

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Τα τουριστικά γραφεία

1.1. Έννοια

Ως τουριστικό γραφείο¹, σύμφωνα με το ν. 393/76, ορίζεται μία νόμιμα οργανωμένη επιχείρηση η οποία, δια των μέσων που διαθέτει και των υπηρεσιών που προσφέρει, αναλαμβάνει τη μεταφορά, διακίνηση και διαμονή μεμονωμένων ατόμων ή ομάδων ταξιδιωτών εντός ή και εκτός της ελληνικής επικράτειας. Το τουριστικό γραφείο αποτελεί σημαντικό κρίκο της βιομηχανίας του τουρισμού και σκοπό έχει την παροχή υψηλού επιπέδου τουριστικών υπηρεσιών στους υποψήφιους ταξιδιώτες.

1.2. Παρεχόμενες Υπηρεσίες

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

1. Καταρτίζει και εκτελεί προγράμματα εκδρομών και περιηγήσεων εντός και εκτός της ελληνικής επικράτειας. Τα προγράμματα αυτά (που μπορεί να είναι μονοήμερα, ολιγοήμερα ή πολυήμερα) πραγμα-

1. Οι έννοιες τουριστικό γραφείο, γραφείο ταξιδίων, ταξιδιωτικό γραφείο και τουριστικό πρακτορείο, στην ελληνική τουριστική αγορά θεωρούνται ταυτόσημες και χρησιμοποιούνται ισότιμα: το ίδιο συμβαίνει και στο παρόν βιβλίο.

τοποιούνται με θαλάσσια, χερσαία ή εναέρια μέσα μεταφοράς, ιδιόκτητα ή μισθωμένα. Η οργάνωση και εποπτεία των προγραμμάτων αυτών, γίνεται με ευθύνη του ίδιου του γραφείου. Στις περιπτώσεις που τα προγράμματα των εκδρομών έχουν γίνει από κάποιον άλλο (άλλο γραφείο ή tour operator), το τουριστικό γραφείο λειτουργεί ως μεσάζων στην πώληση, ενώ η ευθύνη για την εκτέλεση ανήκει στο διοργανωτή του πακέτου.

2. Μεσολαβεί για την εξασφάλιση διαμονής των πελατών σε καταλυματικές μονάδες (όπως ξενοδοχεία, μοτέλ, ξενώνες, ενοικιαζόμενα δωμάτια ή βίλες), σύμφωνα με τις επιθυμίες τους.
3. Προωθεί και πωλεί δικαιώματα χρονομεριστικών μισθώσεων (time sharing) στους πελάτες που επιθυμούν αυτόν τον τρόπο διακοπών.
4. Αναλαμβάνει την ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή, την αναψυχή και τις άλλες δραστηριότητες των πελατών στον τόπο προορισμού, επίσης κατά τις επιθυμίες τους.
5. Εκδίδει εισιτήρια για κάθε μεταφορικό μέσο.
6. Διοργανώνει συνέδρια, σεμινάρια, ημερίδες και σειρά άλλων εκδηλώσεων, για λογαριασμό εταιρειών, συλλόγων, σωματείων, υπουργείων και άλλων οργανώσεων και οργανισμών.
7. Διοργανώνει ταξίδια κινήτρων (incentives), τα οποία προσφέρουν διάφορες μεγάλες εταιρείες στους υπαλλήλους τους ως κίνητρο παραγωγικότητας ή στους συνεργάτες τους για προώθηση των πωλήσεων.
8. Μεσολαβεί για την ενοικίαση αυτοκινήτων, αεροσκαφών, σκαφών αναψυχής και άλλων μεταφορικών μέσων.
9. Διαμεσολαβεί για την έκδοση ταξιδιωτικής visa.
10. Παρέχει βοήθεια και πληροφορίες σχετικά με
 - α. την έκδοση συναλλάγματος ή/και ταξιδιωτικών επιταγών (traveller's cheques) των ταξιδιωτών,
 - β. την έκδοση πιστοποιητικών υγείας, βεβαιώνοντας παράλληλα την ανάγκη ή όχι εμβολιασμού (ανάλογα με τον τόπο προορισμού) και
 - γ. τις ευκαιρίες αγορών (shopping) στους τόπους προορισμού.
10. Παρέχει σειρά χρήσιμων πληροφοριών (δρομολόγια αφίξεων και αναχωρήσεων, τιμές εισιτηρίων, εκδηλώσεις, θέματα ειδικού ενδιαφέροντος, χρόνοι αγορών, τρόποι τηλεφωνικής επικοινωνίας κ.λπ.), που αφορούν τον τόπο προορισμού των ταξιδιωτών
11. Παρέχει ταξιδιωτική ασφάλεια για τον ταξιδιώτη και τις αποσκευές του, σε συνεργασία με αξιόπιστη ασφαλιστική εταιρεία.

12. Διαθέτει έντυπα, ταξιδιωτικό υλικό και χάρτες, που αφορούν τη χώρα ή τις χώρες που επιθυμεί να επισκεφθεί ο πελάτης.
13. Παρέχει, τέλος, σειρά άλλων υπηρεσιών που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με τον τουρισμό, όπως η παραλαβή και αποστολή αποσκευών και η διάθεση πληροφοριών και εισιτηρίων για καλλιτεχνικές εκδηλώσεις (συναυλίες, θεατρικές παραστάσεις), αθλητικά γεγονότα και άλλα θεάματα στον τόπο προορισμού.

Οι υψηλού επιπέδου υπηρεσίες που παρέχει το τουριστικό γραφείο προς τον πελάτη-ταξιδιώτη, συχνά κάνουν τη διαφορά μεταξύ ενός καλού και ενός εξαιρετικού ταξιδιού!

1.3. Η εξέλιξη των τουριστικών γραφείων

Το ταξίδι, με την έννοια που του προσδίδουμε σήμερα, είναι υπόθεση πολύ παλαιά: Ήδη από τα χρόνια της παντοδυναμίας των Αθηνών φιλόσοφοι και στοχαστές ταξίδευαν για να γνωρίσουν καινούργιους τόπους και να πλουτίσουν τις γνώσεις τους, σώζονται δε σημαντικές αναφορές για αυτά τα ταξίδια στα κείμενα του Πλάτωνα, την ιστορία του Ηροδότου και τις περιηγήσεις του Πausανία. Η ιστορία των πρώτων ταξιδιωτών, πάντως, άρχισε χιλιάδες χρόνια πριν. Οι πρώτοι ταξιδιώτες ήταν έμποροι που έμεναν σε πανδοχεία (χάνια) που ήταν διάσπαρτα σε όλες τις περιοχές του τότε γνωστού κόσμου και λειτουργούσαν ως τόποι ξεκούρασης και ανεφοδιασμού. Τα ταξίδια, άλλωστε, μεγάλων ομάδων ανθρώπων διεξάγονταν μόλις μέχρι πριν 400 χρόνια αποκλειστικά και μόνο για εισαγωγή και εξαγωγή αγαθών.

Ο πρώτος ταξιδιωτικός πράκτορας, όπως αναφέρει η ιστορία των ταξιδιών, είναι ο Thomas Cook: στις 5 Ιουλίου του 1841 διοργάνωσε ημερήσια εκδρομή με τρένο έναντι αμοιβής (1 στερλίνα!) για 540 άτομα από το Leicester στο Loughborough, ενώ το 1845 έγινε ο πρώτος επίσημος ταξιδιωτικός πράκτορας στην Ευρώπη, ιδρύοντας το πρώτο γραφείο ταξιδιών στο Leicester.

Στην Αμερική το πρώτο επίσημο ταξιδιωτικό γραφείο ιδρύθηκε το 1915 από την American Express, εταιρεία μέχρι τότε μεταφοράς φορτίων, αγαθών και χρημάτων, που το 1922 διοργάνωσε την πρώτη κρουαζιέρα γύρω από τον κόσμο. Η American Express ως τουριστικό γραφείο λειτουργεί και σήμερα σε ολόκληρο τον κόσμο και δραστηριοποιείται κυρίως στον τομέα των επαγγελματικών ταξιδιών.

Στην Ελλάδα τα πρώτα ταξιδιωτικά γραφεία λειτούργησαν κυρίως σαν μεταναστευτικά κέντρα και έπαψαν να λειτουργούν με την κήρυξη του δευτέρου παγκοσμίου πολέμου. Μεταπολεμικά, τα πρώτα γραφεία (Καραγιαννίδης Τράβελ, Τράβελ Λάιν, CHAT, Αρβανιτίδης Τράβελ, Αθανασούλας Τράβελ, Ερμές Τράβελ, Βέγγος, Πολίτης, Πετροσιάν) άρχισαν να λειτουργούν ουσιαστικά μετά τις αρχές της δεκαετίας του '50.

Την εποχή εκείνη συντελείται και η μεγάλη στροφή των γραφείων από τον περιηγητικό τουρισμό κάποιων αλλοδαπών ευγενών ή αρχαιολόγων στο μαζικό τουρισμό, με συνεργασίες με ευρωπαϊκά και αμερικανικά γραφεία για την υποδοχή ομάδων τουριστών που επιθυμούσαν να γνωρίσουν την Αθήνα.

Αναφέρεται ότι η πρώτη ομάδα οργανωμένων τουριστών ήταν 25 φοιτητές του Πανεπιστημίου της Σορβόνης, που έφθασαν με τρένο στο Πρίντεζι και στη συνέχεια με το πλοίο "Κολοκοτρώνης" ήλθαν στον Πειραιά. Η επικοινωνία μέσω Πρίντεζι ήταν ο φθηνότερος τρόπος. Η αεροπορική μετακίνηση ήταν ακριβή, γι' αυτό και οι ξένοι τουρίστες, σχεδόν αποκλειστικά Άγγλοι, Γάλλοι, Γερμανοί, Σκανδιναβοί και Ελβετοί, χρησιμοποιούσαν το τρένο για να φθάσουν μέχρι το Πρίντεζι. Τα γερμανικά, ειδικότερα, τουριστικά γραφεία ναύλωναν και ειδικούς σιδηροδρομικούς συρμούς για την μεταφορά σχολικών ομάδων (των εκπαιδευτών και των μαθητών τους), για οκταήμερη συνήθως παραμονή στην Ελλάδα. Οι τουρίστες έφθαναν με πλοίο μέχρι τον Πειραιά και από εκεί η μεταφορά τους στην Αθήνα γινόταν με λεωφορεία του ΚΤΕΛ, αφού τότε υπήρχαν μόνο δύο τουριστικά λεωφορεία.

Οι βασικές διαδρομές περιήγησης εκτός Αθηνών ήταν προς Πελοπόννησο, και ειδικότερα Αργολίδα, Δελφούς, Κόρινθο, Μυκήνες και Επίδαυρο. Τεράστιο όμως ήταν το πρόβλημα των ξεναγών: αναφέρεται² ότι "την Ακρόπολη λυμαίνονταν κάποιοι μυστακοφόροι με παντελή άγνοια ξένων γλωσσών, που είχαν μάθει σαν "ποίημα" την ξενάγηση στην ξένη γλώσσα και, φυσικά, δεν επέτρεπαν ερωτήσεις, κάποτε μάλιστα και με την απειλή χειροδικίας!"

Τη δεκαετία του '60 αρχίζει η ανέγερση μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων όπως το King's Palace, το Hilton, το Esperia Palace και το Αμαλία. Μόνο ουσιαστικά ξενοδοχείο μέχρι τις αρχές του 20ού αιώνα ήταν η "Μεγάλη Βρετανία", με 120 δωμάτια, εκ των οποίων μόνο τα 4 είχαν δικό τους μπάνιο, ενώ τα υπόλοιπα είχαν κοινόχρηστο. Το 1930 κτίστηκε το Ακροπόλ και το 1937 το King George, ενώ στις αρχές της δεκαετίας του '50 οι κλίνες στην Αθήνα ήταν μόλις 1.800.

2. Περιοδικό Τουρισμός και Οικονομία, Επετειακή έκδοση, 1993.

Πίνακας 1.1.**Γεωγραφική κατανομή των ελληνικών τουριστικών γραφείων (2005)**

Περιφέρεια	Αριθμός γραφείων
Αττική	1.450
Κρήτη	353
Κεντρική Ελλάδα	210
Ήπειρος	91
Μακεδονία-Θράκη	773
Βόρειο Αιγαίο	87
Ιόνιοι Νήσοι	308
Σποράδες	37
Κυκλάδες	201
Δωδεκάνησα	217
Πελοπόννησος-Σαρωνικός	236
Σύνολο	3.963

Πηγή: ΗΑΤΤΑ.

Πίνακας 1.2.**Οικονομικά αποτελέσματα των 10 πρώτων τουριστικών γραφείων στην Ελλάδα, 2005**

Επωνυμία εταιρείας	Κύκλος εργασιών 2005	Μεταβολή 2005/2004 (%)	Καθαρά κέρδη 2005	Μεταβολή 2005/2004 (%)	Καθαρό περιθώριο κέρδους (%)
TUI HELLAS ΑΕ	78.955.255	6.2	3.525.211	7.59	4.5
ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΣΑΚΕΛΛΑΡΗΣ ΑΕ (TOURGREECE)	19.003.017	85.9	1.192.662	136.86	6.3
ΑΤΤΙΚΑ ΠΡΙΜΙΟΥΜ ΑΕ	16.501.000	0.3	1.169.000	7.44	7.1
ΕΛΛΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕ	2.444.933	-12.6	1.098.903	-7.74	45.0
ΜΑΝΕΣΣΗΣ ΑΝΔΡΕΑΣ ΕΠΕ	14.742.668	19.4	901.010	11.34	6.1
ΖΕΥΣ ΚΡΗΤΗΣ ΑΕ	13.017.518	3.8	845.931	-31.33	6.5
ΕΝ. ΤΟΥΡ. ΛΕΩΦΟΡΕΙΩΝ ΚΡΗΤΗΣ UNION ΑΕ	5.585.251	8.4	826.018	691.90	14.8
ΚΡΕΤΑ ΑΕ	2.383.371	13.9	739.054	-	31.0
GRIFFIN TRAVEL MARINE ΑΕ	3.114.654	41.2	711.624	66.46	22.9
ΣΙΒΑ ΤΡΑΒΕΛ ΕΠΕ	9.314.775	52.1	702.134	9.39	7.5

Πηγή: STAT BANK για το περιοδικό Travel Times.

Από το 1955 αρχίζει η συνεργασία με την Ανατολική Ευρώπη και αργότερα –δεκαετία του '70– και με τις Αραβικές χώρες, με την άφιξη στην Ελλάδα των πρώτων σείχηδων.

Το 1955 ξεκίνησαν και οι πρώτες οργανωμένες κρουαζιέρες στα νησιά του Αιγαίου και τα παράλια της Μ. Ασίας με το θρυλικό πλοίο "Σεμίραμις". Αρχηγοί στις κρουαζιέρες αυτές ήσαν συνήθως οι ίδιοι οι ταξιδιωτικοί πράκτορες. Τα κρουαζιερόπλοια ήταν και είναι ιδιαίτερα δημοφιλή: το 1960 διακίνησαν 55.000 επιβάτες στο Αιγαίο, για να φθάσουν σε δεκαπλάσιο αριθμό το 1984 και δεκαπενταπλάσιο το 2005.

Στις αρχές της δεκαετίας του '60 υπήρχαν στην Ελλάδα περί τα 100 επώνυμα τουριστικά γραφεία: μόνο το 2005 ο αριθμός τους υπολογίζεται ότι ήταν περί τις 4.000! Το 84% των γραφείων είναι γραφεία Γενικού Τουρισμού και το υπόλοιπο 16% γραφεία Εσωτερικού Τουρισμού. Το 35% του συνολικού αριθμού των τουριστικών γραφείων δραστηριοποιείται στην Αθήνα (Πίνακας 1.1.), ενώ, στο σύνολό τους, τα τουριστικά γραφεία διακίνησαν το 2005 περί τα 15 εκατομμύρια τουρίστες. Τα οικονομικά στοιχεία των 20 πρώτων τουριστικών γραφείων στην Ελλάδα εμφανίζονται στον Πίνακα 1.2., ενώ ο Πίνακας 1.3. εμφανίζει την κατανομή των εσόδων, αναλόγως της νομικής μορφής των γραφείων.

Είναι φανερό ότι, από τις αρχές της δεκαετίας του '50, που τα πρωτοπόρα ελληνικά τουριστικά γραφεία διακίνησαν 33.000 τουρίστες, φέρνοντας συνάλλαγμα 4.7 εκατομμύρια δολάρια, τα πράγματα έχουν αλλάξει πάρα πολύ!

Πίνακας 1.3.

Οικονομικά στοιχεία ταξιδιωτικών γραφείων κατά νομική μορφή (2002)

Νομική Μορφή	Αριθμός Επιχειρήσεων	Κύκλος εργασιών (σε εκατ. ευρώ)
Ανώνυμες Εταιρείες	324	587,43
Εταιρείες Περιορισμένης Ευθύνης	600	299,15
Ομόρρυθμες Εταιρείες	430	106,27
Ετερόρρυθμες Εταιρείες	110	25,83
Προσωπικές Επιχειρήσεις	1814	222,13
Άλλης Μορφής	31	12,91
Σύνολο	3309	1.286.41

Πηγή: Τροποποιημένο από ΕΣΥΕ/μητρώο επιχειρήσεων.

1.4. Thomas Cook – Ο πρώτος ταξιδιωτικός πράκτορας

Το όνομα Thomas Cook είναι συνώνυμο με τα ταξίδια. Ο Thomas Cook (1808-1892) στις 5 Ιουλίου του 1841 οργάνωσε μια ημερήσια εκδρομή με τρένο από το Leicester, πόλη καταγωγής του, στο Loughborough, με αντίτιμο μια λίρα. Ήταν η πρώτη οργανωμένη εκδρομή στην ιστορία του τουρισμού, που ακολουθήθηκε το 1845 από την υλοποίηση οργανωμένων ταξιδιών, επίσης με τρένο, για ταξιδιώτες που ξεκινούσαν από το Leicester, το Nottingham και το Derby, με προορισμό το Liverpool. Εκμεταλλευόμενος κάθε ευκαιρία, ο Thomas Cook κατόρθωσε να μετακινήσει οργανωμένα περίπου 150.000 άτομα, από το Yorkshire και τα Midlands προς τη μεγάλη διεθνή εμπορική έκθεση του 1851, που πραγματοποιήθηκε στο Hyde Park του Λονδίνου.

Το 1855 ο Thomas Cook πραγματοποιεί το πρώτο οργανωμένο ταξίδι εκτός Αγγλίας, στην Ευρώπη, με αρχηγό τον ίδιο και προορισμούς τις Βρυξέλλες, την Κολωνία, τη Φρανκφούρτη, τη Χαϊδελβέργη, το Στρασβούργο και το Παρίσι. Το πρώτο ταξίδι στην Αμερική γίνεται το 1866, με αρχηγό το γιο του, John Mason Cook, ενώ από το 1864 έχει ανοίξει γραφείο στο Λονδίνο, στην Fleet Street.

Η τουριστική ιδιοφυΐα του αποδεικνύεται με την εφαρμογή, το 1868, ενός συστήματος ξενοδοχειακών κουπονιών, που εξασφαλίζουν μια σταθερή τιμή σε επιλεγμένα ξενοδοχεία σε όλη την Αγγλία. Επίσης το 1874, κυκλοφορεί στην Νέα Υόρκη το Cook's Circular Note, ένα πρώιμο Traveller's Cheque.

Η επιχείρηση Thomas Cook and Son πραγματοποιεί το 1872-73 τον πρώτο γύρο της γης, με διάρκεια 227 ημέρες, που κάλυψε περισσότερα από 25.000 μίλια. Λίγα χρόνια μετά το θάνατο του Thomas Cook (1892), αλλά και του γιου του (1899), η εταιρεία είναι η πρώτη που λανσάρει τα αεροπορικά ταξίδια αναψυχής, ήδη από το 1908!. Στα 1927 πραγματοποιεί το πρώτο αεροπορικό ταξίδι σε γκρουπ με συνοδό, από τη Νέα Υόρκη στο Σικάγο για ένα τουρνουά μποξ, ενώ το 1939 εισαγάγει την έννοια του charter flight.

Σήμερα, η εταιρεία Thomas Cook AG, είναι ο δεύτερος ταξιδιωτικός οργανισμός στην Ευρώπη και ο τρίτος στον κόσμο. Στην Μεγάλη Βρετανία αποτελεί καθιερωμένο οργανισμό που περιλαμβάνει

- Αεροπορική εταιρεία (Thomas Cook airlines),
- Tour Operations (Thomas Cook, JMC και Sunset) και
- Ενδιάμεσους - Πωλητές προϊόντων και υπηρεσιών (Thomas Cook travel stores, Thomas Cook call centers, thomascook.com και Thomas Cook TV),

ενώ συνολικά η Thomas Cook UK Ltd περιλαμβάνει τις εταιρείες

- Thomas Cook Airlines (merged Flying Colours and Caledonian Airways)
- Tour Operations (Thomas Cook, JMC, Sunset, Thomas Cook Signature, Latitude, Club 18-30, Flexibletrips, Neilson, Style Holidays και Sunworld Ireland)
- Specialist Businesses (385 high-street travel shops και την Thomas Cook Direct, εταιρεία παροχής τηλεφωνικών ταξιδιωτικών υπηρεσιών)
- Thomas Cook Stores (615 travel shops)
- Foreign Exchange Bureaux (121 shops)
- Thomas Cook Sales Centers (Peterborough, Birmingham και Falkirk)
- Thomascook.com (jmc.com, sunset-holiday.com, tcsignature.com, neilson.com, styleholidays.co.uk, flexibletrips.com, roomsandhotels.com, club18-30.com, sunworld.ie, flythomascook.com και latitude-online.co.uk)
- Thomas Cook TV (Sky Digital)
- Thomas Cook Publishing

Σήμερα η Thomas Cook προσφέρει διακοπές σε περισσότερους από 1000 προορισμούς σε ολόκληρο τον κόσμο και αποτελεί έναν από τους πλέον επιτυχημένους και αναγνωρίσιμους ταξιδιωτικούς οργανισμούς στον κόσμο.