

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<i>Πρόλογος</i>	15
---------------------------	----

Κεφάλαιο 1: Αερομεταφορές και Τουρισμός **17**

1.1. Οι αεροπορικές μεταφορές στο σύγχρονο οικονομικό και τουριστικό περιβάλλον.	18
1.2. Βασικές έννοιες τουρισμού.	24
1.3. Διεθνές περιβάλλον: χαρακτηριστικά και εξελίξεις στον παγκόσμιο τουρισμό	28
1.4. Τουρισμός και μεταφορικά μέσα	35
1.5. Ο ελληνικός τουρισμός και οι αερομεταφορές.	44
1.6. Αερομεταφορές και οικονομική και τουριστική ανάπτυξη	45
1.7. Φάσεις της αλληλοεπιδρώμενης ανάπτυξης των αερομεταφορών και του τουρισμού	47
1.8. Παγκόσμια οικονομική κρίση και αερομεταφορές: επιπτώσεις και προοπτικές.	52
<i>Βιβλιογραφία</i>	59

Κεφάλαιο 2: Η Δομή και τα Χαρακτηριστικά του Κλάδου των Αερομεταφορών **61**

2.1. Ορισμοί και νομικό πλαίσιο λειτουργίας αεροσκάφους	62
2.1.1. Στοιχεία ορισμού αεροσκαφών.	62
2.1.2. Διάκριση αεροσκαφών	62
2.1.3. Στοιχεία νηολόγησης αεροσκαφών (a/c registration).	63
2.1.4. Διαμόρφωση των μεταφορικών δυνατοτήτων των αεροσκαφών.	65
2.1.5. Το αεροπλάνο και η χρησιμοποίηση των ωρών πτήσεων.	67
2.2. Ορισμοί και νομικό πλαίσιο λειτουργίας του κλάδου των αερομεταφορών	67
2.2.1. Ορισμοί και διακρίσεις αεροπορικών εταιρειών	67

2.2.2.	Άδεια και εγκατάσταση αερομεταφοράς	70
2.2.3.	Εγγύηση	71
2.3.	Πτήσεις charter	72
2.3.1.	Ορισμός και χαρακτηριστικά	72
2.3.2.	Ιστορική ανασκόπηση στην ανάγκη δημιουργίας πτήσεων charter	73
2.3.3.	Χορήγηση άδειας.	78
2.3.4.	Όροι συμμετοχής επιβατών	79
2.3.5.	Πτήσεις charter για κοινοτικούς αερομεταφορείς.	79
2.3.6.	Τσάρτερ πτήσεις για τα ελληνικά νησιά	80
2.3.7.	Πλεονεκτήματα πτήσεων charter.	82
2.3.8.	Οι σχέσεις των επιχειρήσεων εναέριων μεταφορών, τακτικών γραμμών (scheduled) και ναυλωμένων πτήσεων (charters)	82
2.4.	Εταιρείες χαμηλού κόστους (Low Cost Carriers – LCCs).	84
2.4.1.	Χαρακτηριστικά των εταιρειών χαμηλού κόστους	84
2.4.2.	Η ανάπτυξη των αεροπορικών εταιρειών χαμηλού κόστους	87
2.4.3.	Οικονομική πολιτική των εταιρειών χαμηλού κόστους	88
2.4.4.	Οι διαφορές μεταξύ αερομεταφορέων χαμηλού κόστους.	89
2.4.5.	Η συμβολή των αεροπορικών εταιρειών χαμηλού κόστους στην τουριστική ανάπτυξη.	90
2.4.6.	Αεροπορικές εταιρείες χαμηλού κόστους και περιβάλλον.	92
2.4.7.	Οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζουν οι εταιρείες χαμηλού κόστους	93
2.4.8.	Το μέλλον των εταιρειών χαμηλού κόστους	94
2.4.9.	Οι εταιρείες χαμηλού κόστους στην Ελλάδα	95
2.5.	Συσχέτιση και αλληλεπιδράσεις των διαφορετικών τύπων αερομεταφοράς και του τουρισμού που αναπτύσσεται σε έναν τουριστικό προορισμό.	102
2.6.	Επιχειρηματικά μοντέλα ως βασικός παράγοντας εξέλιξης των αερομεταφορών	105
2.7.	Μελέτη περίπτωσης.	111
	<i>Βιβλιογραφία</i>	125

**Κεφάλαιο 3: Η Ιστορική Προοπτική και Πολιτικές Ανάπτυξης
της Διεθνούς και Ελληνικής Βιομηχανίας Αερομεταφορών 129**

3.1.	Σύντομη ιστορική αναδρομή	130
3.2.	Boeing	140
3.3.	Airbus	149
3.4.	Η μάχη μεταξύ Boeing και Airbus.	150
3.5.	Η ελληνική βιομηχανία αερομεταφοράς και πολιτικές ανάπτυξης	151
3.5.1.	Η ιστορική προοπτική	151
3.5.2.	Κανονισμοί και επιπτώσεις στις ελληνικές αεροπορικές μεταφορές.	155
3.5.3.	Γενική αναφορά στις ελληνικές ιδιωτικές αεροπορικές εταιρείες	162
	<i>Βιβλιογραφία</i>	164

**Κεφάλαιο 4: Το Διεθνές Θεσμικό Πλαίσιο Λειτουργίας
της Επιχείρησης Εναέριας Μεταφοράς 167**

4.1.	Εισαγωγή	168
4.2.	Διεθνείς πολυμερείς Συνδιασκέψεις και Συμβάσεις	169
4.3.	Διμερείς αεροπορικές συμφωνίες (Bilateral air transport agreements) και ελευθερίες αέρος	174
4.3.1.	Τύποι Διμερών Αεροπορικών Συμφωνιών	174
4.3.2.	Οι ελευθερίες στον τομέα των αερομεταφορών – Οι ελευθερίες αέρος (The Freedoms of the Air)	176
4.4.	Διεταιρικές συμφωνίες (Interline Agreements)	184
4.5.	Συνθήκη SCHENGEN	187
4.6.	Κύρωση της διεθνούς νομοθεσίας από το ελληνικό Κράτος	189
	<i>Βιβλιογραφία</i>	189

Κεφάλαιο 5: Πολιτική «Ανοιχτών Ουρανών» (Open Skies Agreement) 193

5.1	Εισαγωγή	194
5.2.	Ιστορική εξέλιξη.	195

5.3.	Ευρωπαϊκή αγορά και απελευθέρωση των αερομεταφορών . . .	198
5.4.	Πολιτική «Ανοιχτών Ουρανών» (Open Skies Agreement).	202
5.5.	Επιπτώσεις της απελευθέρωσης στη λειτουργία των αεροπορικών εταιρειών.	208
5.6.	Τα επίπεδα ανταγωνισμού μετά την απελευθέρωση των αερομεταφορών σήμερα.	214
5.7.	Μελέτη Περίπτωσης	220
	<i>Βιβλιογραφία</i>	231

Κεφάλαιο 6: Διεθνείς Οργανισμοί για την Πολιτική Αεροπορία 235

6.1.	Εισαγωγή	236
6.2.	Κυβερνητικοί οργανισμοί	236
6.2.1.	Ο Οργανισμός Διεθνούς Πολιτικής Αεροπορίας ICAO (International Civil Aviation Organisation)	236
6.2.2.	Η Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την ασφάλεια της εναέριου κυκλοφορίας (EUROCONTROL)	240
6.2.3.	Η Ευρωπαϊκή Συνέλευση Πολιτικής Αεροπορίας (European Civil Aviation Conference – ECAC)	242
6.2.4.	Η JAA (Joint Aviation Authorities)	243
6.3.	Μη κυβερνητικοί οργανισμοί	244
6.3.1.	I.A.T.A. (International Air Transport Association).	244
6.3.2.	AEA (Association of European Airlines).	253
6.3.3.	ERA (European Regions Airlines Association).	253
	<i>Βιβλιογραφία</i>	254

Κεφάλαιο 7: Συμμαχίες 255

7.1.	Εισαγωγή	256
7.2.	Στρατηγικές τάσεις συμμαχίας και γενικό θεσμικό πλαίσιο.	257
7.3.	Είδη συμμαχιών	259
7.4.	Στόχοι της στρατηγικής των αεροπορικών συμμαχιών.	261
7.5.	Συγχωνεύσεις	267
7.5.1.	Η συγχώνευση της Air France με την KLM.	269

7.6.	Οι κίνδυνοι και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι στρατηγικές συμμαχίες.	271
7.7.	Παράγοντες επιτυχίας για τις στρατηγικές συμμαχίες.	275
7.8.	Οι τρεις μεγαλύτερες συμμαχίες.	278
	7.8.1. Star Alliance	279
	7.8.2. SkyTeam	280
	7.8.3. OneWorld	285
7.9.	Τα οφέλη των στρατηγικών συμμαχιών	288
	7.9.1. Οφέλη των σφαιρικών συμμαχιών αερογραμμών από την προοπτική του χειριστή (αεροπορική εταιρεία)	290
	7.9.2. Οφέλη συμμαχιών αερογραμμών από την προοπτική των επιβατών.	295
7.10.	Μελέτη περίπτωσης	299
	<i>Βιβλιογραφία</i>	300

Κεφάλαιο 8: E-Ticketing και ΤΠΕ στις Αεροπορικές Εταιρείες 305

8.1.	Εισαγωγή	306
	8.1.1. Ελληνικές επιχειρήσεις	310
8.2.	Ηλεκτρονικό εισιτήριο.	313
	8.2.1. Έκδοση των ηλεκτρονικών εισιτηρίων	314
	8.2.2. Εγκατάσταση ηλεκτρονικού εισιτηρίου (ELT).	314
	8.2.3. Αρχεία μεταφοράς και φορέας αναγνωρισμένων πιάτων	314
8.3.	Ελάχιστοι κανόνες ασφάλειας	314
	8.3.1. Ασφάλεια κρατήσεων/Σύστημα εισιτηρίου	315
	8.3.2. Αναφορά και διευθέτηση από έναν χώρο ηλεκτρονικού εισιτηρίου	315
	8.3.3. Μοντέλο κανόνων ασφάλειας-χώρων ηλεκτρονικού εισιτηρίου	316
8.4.	Ειδικά κριτήρια για την έγκριση και διατήρηση εγκατάστασης δορυφορικού εκτυπωτή εισιτηρίων (Satellite ticket printer location) – Απόφαση 800d	316
8.5.	ΑΠΟΦΑΣΗ 800d	317
	8.5.1. Διευκρινήσεις αίτησης	318
8.6.	Απόφαση 852	319

8.7.	Απόφαση 860α – Γενικό πρόγραμμα επιβατών κοινού συμβουλίου (PAPGJC)	320
8.8.	Απόφαση 862: Κοινός αντιπρόσωπος και συμβουλευτικές συναντήσεις αεροπορικών εταιρειών	324
8.9.	Απόφαση 878	324
8.10.	Απόφαση 880	325
8.11.	Απόφαση 880α	336
	<i>Βιβλιογραφία</i>	341

Κεφάλαιο 9: Σχέδιο Τιμολόγησης και Διακανονισμού της IATA 343

9.1.	Επικοινωνία μεταξύ των πρακτόρων, της IATA και των αερογραμμών.	344
9.1.1.	Διαδικασία αιτήσεων.	346
9.1.2.	Αριθμητικός κώδικας.	346
9.1.3.	Προσόντα και κριτήρια	347
9.1.4.	Λειτουργικός χώρος.	347
9.1.5.	Ασφάλεια των λειτουργικών χώρων	347
9.2.	Σχέδιο Τιμολόγησης και διακανονισμού της IATA (BSP)	349
9.2.1.	Στόχοι του BSP	349
9.2.2.	Οφέλη από τη χρήση του BSP για τους ταξιδιωτικούς πράκτορες	349
9.2.3.	Τυποποιημένα έγγραφα κυκλοφορίας/διοικητικές φόρμες	350
9.2.4.	BSP και αυτοματισμός	351
9.2.5.	Σχέση μεταξύ BSP - πρακτόρων - αερογραμμών	351
9.2.6.	Ενέργειες σε περίπτωση κλοπής, παράνομης εισόδου κ.λπ.	351
9.2.7.	Συμπέρασμα	354
9.3.	Οικονομικές Συναλλαγές.	354
9.3.1.	Κώδικας για την πρακτική για τις πιστωτικές κάρτες και άλλες συναλλαγές που γίνονται κατά των εμπορικών συμφωνιών μιας αερογραμμής	354
9.3.2.	Επί τόπου συναλλαγή	354
9.3.3.	Συναλλαγές χωρίς την παρουσία του κατόχου	355
	<i>Βιβλιογραφία</i>	357

**Κεφάλαιο 10: Αερολιμένες – Εξυπηρέτηση Επιβατών –
Handling Αεροδρομίου 359**

10.1. Αερολιμένες	360
10.1.1. Ιδιωτικοί και δημόσιοι αερολιμένες	365
10.2. Χαρακτηριστικά των αεροδρομίων στην Ελλάδα	369
10.3. Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών (Athens International Airport, AIA)	371
10.3.1. Μέγεθος αερολιμένα (1η Φάση)	377
10.3.2. Τα τεχνικά χαρακτηριστικά του Αεροδρομίου των Σπάτων	384
10.3.3. Το νέο αεροδρόμιο σε σχέση με το περιβάλλον.	386
10.4. Περιφερειακά αεροδρόμια και οικονομική ανάπτυξη	389
10.5. Άλλα σημαντικά αεροδρόμια της Ευρώπης	398
10.6. Μελέτες περίπτωσης.	403
<i>Βιβλιογραφία</i>	406

Κεφάλαιο 11: Εξυπηρέτηση Επιβατών και Handling Αεροδρομίου 411

11.1. Εξυπηρέτηση Επιβατών	412
11.1.1. Ναυλωτές	412
11.1.2. Προετοιμασία	412
11.1.3. Θάλαμος Επιβατών	414
11.2. Ιδιαιτερότητες αεροπορικών εταιρειών	415
11.2.1. Εμφάνιση και συμπεριφορά κατά τη διάρκεια του ελέγχου	416
11.2.2. Υποχρεώσεις Handling Agent.	417
11.2.3. Χώρος ελέγχου	418
11.2.4. Έλεγχος εισιτηρίων και αποσκευών.	419
11.2.5. Εξυπηρέτηση ειδικών περιπτώσεων επιβατών	420
11.3. Ασυνόδευτα.	421
11.4. Διερχόμενοι επιβάτες	422
11.5. Ανεπιθύμητοι επιβάτες	423
11.6. Οι στόχοι handling στο αεροδρόμιο	423
11.7. Aircraft handling	425
11.8. Εξυπηρέτηση επιβατών και αποσκευών (Passenger and baggage handling)	426

11.9.	Καθαρισμός του εσωτερικού του αεροσκάφους (Ramp handling)	427
11.10.	Handling φορτίου (Cargo)	428
11.11.	Handling ταχυδρομείου	428
11.12.	Κύρια είδη εξοπλισμού εξυπηρέτησεως επιβατών και φορτίου.	429
11.13.	Σήματα μετά την αναχώρηση του αεροσκάφους	430
	<i>Βιβλιογραφία</i>	430

Κεφάλαιο 12: Δικαιώματα Επιβατών που Ταξιδεύουν Αεροπορικώς 433

12.1.	Εισαγωγή	434
12.2.	Καθυστέρηση, καταστροφή ή απώλεια αποσκευών	436
12.3.	Καθυστερήσεις πτήσεων	437
12.4.	Άρνηση επιβίβασης	439
12.5.	Ακύρωση πτήσης	439
12.6.	Αλλαγή θέσης	440
12.7.	Δικαιώματα ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς	441
	12.7.1. Παρεχόμενη συνδρομή σε επιβάτες με αναπηρία ή κινητικά προβλήματα	442
	12.7.2. Μη δυνατότητα άνετης κράτησης θέσης ή επιβίβασης στο αεροσκάφος	442
	12.7.3. Διαβίβαση των απαιτούμενων πληροφοριών	443
	12.7.4. Δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση άρνησης	443
	12.7.5. Εκπαίδευση προσωπικού & Εξυπηρέτηση	444
	<i>Βιβλιογραφία</i>	445

Κεφάλαιο 13: Ποιότητα Υπηρεσιών και Ασφάλειας στις Αερογραμμές 447

13.1.	Εισαγωγή	448
13.2.	Ιστορική αναδρομή της ποιότητας των αερογραμμών	450
	13.2.1 Η ποιότητα σήμερα	459
13.3.	Ζητήματα ασφάλειας	461

13.3.1. Μέτρα ασφάλειας	463
13.4. Ασφάλεια των πτήσεων	468
13.5. Πτήσεις και υγεία	470
13.5.1. Οι θρομβώσεις καιροφυλακτούν στις πολύωρες πτήσεις	470
13.5.2. Jet Lag	471
13.5.3. Κίνδυνος από τον αέρα της καμπίνας των αεροσκαφών	473
13.5.4. Βιομετρικά συστήματα	474
13.6. Μέτρα προς την ποιοτική διαχείριση αποσκευών – RFID	475
13.6.1. Τι είναι το RFID (Radio Frequency Identification).	476
13.7. Ασφάλεια αεροδρομίων	476
13.7.1. Ασφάλεια της πολιτικής αεροπορίας από έκνομες ενέργειες	476
13.7.2. Αρχές ασφάλισης	478
<i>Βιβλιογραφία</i>	480

Κεφάλαιο 14: Σιδηροδρομικές Μεταφορές και Τουρισμός **483**

14.1. Σιδηροδρομικές Μεταφορές – Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα	483
14.2. Ο σιδηροδρομικός τουρισμός στην Ευρώπη	484
14.3. Ευρωπαϊκά προγράμματα σιδηροδρομικού τουρισμού	488
14.4. Σιδηρόδρομος και νέες τεχνολογίες	491
<i>Βιβλιογραφία</i>	496

Κεφάλαιο 15: Ακτοπλοϊκές Μεταφορές και Τουρισμός **499**

15.1. Ακτοπλοϊκές Μεταφορές	499
15.2. Ο κλάδος της ακτοπλοΐας στην Ελλάδα	499
15.2.1. Ακτοπλοϊκες εταιρείες στην Ελλάδα	501
15.3. SWOT Analysis του ακτοπλοϊκού κλάδου	503
15.4. Ακτοπλοΐα και νέες τεχνολογίες	505
<i>Βιβλιογραφία</i>	508

**Κεφάλαιο 16: Η Χρήση της Πληροφορικής από τις Αεροπορικές
Εταιρίες** **513**

16.1. Εισαγωγή-σύστημα κράτησης αεροπορικών θέσεων (ARS) . . .	514
16.2. Συστήματα υποστήριξης λήψης αποφάσεων	519
16.3. Διοίκηση μάρκετινγκ και δημοσίων σχέσεων	525
16.4. Συστήματα αναχώρησης	528
16.5. Μελέτες περίπτωσης	546
<i>Βιβλιογραφία</i>	548

feedimos.gr