ Vospo Dolphins |

Ακόμα έχει συνεργασία με περισσότερα από 1200 πρακτορεία σε όλη την ελληνική επικράτεια , τα οποία υποστηρίζει σε καθημερινή βάση .Τα πρακτορεία απολαμβάνουν απρόσκοπτη λειτουργία ,ταχύτατη απόκριση και εξυπηρέτηση του πελάτη.

4.3.Ακτοπλοϊκό Εισιτήριο:

Τα ακτοπλοϊκά εισιτήρια δεν έχουν πλέον χειρόγραφη μορφή ,αλλά μηχανογραφημένη και είναι ένας τίτλος ο οποίος περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και τους όρους της ακτοπλοϊκής μεταφοράς.

α) **Περιεχόμενα του εισιτηρίου:**Περιλαμβάνει κατά κανόνα τα εξής στοιχεία τα οποία πρέπει να συμπληρωθούν:

- | | |
|---|---------------------------|
| • ναυτιλιακή εταιρεία | • ονοματεπώνυμο ταξιδιώτη |
| • όνομα πλοίου | • κατηγορία θέσης |
| • ημερομηνία δρομολογίου | • καμπίνα |
| • ώρα δρομολογίου | • κλίνη |
| • αριθμό ατόμων | • αριθμό οχήματος |
| • ένδειξη «από (λιμάνι αναχώρησης) » | • τύπο οχήματος |
| • ένδειξη «προς (λιμάνι προορισμού) » | • μέτρα οχήματος |
| | • ναύλο |
| | • λιμενικά τέλη & Φ.Π.Α. |

- γενικό σύνολο ναύλου
- σφραγίδα του πρακτορείου
- ημερομηνία έκδοσης
- πώλησης

Στο τέλος(στο πίσω μέρος του εισιτηρίου) αναγράφονται οι όροι του ταξιδιού. Επίσης σε κάθε εισιτήριο θα πρέπει να καταγράφονται : το ονοματεπώνυμο του κάθε επιβάτη , το φύλο ,κ.τ.λ. ,σύμφωνα με την Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης:ακτοπλοϊκά ταξίδια με ονοματεπώνυμο,(Παράρτημα 1ο) .

β) **Κωδικοποίηση:** Για λόγους τυποποίησης και τήρησης των κανονισμών οι ναυτιλιακές εταιρείες έχουν ένα διψήφιο κωδικό και οι διάφοροι τύποι επιβατηγών πλοίων είναι κωδικοποιημένοι ως εξής:

- cf=car ferry
- hs=high speed
- cm=catamaran.

4.3.1. Διαχείριση Εισιτηρίων:

Τα εισιτήρια ,για λόγους προφανείς , απαιτούν μια ειδική διαχείριση . Στη διαχείρισή τους θα πρέπει να τα αντιληφθούμε ως εμπορεύματα ,τα οποία είναι σε απόθεμα . Το ταξιδιωτικό πρακτορείο παίρνει από την ακτοπλοϊκή εταιρεία μια αρχική ποσότητα εισιτηρίων , τα οποία αποτελούν και το απόθεμά του . Αυτή η ποσότητα χρεώνεται από τη μεταφορική εταιρεία . Πρόσθετες ποσότητες παραγγέλνονται ανάλογα από την πώληση –έκδοση εισιτηρίων.

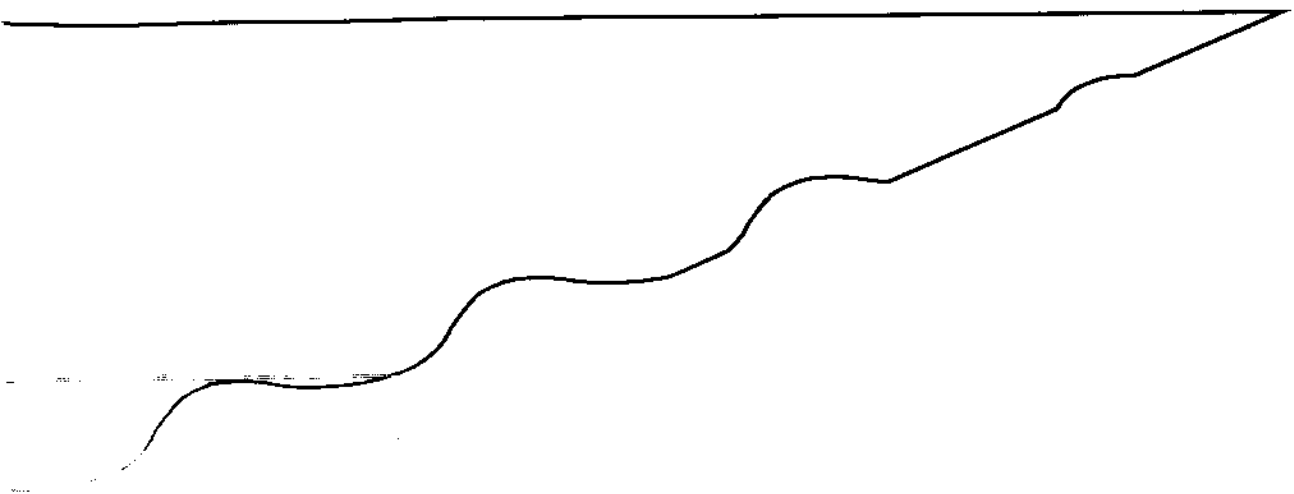
Όλα τα εισιτήρια πρέπει να φυλάσσονται σε ένα συγκεκριμένο μέρος ,ως άτυπη πλην όμως ουσιαστική αποθήκη . Πρέπει να ακολουθούνται συγκεκριμένες διαδικασίες για τη διακίνηση και συμπλήρωση των εισιτηρίων , διαδικασίες οι οποίες έχουν ως βασικό στόχο την ελαχιστοποίηση των κινδύνων κλοπής και των διαχειριστικών λαθών.

- Κατ'αρχάς , τα εισιτήρια αριθμούνται και χρησιμοποιούνται κατά αύξουσα σειρά.

- Στα εισιτήρια που για κάποιο λόγο –λανθασμένη συμπλήρωση ,ακύρωση ,φθορά –καθίστανται μη εμπορεύσιμα , σημειώνεται η ένδειξη ΑΚΥΡΟ ή (VOID).Αυτό σημαίνει ότι δεν μπορούν να διατεθούν προς πώληση.
- Γίνεται καταγραφή και απογραφή τους σε τακτά χρονικά διαστήματα για τρεις λόγους:
 - για να γνωρίζουμε το απόθεμα ,
 - για να πραγματοποιούμε την εκκαθάριση του λογαριασμού με τις μεταφορικές εταιρείες,
 - για να προβαίνουμε σε νέες παραγγελίες . Η εταιρεία προμηθεύει τα διάφορα συνεργαζόμενα με αυτήν πρακτορεία με νέα εισιτήρια όταν εξαντληθούν αυτά που ήδη υπάρχουν.
- Η διακίνησή τους γίνεται μόνο από τον υπεύθυνο υπάλληλο ,
- Η έκδοσή τους –που είναι και η χρονική στιγμή κατά την οποία η πώλησή τους καθίσταται οριστική –συνοδεύεται πάντα με την τοποθέτηση της σφραγίδας του πρακτορείου.
- Στη συνέχεια τα εισιτήρια παραδίδονται στον πελάτη. Η παράδοση συνοδεύεται από το απαραίτητο λογιστικό παραστατικό.



- ✍ Αλμανταριώτη Λία,(Νοέμβριος 2004), «Νέες Τεχνολογίες τουριστικής πληροφόρησης», «Τουρισμός & Οικονομία», σσ.58-63,
- ✍ Καραντζαβέλου Β.,(Νοέμβριος 2001) «Συνεργασία με ANEK Lines και MINOAN Lines έκανε η FORTHers», www.traveldailynews.gr
- ✍ Κατσαίτης Β.Άρης,(Νοέμβριος 2003) , «Επιβεβλημένη η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφόρησης» , «Τουρισμός & Οικονομία»,σσ.61-69,
- ✍ Κωστομούδη – Κυριακοπούλου Ζωή, «CRS-GDS:Συστήματα Κρατήσεων αεροπορικών εταιρειών και ταξιδιωτικών πρακτορείων με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή»,Εκδόσεις Προπομπός.
- ✍ Σωτηριάδης Μάριος, (Αθήνα 2002), «Ταξιδιωτικά Πρακτορεία Incoming & Outgoing :Λειτουργία – Οικονομικά – Σχεδιασμός Προϊόντων»,Εκδόσεις Προπομπός , 2^η έκδοση,



Κεφάλαιο 5°



Συστήματα

Κρατήσεων

5.1.Συστήματα κρατήσεων στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις:

Tα τελευταία χρόνια η εξέλιξη της τεχνολογίας βοήθησε αποτελεσματικά την ανάπτυξη ,την εξέλιξη αλλά και την καλύτερη λειτουργία των ναυτιλιακών εταιρειών,όπως και την γρηγορότερη εξυπηρέτηση των πελατών τους.

Σημαντικό ρόλο στην πραγματοποίηση όλων των παραπάνω ,έπαιξε η δημιουργία και η με το χρόνο ολοένα εξέλιξη των συστημάτων κρατήσεων που χρησιμοποιούνται στις ναυτιλιακές εταιρείες ,αλλά και στα τουριστικά πρακτορεία .

Δύο συστήματα κρατήσεων τα οποία περιγράφονται παρακάτω είναι α)το σύστημα που χρησιμοποιείται από την Α.Ν.Ε.Κ(Ανώνυμη Ναυτιλιακή Εταιρεία Κρήτης) Α.Ε το οποίο ονομάζεται BTS(Booking Ticketing System) και β)αυτό που χρησιμοποιείται από την Α.Ν.Ε.Ν (Ανώνυμη Ναυτιλιακή Εταιρεία Νότου)που ονομάζεται NET TERM.

5.1.1.BTS(Booking Ticketing System):

Το συγκεκριμένο σύστημα έχει δημιουργηθεί από την εταιρεία APT(Aptitude) η οποία τον τελευταίο χρόνο άρχισε να δραστηριοποιείται και στον χώρο της ναυτιλίας με σκοπό την εξυπηρέτηση των ναυτιλιακών εταιρειών.

Ο κάθε χρήστης έχει τον δικό του κωδικό(username) και το δικό του προσωπικό password το οποίο πληκτρολογεί για να μπορεί να συνδέεται με το σύστημα .Με το άνοιγμα του συστήματος αυτού εμφανίζεται ένας πίνακας περιεχομένων ο οποίος έχει τίτλο **Κρατήσεις και Έκδοση Εισιτηρίων** με τις δυνατότητες που μπορεί να έχει ο χρήστης:

- 1) Νέες Κρατήσεις (Οθόνη καταχώρησης αναλυτικών στοιχείων κράτησης – δημιουργία κράτησης –κράτηση –έκδοση εισιτηρίου)
- 2) Διαχείριση Κρατήσεων (Μαζική διαχείριση κράτησης «μετατροπή , ακύρωση , έκδοση εισιτηρίου»)

- 3) Αναζήτηση Κρατήσεων (Εύρεση κωδικών κράτησης προγραμματισμένων ταξιδιών)
- 4) Μεταφορά Κράτησης (Διαδικασία μεταφοράς κράτησης από πράκτορα σε πράκτορα)
- 5) Εμφάνιση Κρατήσεων Ανά Χρήστη (Εμφάνιση κρατήσεων ανά χρήστη με δυνατότητα παρακολούθησης ιστορικού τους ,όπως και status αυτών)

Πίνακας 5.1.

Επεξήγηση περιεχομένου 'Νέες Κρατήσεις' στο BTS.

1). ΝΕΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ:

<i>ΠΕΔΙΑ</i>	<i>ΕΡΜΗΝΕΙΑ</i>
Πράκτορας	<i>Επιλογή πράκτορα από λίστα τιμών</i>
Ημερομηνία Αναχώρησης , Λιμάνι Αναχώρησης /Λιμάνι Προορισμού/Πλοίο .	<i>Στοιχεία ταξιδιού προορισμού</i>
Ημερομηνία επιστροφής /Λιμάνι επιστροφής /Λιμάνι Προορισμού Επιστροφής/ Πλοίο επιστροφής .	<i>Στοιχεία ταξιδιού επιστροφής</i>
Αναζήτηση	<i>Διαδικασία εμφάνισης δεδομένων για τα προσπιλεγμένα στοιχεία .</i>

Αντιγραφή Aller	<i>Διαδικασία αντιγραφής εγγραφής Aller.</i>
Εμφάνιση Διαθεσιμότητας	<i>Στο πλαίσιο πάνω από το button επιλογές υπάρχει δυνατότητα εμφάνισης μαζικά της χωρητικότητας ως συνολικά και ως διαθέσιμα.</i>
Αναλυτική Εμφάνιση Θέσεων	<i>Αναλυτική εμφάνιση θέσεων στο πλαίσιο Θέσεις.</i>
Εμφάνιση Φύλου	<i>Στην αναλυτική εμφάνιση θέσεων να εμφανίζει αν έχει χαρακτηριστεί η καρπίνα από φύλο ή όχι</i>
Αντιγραφή επιβαίνοντα	<i>Δυνατότητα αντιγραφής των στοιχείων του πρώτου επιβαίνοντα σε όλες εγγραφές ακολουθήσουν.</i>
Εμφάνιση Διαθεσιμότητας	<i>Εμφάνιση Διαθεσιμότητας ανά φύλο στο τμήμα της διαθεσιμότητας και αφορά συνολική διαθεσιμότητα.</i>
Τιμολόγηση	<i>Εμφανίζει σε μορφή μηνύματος τη συνολική αξία που αντιστοιχεί στις εγγραφές μέχρι τη στιγμή εκείνη.</i>

Η οθόνη αυτή χρησιμοποιείται για να διεκπεραιώνει τη διαδικασία κράτησης.

Τα υποχρεωτικά πεδία επιλογής τα οποία πρέπει να συμπληρώνονται από κάθε χρήστη είναι «*Ημερομηνία Αναχώρησης*», «*Λιμάνι Αναχώρησης*».

«*Λιμάνι Προορισμού*», «*Ημερομηνία Επιστροφής*», «*Λιμάνι Επιστροφής*», «*Λιμάνι Προορισμού Επιστροφής*». Από τα πεδία προαιρετικής επιλογής είναι από τη λίστα τιμών για «*Πλοίο*». Στη συνέχεια μα το πάτημα του button Αναζήτηση εμφανίζονται τα διαθέσιμα στοιχεία στα αντίστοιχα πεδία για περίπτωση κράτησης μορφής *Aller* ή και *Retour*. Σε αυτά τα δύο πεδία (εμφανίζονται ένα σύνολο στοιχείων που απεικονίζουν το ταξίδι προορισμού), υπάρχει η δυνατότητα πλοήγησης στο αρχείο των ταξιδιών, ώσπου να βρεθεί το ζητούμενο και η ζητούμενη διαθεσιμότητα, με τη βοήθεια των buttons «*Προηγούμενο Ταξίδι*» και «*Επόμενο Ταξίδι*».

Στο τμήμα της οθόνης που αφορά τη «*Διαθεσιμότητα*» εμφανίζονται μαζικά χωριτικότητα ανά κρεβάτια – θέσεις γκαράζ – αεροπορικές θέσεις καταστρώματος – θέσεις καταστρώματος και χώρος αποσκευών ως συνολικά και διαθέσιμα. Βάσει την προτίμηση του κάθε πελάτη, συμπληρώνει ο κάθε χρήστης τα διάφορα στοιχεία, δηλαδή, αν στην εγγραφή που έχει επιλεγεί, τα στοιχεία αφορούν καμπίνα (*cabin*) και χρειάζεται να δεσμευτεί ολόκληρη η καμπίνα, τότε στο πεδίο «*Ολόκληρη*» αναγράφεται η τιμή 1 και κατόπιν με το button "1", μεταφέρονται όλα στο κάτω μέρος της οθόνης με αριθμό εγγραφών ανάλογο των ατόμων χωρητικότητας της καμπίνας.

Αν στην εγγραφή που έχει επιλεγεί, τα στοιχεία αφορούν καμπίνα και δεν έχει δεσμευτεί κανένα της κρεβάτι, τότε αναγράφοντας την τιμή 1 στα πεδία "*Female*" ή "*Male*", χαρακτηρίζεται αναλόγως η καμπίνα και στη συνέχεια με το button "1", μεταφέρονται ομοίως στο κάτω μέρος της οθόνης τα στοιχεία μιας εγγραφής. Αν η κράτηση γίνει για περισσότερα του ενός ατόμου και αφορά "*Male*" και παιδί (*Boy* ή *Girl*) τότε η καμπίνα χαρακτηρίζεται από το βασικό "*Male*" και παιδί (*Boy* ή *Girl*) τότε η καμπίνα χαρακτηρίζεται από το βασικό "*Male*" και αντίστοιχα για "*Female*" και παιδί από το βασικό "*Female*".

Επίσης αν στην εγγραφή που έχει επιλεγεί θέλουμε να δώσουμε μεγαλύτερη ανάλυση στα χαρακτηριστικά της θέσης που αφορά, αυτό μπορεί να γίνει μέσω του button «*Χαρακτηριστικά*» που μας οδηγεί σε μια οθόνη επιλογής χαρακτηριστικών –ιδιοτήτων της προεπιλεγμένης θέσης, δηλαδή, αν επιθυμεί ο πελάτης οπωσδήποτε το κάτω ή το πάνω κρεβάτι σε μια καμπίνα ή αν επιθυμεί η καμπίνα του να έχει ένα διπλό (*double*) κρεβάτι ή δύο μονά (*single*). Επίσης, αν θέλει ο ταξιδιώτης να υπάρχει στην καμπίνα του τηλεόραση, ψυγείο κ.τ.λ.

Επιλέγοντας ο χρήστης το «*Open Ticket*» τα στοιχεία κατεβαίνουν χωρίς ημερομηνία , όπου βέβαια όταν χρειαστεί να επικυρωθεί το «*Ανοιχτό Εισιτήριο*» αυτό γίνεται από το button «*Αντικατάσταση Εισιτηρίου*».

Εκτός από καμπίνα μπορεί να γίνει κράτηση καταστρώματος (*deck*) αλλά και οχήματος.

Αν ο επιβάτης επιθυμεί για την επιστροφή του τα ίδια ακριβώς στοιχεία με αυτά της αναχώρησής του τότε με τη βοήθεια του button «*Αντιγραφή Aller*» αντιγράφονται όλα τα στοιχεία αναχώρησης και στην επιστροφή.

Πριν την ολοκλήρωση μιας κράτησης υπάρχει η δυνατότητα από το χρήστη να δώσει στον πελάτη με την εμφάνιση σε μορφή μηνύματος τη συνολική αξία που αντιστοιχεί στις εγγραφές μέχρι τη στιγμή εκείνη και αυτό γίνεται με το button «*Τιμολόγηση*».

Για να ολοκληρωθεί μια κράτηση πρέπει ο χρήστης να πατήσει το button «*Κράτηση*» . Με το πάτημα του κουμπιού αυτού εμφανίζεται ένα μήνυμα με τον αριθμό κράτησης και με δύο επιλογές, όπως φαίνεται στον πίνακα 5.2:

Πίνακας 5.2.

Ολοκλήρωση Κράτησης

<u>Διαχείριση Κράτησης</u>	Οδηγεί σε οθόνη από την οποία διαχειρίζεται την εν λόγω κράτηση ο χρήστης.
<u>Νέα Κράτηση</u>	Επιστροφή στην οθόνη από την οποία έχουν καθοριστεί όλες οι εγγραφές.

2). ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ:

Η οθόνη αυτή χρησιμοποιείται για Διαχείριση Κράτησης. Στον πίνακα 5.3 εμφανίζονται δηλαδή σε αυτήν «*Τα στοιχεία της Κράτησης*» τα οποία είναι τα εξής :

Πίνακας 5.3.

Τα Στοιχεία της Κράτησης.

<u>Πεδία</u>	<u>Ερμηνεία</u>
Κράτηση	<i>Αριθμός Κράτησης</i>
Ημερομηνία Κράτησης	
Χρήστης	<i>Ο χρήστης που έχει κάνει την κράτηση.</i>
Voucher	<i>Τιμή που ενημερώνεται από την εφαρμογή B2B</i>
Πράκτορας	<i>Τα χαρακτηριστικά του πράκτορα που εκτελεί την κράτηση.</i>
Για Λογ.Πράκτορα	<i>Περίπτωση που προδπάρχει πράκτορας για το λογαριασμό του οποίου ο προαναφερόμενος κάνει την κράτηση.</i>
Ακυρωμένη	<i>Εμφανίζεται όταν η κράτηση είναι ολικά ακυρωμένη.</i>
Ημερομηνία Ακύρωσης	

Εμφάνιση Ακύρωσης

*Επιλέγεται όταν χρειάζεται
κατά την αναζήτηση να
έρχονται εγγραφές που έχουν
ακυρωθεί με την ένδειξη της
ακύρωσης .*

Στην Διαχείριση Κράτησης μπορούμε να ακυρώσουμε ένα κωδικό κράτησης είτε να ακυρώσουμε εισιτήριο για λογαριασμό κάποιου πρακτορείου , είτε ακόμη να μετατρέψουμε κάποια εισιτήρια σε ανοιχτά επίσης για λογαριασμό πρακτορείων.

Ακόμη , σε αυτήν την οθόνη έχει τη δυνατότητα ο χρήστης είτε να διορθώσει είτε τυχόν να περάσει κάποιες εκπτώσεις που δικαιούται ο εκάστοτε πελάτης , είτε να διορθώσει τα ονόματα των επιβατών είτε οποιοδήποτε άλλο στοιχείο μέσα στην κράτηση.

3).ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ:

Η οθόνη αυτή χρησιμοποιείται για προβολή και εύρεση κωδικών κράτησης ταξιδιών ,συμπληρώνοντας ο χρήστης κάποια συγκεκριμένα στοιχεία όπως «*ημερομηνία ταξιδιού*» , «*λιμάνι αναχώρησης-λιμάνι προορισμού*», «*πλοίο*», «*θέση*», αυτά τα στοιχεία είναι τα υποχρεωτικά . Τα μη υποχρεωτικά δηλαδή ,τα προαιρετικά στοιχεία μπορούν να είναι το ονοματεπώνυμο του επιβάτη .

Για να πραγματοποιηθεί η αναζήτηση κρατήσεων που δεν είναι γνωστός ο αριθμός κράτησης αλλά και κάποια άλλα συμπληρωματικά στοιχεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως κριτήρια για αναζήτηση ,ο χρήστης θα πρέπει να πληκτρολογήσει το *button* «Εύρεση».

4).ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ:

Η οθόνη αυτή χρησιμοποιείται για να ορίζει τα δεδομένα που θα λάβουν μέρος σε μεταφορά χρέωσης κράτησης από έναν πράκτορα σε άλλον.

Τα στοιχεία τα οποία παρουσιάζονται στον πίνακα 5.4 είναι υποχρεωτικά να συμπληρώνονται από τους χρήστες και είναι τα εξής:

Πίνακας 5.4.

Στοιχεία Αναζήτησης

Στοιχεία Αναζήτησης	
Πράκτορας	<i>Ο κωδικός του πρακτορείου της ναυτιλιακής επιχείρησης.</i>
Για Λογαριασμό Πράκτορα	<i>Ο κωδικός κάθε πρακτορείου που συνεργάζεται με την εκάστοτε ναυτιλιακή επιχείρηση.</i>
Αριθμός Κράτησης	<i>Ο προσωπικός κωδικός κράτησης κάθε πελάτη.</i>

5). ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΑΝΑ ΧΡΗΣΤΗ:

Η οθόνη αυτή χρησιμοποιείται για προβολή κρατήσεων ανά χρήστη.

(User guide of Booking Ticketing System)

5.1.2.NET TERM:

Ένα άλλο σύστημα είναι αυτό της ναυτιλιακής εταιρείας Α.Ν.Ε.Ν.(Ανώνυμη Ναυτιλιακή Εταιρεία Νότου) , το οποίο ονομάζεται NET TERM.

Και σε αυτό το σύστημα ο κάθε χρήστης έχει το δικό του κωδικό (username) , συνήθως τριψήφιο , και το δικό του προσωπικό password (μέχρι έξι χαρακτήρες) .

Με το άνοιγμα του συστήματος αυτού εμφανίζονται διάφορες επιλογές , όμως για πραγματοποίηση κρατήσεων είναι η επιλογή **2.Booking**. Πληκτρολογώντας ο χρήστης **2** τελεία και **F10** μεταφέρεται στη φόρμα κράτησης .

Για πραγματοποίηση κράτησης πρέπει ο χρήστης να συμπληρώσει στο πεδίο **Fr-To** , τον τριψήφιο κωδικό των λιμανιών αναχώρησης και άφιξης του εκάστοτε επιβάτη. έπειτα με **enter** να συμπληρώσει στο πεδίο **Date** ημερομηνία ταξιδιού ,μήνα και έτος , μετά το **Date** είναι το πεδίο της ώρας αναχώρησης το οποίο είναι προαιρετική η συμπλήρωσή του, ύστερα με **enter** εισαγόμαστε στην πρώτη αναχώρηση της διαδρομής που έχει ζητήσει ο χρήστης .

Μετά την επιλογή του δρομολογίου για να πραγματοποιήσει ο χρήστης κράτηση πληκτρολογεί **F6** ,και στην φόρμα που εμφανίζεται έχουν επιλεγθεί αυτόματα τα στοιχεία **DEP-ARR** τα οποία καθορίζουν αυτόματα το δρομολόγιο του επιβάτη από τους κωδικούς των λιμανιών **Fr-To** μόνο στην περίπτωση κατά την οποία διαφοροποιείται το δρομολόγιο του επιβάτη από τα λιμάνια αρχικής και τελικής προσέγγισης του πλοίου.

Στη συνέχεια ο χρήστης προχωράει με **2 Tabs** .Ο κέρσορας πηγαίνει στο πεδίο **Class** στο οποίο συμπληρώνει ο χρήστης την κατηγορία θέσης που επιθυμεί ο επιβάτης .

Για να εμφανιστεί η διαθεσιμότητα αλλά και η τιμολόγηση για την κάθε κατηγορία θέσης είτε καμπίνα (**cabin**) είτε κατάστρωμα (**deck**) , ο χρήστης πληκτρολογεί **F4** . Αν σε αυτή τη σελίδα ο χρήστης βρει αυτό που ζητάει ο επιβάτης πληκτρολογώντας **F6** προχωράει για να πραγματοποιήσει κράτηση .

Για κράτηση καμπίνας πρέπει ο κάθε χρήστης να καθορίσει το φύλο του επιβάτη , πληκτρολογώντας είτε **M** , είτε **F** , είτε **U** , σύμφωνα με τον πίνακα 5.5 :

Πίνακας 5.5.

Καθορισμός Φύλου Επιβάτη.

M:	MALE (Αντρικό κρεβάτι)
F:	FEMALE (Γυναίκων κρεβάτι)
U:	UNISEX (Για όλη την καμπίνα)

Στο πεδίο όπου γράφει “Agent”, ο χρήστης πληκτρολογεί τον τετραψήφιο κωδικό του πρακτορείου. Στη συνέχεια με **Tab** συμπληρώνει το ονοματεπώνυμο των επιβατών στο πεδίο “Passenger Name”, αν υπάρχει όχημα όντας στο τέλος του “Passenger Name” με **Tab** προχωράει ο χρήστης στο πεδίο “Vehicle” όπου καταχωρεί το αυτοκίνητο. Ύστερα πατώντας **F10** εμφανίζεται μια λευκή γραμμή κάτω από την οποία συμπληρώνονται : “Nationality” , “Sex” , “Age”, όπου **A :Adult**, **B:Baby**, **C: Child**, και για το όχημα καταχωρείται το **Car Number** και μετά **F10**. Αν ο επιβάτης θέλει επιστροφή τότε πληκτρολογεί ο χρήστης **F5** και επιλέγονται τα λιμάνια επιστροφής και ακολουθείται η ίδια διαδικασία. Και στο τέλος ο χρήστης με το **F10** ολοκληρώνει την κράτηση.

Για να γίνει μερική ακύρωση στοιχείων σε μια κράτηση πληκτρολογεί ο χρήστης **F6** και στη συνέχεια με το **F3** φτάνει σε όποιο στοιχείο πρέπει να ακυρωθεί και επιβεβαιώνει την ακύρωση πάλι με το **F6**. Για να γίνει όμως ολική ακύρωση της κράτησης πληκτρολογεί ο χρήστης **F9**.

Για την αναζήτηση μιας κράτησης ενός επιβάτη χρησιμοποιείται η ημερομηνία του ταξιδιού ,και με το **button F4** , καθορίζει χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο πραγματοποιείται το ταξίδι στο πεδίο «Option» επιλέγεται το **NO** και στη συνέχεια **Enter**.

Για την εμφάνιση όλων των δρομολογίων μιας συγκεκριμένης διαδρομής επιλέγεται το **F5**. Για να καθοριστεί χρονικό διάστημα μέσα στο οποίο μπορεί ο πελάτης –επιβάτης να παραλάβει τα εισιτήριά του ,πληκτρολογεί ο χρήστης **F4** καθορίζει την προθεσμία της κράτησης, στο **Option** επιλέγεται (**Yes**) και στη συνέχεια **Enter**.

(User guide of Net Term)


5.2. Σύγκριση των δύο Συστημάτων Κράτησης:


Αυτά τα δύο συστήματα κρατήσεων τα οποία χρησιμοποιούνται από τις ναυτιλιακές εταιρείες Α.Ν.Ε.Κ. και Α.Ν.Ε.Ν. δημιουργήθηκαν με την εξέλιξη της τεχνολογίας για να εξυπηρετήσουν το επιβατικό κοινό , τους χρήστες αλλά και τα πρακτορεία.


Παρουσιάζουν διάφορα πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα τα οποία έχουν σχέση ως προς την λειτουργικότητα , αλλά και την ταχύτητα των δεδομένων που εμφανίζονται στις οθόνες των ηλεκτρονικών υπολογιστών των χρηστών ,οι οποίοι είναι όλοι ταυτόχρονα συνδεδεμένοι on-line και πραγματοποιούν είτε κρατήσεις ,είτε μεταφέρουν κωδικούς κράτησης σε συνεργαζόμενα πρακτορεία προκειμένου αυτά να προβούν σε έκδοση εισιτηρίων ,είτε ακυρώνουν κωδικούς κράτησης ή πραγματοποιούν αντικαταστάσεις εισιτηρίων με καινούρια τα οποία έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά στοιχεία με τα ακυρωθέντα.

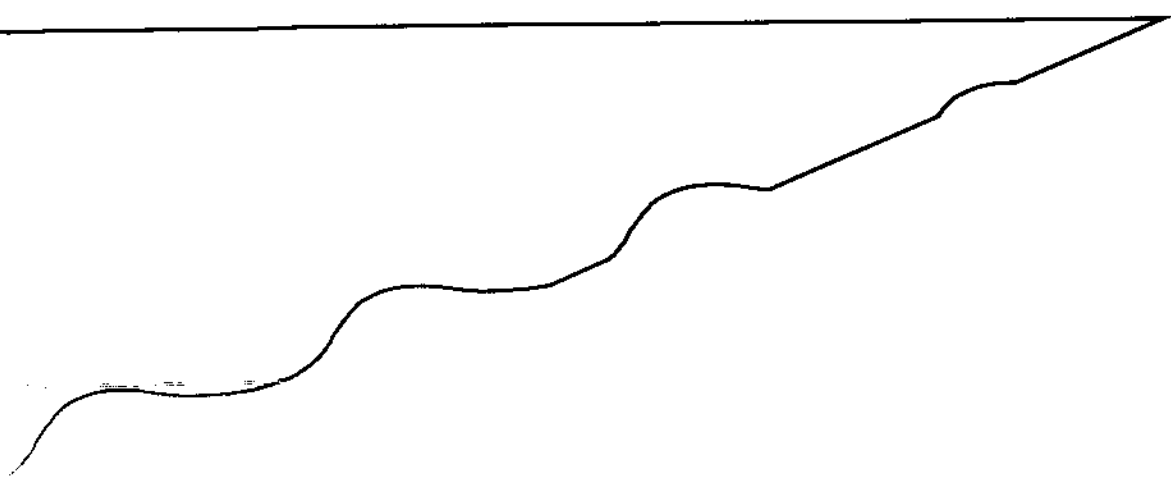
Μια αρκετά σημαντική διαφορά που παρουσιάζεται μεταξύ των δύο αυτών συστημάτων είναι ότι στο NET TERM που χρησιμοποιείται από την Α.Ν.Ε.Ν. όλες οι διαδικασίες που απαιτούνται να γίνονται από τους χρήστες γίνονται σχετικά σε πολύ λιγότερο χρονικό διάστημα σε σχέση με το σύστημα Booking Ticketing System της Α.Ν.Ε.Κ. .Αυτό είναι σημαντικό στοιχείο αν αναλογιστεί κανείς τον όγκο των εργασιών αλλά και των υπηρεσιών που έχει να προσφέρει ο κάθε χρήστης είτε σε κάποιο τηλεφωνικό κέντρο ,είτε σε πρακτορείο.



 www.anek.gr

 *User guide of Booking Ticketing System*

 *User guide of Net Term*



Κεφάλαιο 6^ο



Παράρτημα

Παράρτημα 1^ο

Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης :ακτοπλοϊκά ταξίδια με ονοματεπώνυμο:

Ονοματεπώνυμο ,φύλο, ηλικία και ακόμη οδηγίες για το αν υπάρχει λόγος ειδικής ιατρικής βοήθειας ή παρακολούθησης αναγράφονται από τον Ιανουάριο του 2000 στα εισιτήρια των επιβατηγών – οχηματαγωγών πλοίων τα οποία εκτελούν πλόες άνω των 20 ναυτικών μιλίων.

Η πλήρης καταγραφή των στοιχείων κάθε επιβάτη κρίθηκε αναγκαία μετά το πολύνεκρο ναυάγιο του επιβατηγού –οχηματαγωγού «ΕΣΤΟΝΙΑ» στη Βαλτική θάλασσα και τη διαπίστωση ότι κανείς στην πλοιοκτήτρια εταιρεία δεν γνώριζε τις ταυτότητες των επιβατών που χάθηκαν.

Την πλήρη καταγραφή όλων των στοιχείων ,που άρχισε από την 1^η Ιανουαρίου του 2000 , είχε ζητήσει το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο από την αρμόδια ναυτιλιακή επιτροπή , η οποία πριν από λίγο καιρό την κοινοποίησε στις χώρες –μέλη της Ε.Ε. με σχετική οδηγία . Για την καταγραφή των στοιχείων είναι υπεύθυνο το πρακτορείο ταξιδίων το οποίο εκδίδει το εισιτήριο , το οποίο ενημερώνει έγκαιρα τον αρμόδιο υπάλληλο της πλοιοκτήτριας εταιρείας.

Η οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης τηρείται υποχρεωτικά από όλες τις πλοιοκτήτριες εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο Αιγαίο , την Κρήτη , και τα Δωδεκάνησα . Παράλληλα , στο στόχαστρο των λιμενικών αρχών βρίσκονται και όσες πλοιοκτήτριες εταιρείες δεν έχουν ακόμα αποκτήσει το ηλεκτρονικό σύστημα κράτησης θέσεων επιβατών και οχημάτων .

(Δημοσίευμα στην εφημερίδα Ελευθεροτυπία ,30/10/1998)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2°

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX	E-MAIL/SITE
AMPHITRION HOLIDAY S.A.	2ας ΜΕΡΑΡΧΙΑΣ 3 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104112045	2104170742	travel@amphitron.gr
AKTINA WORLDWIDE TRAVELBUREAU	ΦΙΛΩΝΟΣ 67& ΣΩΤΗΡΟΣ ΔΙΟΣΙ ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104221800	2104138545	piraeus@aktinatravel.gr
ANEK LINES	ΑΚΤΗ ΠΟΣΕΙΔΩΝΟΣ 32& ΛΕΩΧΑΡΟΥΣ	2104197420	2104115465	www.anek.gr/info@anek.gr
ANESIS TRAVEL LTD	ΦΙΛΩΝΟΣ 95 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104116431	2104133294	-
ANTAEUS TRAVEL&TOURISM	ΑΦΕΝΤΟΥΛΗ 2 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104286888	2104184551	antaeus@otenet.gr
ΑΡΟΔΙΑΚΟΣ ΒΡΟΣ	ΦΙΛΩΝΟΣ 70 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104519184	2104180915	apodiacos@ath.forthnet.gr
ARETE TOURS	ΑΚΤΗ ΚΟΥΤΣΟΠΟΥΛΟΥ 16 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	210 4280451	2104280453	cruises@lindos-maritime.gr
ARGO TRAVEL&TOURIST BUREAU	ΣΚΟΥΖΕ 10 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104520000	2104510700	-
ARIA TRAVEL	ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΟΥΣ 9 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104296811	2104297031	aria@ariatravel.gr
ASPIDA TRAVEL	ΦΙΛΩΝΟΣ 46 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104122697	2104119342	aspida@otenet.gr
BARAROSSA TOURS & YACHTING	ΗΡΩΩΝ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ 55-57 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104296029	2104296698	info@barbarossa.gr
BLUE STAR FERRIES	ΑΚΤΗ ΠΟΣΕΙΔΩΝΟΣ 26 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2108919800	2108919938	www.bluestarferries.com

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2^ο

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΑ				
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX	E-MAIL/SITE
CENTURY TOURS&TRAVEL	ΓΟΥΝΑΡΗ 2 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104110640	2104110633	century@otenet.gr
CHAMPION AIR TRAVEL SYSTEM	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 33 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104293538	2104293795	-
CONSORTIUM TRAVEL	ΦΙΛΩΝΟΣ 137 ΠΕΡΑΙΑΣ	2104293230	2104293970	info@consortium.gr
COSMIC	2ας ΜΕΡΑΡΧΙΑΣ 3 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104113836	-	ntoulis@ath.forthnet.gr
D.T.ANGELOPOULO&SONS LTD	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 85 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104290000	2104290010	-
DINEMAR TRAVEL LTD	ΕΙΡΗΝΗΣ 29 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104831785	2104831784	-
DOGANIS TOURS TRAVEL&TOURISM	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 73 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104520292	2104514072	-
DRAKE GROUP LTD	ΦΙΛΩΝΟΣ 86 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104292010	2104292676	drake1@otenet.gr
EL GRECO TRAVEL AGENCY	ΑΓ.ΝΙΚΟΛΑΟΥ 1 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104514158	2104532752	-
ELETSON TRAVEL	ΚΟΛΟΚΟΤΡΩΝΗ 118 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104598137	-	eletson-@hol.grtravel
ELIANA CRUISES &TRAVEL	ΣΑΧΤΟΥΡΗ 8 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104282535	2104282536	-
EXOTOUR LTD	ΣΑΧΤΟΥΡΗ 34 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104186611	2104185622	exotour@otenet.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2°

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΑ				
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX	E-MAIL/SITE
EXPLORATION TRAVEL S.A.	ΓΟΥΝΑΡΗ 2 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104111192	2104119964	info@pigeon.gr
FINE YACHTING	ΚΟΥΝΤΟΥΡΙΩΤΟΥ 131 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104120414	2104170137	fine@otenet.gr
GA TRAVEL	ΚΑΝΘΑΡΟΥ & ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 2 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104582655	2104512002	ga-travel@ga-ferries.gr
GIOVANTI TRAVEL	ΑΡΙΣΤΕΙΔΟΥ 6 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104119313	2104137145	giovantis@hellasnet.gr
GLOBETROTTER TRAVEL	ΜΑΚΡΑΣ ΣΤΟΑΣ 5 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104174423	2104224246	gltr@hol.gr
GOLDEN TRAVEL AGENCY LTD	ΑΙΓΑΛΕΩ 8 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104061140	2104061144	goldtravel@goldentravel.gr
GOOD FAITH TRAVEL S.A.	ΑΝΔΡΟΥΤΣΟΥ 178 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104134036	2104175566	g-faith@otenet.gr
HOP IN ZINON TOURS S.A.	ΖΑΝΝΗ 29 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104285500	2104513993	adm@hopin.com
HYDRA TRAVEL	ΧΑΡ.ΤΡΙΚΟΥΠΗ 56 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104284505	2104180171	info@hydratravel.gr
INTEROCEAN TRAVEL	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 7-9 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104226260	2104226956	interocean@ath.forthnet.gr
J.S. TRAVEL	ΓΟΥΝΑΡΗ 4-6 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104179491	2104172691	jstravel@otenet.gr
KRHTH SHIPPING AGENCY	ΑΣΤΙΓΚΟΣ 2 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104124800	2104118092	-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2°

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX	E-MAIL/SITE
LAPPAS TOURS	ΑΡΙΣΤΕΙΔΟΥ 25 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104118803	2104118805	-
LEGEND TRAVEL AGENCY	ΝΟΤΑΡΑ 59 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104190784	2104190787	nintomar@otenet.gr
LIFE EXECUTIVE TRAVEL	ΠΡΑΞΙΤΕΛΟΥΣ 132 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104129002	2104133476	lifetr@hol.gr
M.A.S. TRAVEL&TOURISM AGENCY	ΑΚΤΗ ΠΟΣΕΙΔΩΝΟΣ 38 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104119183	2104112044	mastravel@alphath.forthnet.gr
MAN TRAVEL	ΑΚΤΗ ΠΟΣΕΙΔΩΝΟΣ 30 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104138684	2104138687	man-travel@ticketcom.gr
MAYER	Λ.ΧΑΤΖΗΚΥΡΙΑΚΟΥ 9 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104287952	2104522304	-
NAVIHELLAS	ΗΡΩΩΝ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ 83 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104284391	2104284396	stavros@navihellas.gr
NEREUS TOURISM	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 35-39 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104292262	2104292466	neruship@otenet.gr
NUOVA TRAVEL S.A	ΦΙΛΩΝΟΣ 55 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104220315	2104220314	ig@nuova.gr
OCEAN TRAVEL LTD	ΠΡΑΞΙΤΕΛΟΥΣ 243 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104182321	210418232	oceantvl@otenet.gr
PARALOS TRAVEL	2ας ΜΕΡΑΡΧΙΑΣ 2 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104181642	2104180751	paralos@nedagency.gr
PERSEUS LTD	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 57 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104294021	2104293654	perseus@pyrsosgroup.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2^ο

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΑ				
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX	E-MAIL/SITE
POLLUX TRAVEL	ΣΑΧΤΟΥΡΗ 7Β ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104294364	2104294598	pollux-travel@ticketcom.gr
POSIDON EXPRESS	ΑΚΤΗ ΤΖΕΛΕΠΗ 3 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104111426	2104220168	-
ROAL TRAVEL SERVICES	ΦΙΛΩΝΟΣ 97-99 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104120014	2104128017	royaltvl@otenet.gr
SEA LINES LTD	ΑΚΤΗ ΠΟΣΕΙΔΩΝΟΣ 30Α ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104110231	2104112269	-
SEAWAY SHIPPING&TOURIST SERVICES	Α.ΧΑΤΖΗΚΥΡΙΑΚΟΥ 15-17 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104287190	2104287192	seaway@otenet.gr
SIRENE CLUB	ΑΣΤΙΓΚΟΣ 2 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104122002	2104120133	-
STAT HELLAS	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 41 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104292122	2104292086	info@stathellas.gr
STEFAS TRAVEL	ΑΚΤΗ ΠΟΣΕΙΔΩΝΟΣ 36 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104100367	-	-
SYMIACOS BROS S.A.	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 7-9 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104173000	2104127530	symiacos@otenet.gr
THUNDER TRAVEL AGENCY LTD	ΣΚΟΥΖΕ 14 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104182437	-	-
TRAVEL PLAN	ΣΩΤΗΡΟΣ ΔΙΟΣ&ΠΡΑΞΙΤΕΛΟΥΣ153ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104138100	2104132837	-
TRIAENA TRAVEL&TOURISM	ΠΡΑΞΙΤΕΛΟΥΣ&ΣΩΤΗΡΟΣ ΔΙΟΣ 153ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104138100	2104132814	-
VAGUE TRAVEL	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 33 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104293373	2104293362	-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2°

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΑ				
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX	E-MAIL/SITE
VERSUS TRAVEL AGENCY	ΑΚΤΗ ΠΟΣΕΙΔΩΝΟΣ 38 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104101601	2104101603	info@versus-travel.gr
VITAL TRAVEL S.A.	ΗΡΟΔΟΤΟΥ 3 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104187000	2104186854	-
VOYAGER TRAVEL	ΣΚΟΥΖΕ 10 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104286720	2104286722	voyagair@otenet.gr
VRETTOS ORIENT EXPRESS	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 35-39 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104292385	2104292428	orient.griffin@galileo.gr
WESTWOOD E. & CO L.P.	2ας ΜΕΡΑΡΧΙΑΣ 11 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104130076	-	-
WIN TOURS	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 25 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104102200	2104131373	welcome@wintours.gr
WORLDWIDE VACATIONS	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 87 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104597000	2104290735	-
ZENI TRAVEL	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 53-55 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104293700	2104293568	manager@zenitravel.gr
ZENITH TRAVEL SERVICE LTD	ΒΑΣ .ΠΑΥΛΟΥ 107 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104224425	2104224427	zenithtravel@internet.gr
ΑΔΑΜΑΚΗΣ TRAVEL	ΕΛΛΗΣΠΟΝΤΟΥ 5 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104933259	2104252794	adamakis@ath.forthnet.gr
ΑΜΩΡΑΤΗΣ TRAVEL	ΝΟΤΑΡΑ 53 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104124228	2104124229	amoratis@mland.gr
ΓΚΙΝΗΣ Ε.-PERSONAL TRAVEL	ΤΑΞΙΑΡΧΩΝ 86 ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΣ	2104963471	2104951719	-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2^ο

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX	E-MAIL/SITE
ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ TRAVEL S.A.	ΦΙΛΕΛΛΗΝΩΝ 11-15 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104287760	2104287759	sinoan@otenet.gr
ΚΑΡΑΓΙΑΝΝΙΔΗΣ TRAVEL&TOURISM	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 11 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104221810	2104221819	carayanides@ticketcom.gr
ΚΥΒΕΡΝΗΤΗΣ TRAVEL &SHIPPING	ΜΠΟΥΜΠΟΥΛΙΝΑΣ 20 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104227063	2104227089	kyvernitis@kyvernitis.gr
ΚΥΚΝΟΣ TRAVEL	ΣΚΟΥΖΕ 12 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104514482	2104525883	kyknostravel@ath.fothnet.gr
ΜΙΣΤΙΑΛΙΟΓΛΟΥ ΚΟΝ.Β.-COMI TRAVEL	ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 2 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104221401	2104138391	info@comitravel.gr
ΜΙΧΑΛΑΚΗΣ TRAVEL	ΑΚΤΗ ΜΙΑΟΥΛΗ 7-9 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104171725	2104221132	michalakis-travel@ticketcom.gr
ΦΑΕΘΩΝ	Κ.ΠΑΛΑΙΟΛΟΓΟΥΙ-ΚΟΛΟΚΟΤΡΩΝΗ ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104120118	-	-
ΦΙΛΙΠΠΗΣ ΣΤΑΥΡΟΣ Σ.	ΑΚΤΗ ΤΖΕΛΕΠΗ 3 ΠΕΙΡΑΙΑΣ	2104112817	-	-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3^ο

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΠΑΤΡΑΣ

ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX	E-MAIL
AKTINA S.A WORLDWIDE TRAVEL BUREAU	ΚΑΨΑΛΗ 11 ΠΑΤΡΑ	2610222255	2610222755	patra@aktinatravel.gr
AQUARIUS TRAVEL AGENCY	ΑΘΗΝΩΝ 4 ΠΑΤΡΑ	2610421500	2610420800	-
ATU LTD	ΑΓΙΟΥ ΑΝΔΡΕΟΥ 6 ΠΑΤΡΑ	2610622661	2610622739	plot-gpa@otenet.gr
CACOURIS TRAVEL	ΟΘΩΝΟΣ ΑΜΑΛΙΑΣ 62 ΠΑΤΡΑ	2610271702	2610223020	-
EUROCAMBIO TRAVEL & TOURISM BUREAU	ΑΓ.ΑΝΔΡΕΟΥ 61 ΠΑΤΡΑ	2610621073	2610276595	-
FERRY CENTER G.TELONIS LTD	ΟΘΩΝΟΣ ΑΜΑΛΙΑΣ 12 ΠΑΤΡΑ	2610634000	2610634090	gtelonis@otenet.gr
FILOPOULOS -PARTHENOPOULOS TRAVEL	ΟΘΩΝΟΣ ΑΜΑΛΙΑΣ 12 ΠΑΤΡΑ	2610622500	2610623574	-
FRAGOULIAS TOURS	ΓΟΥΝΑΡΗ 197 ΠΑΤΡΑ	2610620320	2610272432	-
GEORGANDAS TRAVEL	ΓΟΥΝΑΡΗ 145 ΠΑΤΡΑ	2610221947	2610623534	-
GRECA TRAVEL	ΟΘΩΝΟΣ ΑΜΑΛΙΑΣ 82 ΠΑΤΡΑ	2610620707	2610220038	travel_orders@greca.gr
HAPPY TRAVEL	ΟΘΩΝΟΣ ΑΜΑΛΙΑΣ 25 ΠΑΤΡΑ	2610226053	2610620462	-
ΙΓΓΛΕΣΣΗΣ TRAVEL&SHIPPING AGENCY	ΜΑΙΖΩΝΟΣ & ΠΑ.ΓΕΩΡΓΙΟΥ 94 ΠΑΤΡΑ	2610277776	2610275445	iglessis@otenet.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3°

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΠΑΤΡΑΣ				
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX	E-MAIL
KARLOS TOURS	ΚΑΝΑΡΗ 1 ΠΑΤΡΑ	2610276647	2610223302	pktours@otenet.gr
KERAMIDAS TRAVEL	ΟΘΩΝΟΣ ΑΜΑΛΙΑΣ 45 ΠΑΤΡΑ	2610273330	2610221225	keramida@mail.otenet.gr
MANOLOPOULOS CO GEN.TOURIST OFFICE	ΟΘΩΝΟΣ ΑΜΑΛΙΑΣ 35 ΠΑΤΡΑ	2610223621	2610222246	-
MARGELIS	ΑΓ.ΑΝΔΡΕΟΥ 3 ΠΑΤΡΑ	2610278259	2610222350	marqtr@otenet.gr
MEDITERRANEAN STAR	ΟΘΩΝΟΣ ΑΜΑΛΙΑΣ 34 ΠΑΤΡΑ	2610271828	2610223625	-
MOREAS TRAVEL LTD	ΟΘΩΝΟΣ ΑΜΑΛΙΑΣ 52 ΠΑΤΡΑ	2610621211	2610225211	mor@pat.forthnet.gr
NAUTILUS YACHTING-TOURS & SHIP. AG	ΟΘΩΝΟΣ ΑΜΑΛΙΑΣ 72B ΠΑΤΡΑ	2610622676	2610621400	-
NEW PORT TRAVEL	ΗΡ.ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ 41 ΠΑΤΡΑ	2610436407	2610434348	-
NOSTOS TRAVEL	ΗΡ.ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟΥ 44-46 ΠΑΤΡΑ	2610420639	2610433328	-
OLGA TRAVEL	ΖΑΙΜΗ 18 ΠΑΤΡΑ	2610222089	2610220315	olgatrvl@otenet.gr
OLYMPIA TRAVEL, TOURS & CONGRESS	ΠΛ. ΒΑΣ. ΓΕΩΡΓΙΟΥ 6 ΠΑΤΡΑ	2610240506	2610240507	-
PELOPONNES TRAVEL SERVICE LTD	ΚΑΨΑΛΗ 9 ΠΑΤΡΑ	2610622661	2610622739	-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3^ο

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΑ ΠΑΤΡΑΣ				
ΕΠΩΝΥΜΙΑ	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΤΗΛΕΦΩΝΟ	FAX	E-MAIL
ΡΗΓΑ Ι.ΒΑΣ. TRAVEL	Ν.ΕΘΝ.ΟΔ.ΠΑΤΡΩΝ-ΑΘΗΝΩΝ 99 ΠΑΤΡΑ	2610653003	2610434465	-
SOLAR TRAVEL & TOURS	ΑΓ.ΑΝΔΡΕΑ 22 ΠΑΤΡΑ	2610225461	2610271841	solar@otenet.gr
TOP NEWS & TRAVEL	ΚΑΡΟΛΟΥ & ΑΓ.ΔΙΟΝΥΣΙΟΥ 9 ΠΑΤΡΑ	2610434424	2610437200	topnews@otenet.gr
ΤΣΑΡΟΥΧΗΣ TOURS	ΑΓ.ΑΝΔΡΕΟΥ 122 ΠΑΤΡΑ	2610623077	2610271882	tsartour@pat.forthnet.gr
UNITED FERRIES AGENCIES	ΟΘΩΝΟΣ ΑΜΑΛΙΑΣ 25 ΠΑΤΡΑ	2610226053	2610620462	-

Παράρτημα 4^ο



Διάγραμμα 2.1. «Πραγματοποίηση Κρατήσεων».....σελ.32



Διάγραμμα 2.2. «Χρήση του Internet για ηλεκτρονική κράτηση θέσεων»... σελ.33



Διάγραμμα 2.3. «Λόγοι χρησιμοποίησης του Internet».....σελ. 34



Διάγραμμα 2.4 «Λόγοι μη χρήσης του Internet».....σελ. 35



Διάγραμμα 2.5. «Ποσοστό χρήσης e-mail από τα πρακτορεία του Πειραιά».....σελ.38



Διάγραμμα 2.6. «Ποσοστό χρήσης e-mail από πρακτορεία της Πάτρας».....σελ.39



Διάγραμμα 2.7. «Πρακτορεία με χρήση e-mail σε Πάτρα και Πειραιά».....σελ.40



Πίνακας 2.1. «Θετικά & Αρνητικά του συστήματος κρατήσεων μέσω του Internet».....σελ.36



Πίνακας 5.1. «Επεξήγηση περιεχομένου 'Νέες Κρατήσεις' στο BTS».....σελ.85-86



Πίνακας 5.2. «Ολοκλήρωση Κράτησης».....σελ.88



Πίνακας 5.3. «Τα Στοιχεία της Κράτησης».....σελ.89-90





Πίνακας 5.4. «Στοιχεία Αναζήτησης».....σελ. 91




Πίνακας 5.5. «Καθορισμός Φόλου Επιβάτη».....σελ. 93



 www.gtp.gr/Patra

 www.gtp.gr/Piraeus

 Χυτήρης Σ. Λεωνίδας, (Αθήνα 1995) , «Τουριστικά Γραφεία:
Ίδρυση-Οργάνωση-Λειτουργία», Εκδόσεις Interbooks,

Επίλογος – Συμπεράσματα:

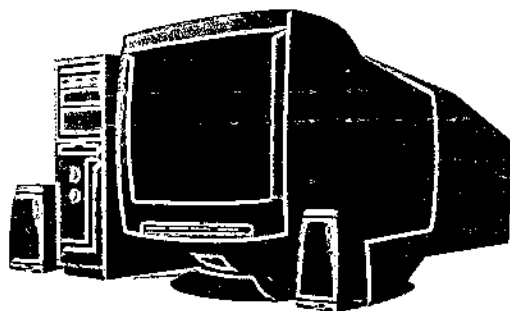
Με την ολοκλήρωση αυτής της εργασίας προκύπτουν τα εξής συμπεράσματα: Ο τομέας του τουρισμού και πιο συγκεκριμένα η ναυτιλία και πιο συγκεκριμένα ,οι ναυτιλιακές επιχειρήσεις και τα τουριστικά πρακτορεία επηρεάστηκαν άμεσα από την εξέλιξη της τεχνολογίας της πληροφορικής. Με βάση τις νέες τεχνολογίες και τα καινούρια δεδομένα ,οι ναυτιλιακές επιχειρήσεις προσφέρουν τις υπηρεσίες τους εξυπηρετώντας ένα ευρύ φάσμα τουριστών-καταναλωτών.

Οι επιχειρήσεις για να πετύχουν σωστότερη εξυπηρέτηση και να ανταποκρίνονται στις σύγχρονες απαιτήσεις των πελατών τους έχουν εγκαταστήσει ολοκληρωμένα υπολογιστικά συστήματα και έχουν δημιουργήσει μηχανογραφημένα τμήματα οργάνωσης και διοίκησης για να μπορούν να εκδίδουν ,με μεγαλύτερη ασφάλεια και αποφεύγοντας χάσιμο χρόνου, εισιτήρια αλλά και να πραγματοποιούν κρατήσεις θέσεων.

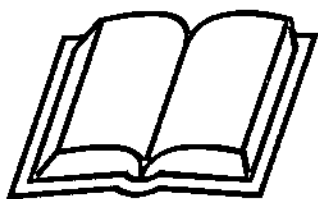
Επίσης ,για την καλύτερη προβολή της εικόνας τους αλλά και διαφήμισής τους ,οι ναυτιλιακές επιχειρήσεις ,όπως και πολλές σύγχρονες επιχειρήσεις έχουν υιοθετήσει τη δημιουργία ιστοσελίδων (website) στο διαδίκτυο (internet) .Μέσω των websites ,εκτός της παρουσίασης της ναυτιλιακής εταιρείας ,δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ,να κάνουν κρατήσεις ,ή να επικοινωνούν με τις εταιρείες μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail),αναζητώντας περισσότερες πληροφορίες για δρομολόγια ,τιμές και προορισμούς.

Πραγματοποιώντας έρευνα για τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από πρακτορεία της Πάτρας και του Πειραιά ,διαπίστωσα ότι ένας μεγάλος αριθμός των πρακτορείων που περιλαμβάνονται στην έρευνά μου, διαθέτει e-mail και επικοινωνεί με τους πελάτες του.

Το τελικό συμπέρασμα που προκύπτει από την έργασία αυτή είναι ,ότι οι νέες τεχνολογίες έχουν πλέον ενταχθεί στην ζωή μας και προσπαθούν να διευκολύνουν την καθημερινότητά μας ,γι'αυτό και οι ναυτιλιακές επιχειρήσεις ,όπως και κάθε είδους επιχειρήσεις συμβαδίζουν με αυτές .



> *Κεφάλαιο 7^ο*



Βιβλιογραφία

Βιβλιογραφία Ξενόγλωσση & Ελληνική:



Clark David ,(1996), «To Internet στην εκπαίδευση» ,Εκδόσεις Γκιούδας Β. Εκδοτική,



Malaga A.Ross , «Εισαγωγή στην τεχνολογία πληροφοριακών συστημάτων», Εκδόσεις Γκιούδας Μ. ,



User guide of Booking Ticketing System



User guide of Net Term



Αλμανταριώτη Λία,(Νοέμβριος 2004), «Νέες Τεχνολογίες τουριστικής πληροφόρησης», «Τουρισμός & Οικονομία», σσ.58-63,



Αρχοντάκης Σ. Κωνσταντίνος/Βάβουρας Σ. Ιωάννης,(Αθήνα 1997), «Η σύγχρονη Λαϊκή Εταιρεία», Εκδόσεις Παπαζήση,



Γουλιέλμος Μ. Αλέξανδρος/Σταμούλης ,(Αθήνα 2001), «Η διοίκηση της διαχείρισης και της παραγωγής στις ναυτιλιακές επιχειρήσεις» ,Εκδόσεις Σταμούλης,



Καλαντζής Κ. Αλέξανδρος,(Αθήνα 1990), «Ναυτική Εταιρεία», Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη,



Κατσαΐτης Β.Άρης,(Νοέμβριος 2003) , «Επιβεβλημένη η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφόρησης» , «Τουρισμός & Οικονομία»,σσ.61-69,



Κιάντου – Παμπούκη Αλίκη,(Θεσσαλονίκη 1989), «Ναυτικό Δίκαιο :Εισαγωγή –Τα πλοία, τα πρόσωπα της ναυτιλιακής επιχείρησης», Εκδόσεις Σάκουλας, 2^η έκδοση ,



Κυριαζής Ανδρέας,(2002), «Πληροφορική & Ναυτιλία» , «Σύγχρονη Επιχείρηση», σσ.22-30,



Κωστομούδη – Κυριακοπούλου Ζωή, «CRS-GDS:Συστήματα Κρατήσεων αεροπορικών εταιρειών και ταξιδιωτικών πρακτορείων με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή»,Εκδόσεις Προπομπός.



Μανιατοπούλου Γ. Αγγελική , (1994), «Μηχανογράφηση» ,Εκδόσεις Έλλην,



Σελέκος Δ.Πέτρος, «Το Μητρώο Ναυτικών Εταιρειών ως Ειδικό Εμπορικό Μητρώο»,Εκδόσεις Σάκουλα Ν. Αντ.,



Σπαρτιώτης Ε. Γεώργιος ,(Πειραιάς 1989), «Ναυτιλιακές Εταιρείες Α.Ν.89/67» , Εκδόσεις Εμμ.Ν. Σταυριδάκης, ,



Σωτηριάδης Μάριος, (Αθήνα 2002), «Ταξιδιωτικά Πρακτορεία Incoming & Outgoing :Λειτουργία – Οικονομικά – Σχεδιασμός Προϊόντων»,Εκδόσεις Προπομπός , 2^η έκδοση,



Τσαμασφύρος Γ., (1998), «Τηλεκπαίδευση», Εκδόσεις Αθανασόπουλος Σ./Παπαδάμης Σ.&Σια Ε.Ε.,



Χυτήρης Σ. Λεωνίδα, (Αθήνα 1995) , «Τουριστικά Γραφεία:

Ίδρυση-Οργάνωση-Λειτουργία», Εκδόσεις Interbooks,

Πηγές- Internet:



www.achaia.gr



www.anek.gr



www.gtp.gr/Patra



www.gtp.gr/Piraeus



www.hellenicseaways.gr



www.minoan.gr



www.patras.gr



Καραντζαβέλου Β.,(Νοέμβριος 2001) «Συνεργασία με ANEK Lines και MINOAN Lines έκανε η FORTHers»,www.traveldailynews.gr



Κουμέλης Θοδ. ,(Σεπτέμβριος 2004), «Περισσότερες κρατήσεις μέσω του ιντερνετ παρά μέσω τουριστικών πρακτόρων»,
www.traveldailynews.gr,

