



## περιεχόμενα

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Τουρισμός και Αερομεταφορές</b> . . . . .	17
1.1. Εισαγωγή . . . . .	18
1.2. Βασικές έννοιες τουρισμού . . . . .	20
1.3. Διεθνές περιβάλλον: χαρακτηριστικά και εξελίξεις στον παγκόσμιο τουρισμό . . . . .	23
1.4. Οι προβλέψεις των διεθνών οργανισμών για την ανάπτυξη του ελληνικού τουρισμού . . . . .	25
1.5. Τουρισμός και μεταφορικά μέσα . . . . .	31
1.6. Φάσεις της αλληλοεπιδρώμενης ανάπτυξης των αερομεταφορών και του τουρισμού . . . . .	39
1.7. Συσχέτιση και αλληλεπιδράσεις της αερομεταφοράς και του τουρισμού . . . . .	46
1.8. Επιχειρηματικά μοντέλα ως βασικός παράγοντας εξέλιξης των αερομεταφορών . . . . .	50

*Βιβλιογραφία* 60

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η Δομή του Κλάδου των Αεροπορικών Εταιρειών</b> . . . . .	63
2.1. Εισαγωγή . . . . .	64
2.2. Ορισμοί και νομικό πλαίσιο λειτουργίας . . . . .	69
2.2.1. Στοιχεία ορισμού αεροσκαφών . . . . .	69
2.2.2. Διάκριση αεροσκαφών . . . . .	70
2.2.3. Αερομεταφορές . . . . .	71
2.2.4. Εγκατάσταση αερομεταφορέα . . . . .	74
2.3. Πτήσεις charter . . . . .	77
2.3.1. Ορισμός και χαρακτηριστικά . . . . .	77
2.3.2. Χορήγηση άδειας . . . . .	78
2.3.3. Όροι συμμετοχής επιβατών . . . . .	79

2.3.4.	Πτήσεις charter για κοινοτικούς αερομεταφορείς . . . . .	79
2.3.5.	Τσάρτερ πτήσεις για τα ελληνικά νησιά . . . . .	80
2.3.6.	Πλεονεκτήματα πτήσεων charter . . . . .	82
2.4.	Εταιρείες χαμηλού κόστους (Low cost carriers, LCCs) . . . . .	84
2.4.1.	Χαρακτηριστικά των εταιρειών χαμηλού κόστους . . . . .	84
2.4.2.	Οι κίνδυνοι που αντιμετωπίζουν οι εταιρείες χαμηλού κόστους. . . . .	87
2.4.3.	Το μέλλον των εταιρειών χαμηλού κόστους. . . . .	88
2.5.	Σύντομη ιστορική αναδρομή . . . . .	89
2.5.1.	Boeing . . . . .	102
2.5.2.	Airbus . . . . .	105
2.5.3.	Η μάχη μεταξύ Boeing και Airbus . . . . .	107
2.6.	Η ελληνική εναέρια βιομηχανία αερομεταφοράς και πολιτικές ανάπτυξης. . . . .	109
2.6.1.	Η ιστορική προοπτική. . . . .	109
2.6.2.	Κανονισμοί και επιπτώσεις στις ελληνικές αεροπορικές μεταφορές . . . . .	113
2.6.3.	Γενική αναφορά στις ελληνικές ιδιωτικές αεροπορικές εταιρείες . . . . .	121
2.6.4.	Οι δύο μεγάλες ανταγωνιστές Olympic Airways και Aegean Airlines . . . . .	122
2.6.5.	Το μέλλον της αεροπορικής εγχώριας αγοράς . . . . .	124
2.6.6.	Συγχώνευση και όχι ανταγωνισμός . . . . .	125
2.7.	Τύποι αεροσκαφών και κωδικοί . . . . .	129
2.7.1.	Στοιχεία νηολόγησης αεροσκαφών (a/c registration) . . . . .	129
2.7.2.	Διαμόρφωση των μεταφορικών δυνατοτήτων . . . . .	131
2.7.3.	Το αεροπλάνο και η χρησιμοποίησή του . . . . .	133
2.8.	Μελέτες περίπτωσης . . . . .	133

*Βιβλιογραφία 146*

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3:** *Το Διεθνές Θεσμικό Πλαίσιο Λειτουργίας  
της Επιχείρησης Εναέριων Μεταφορών . . . . .* 157

3.1.	Εισαγωγή . . . . .	158
------	--------------------	-----

3.2.	Διεθνείς πολυμερείς Συνδιασκέψεις και Συμβάσεις . . . . .	159
3.3.	Διμερείς αεροπορικές συμφωνίες (Bilateral air transport agreements) και ελευθερίες αέρος . . . . .	164
3.3.1.	Τύποι Διμερών Αεροπορικών Συμφωνιών . . . . .	164
3.3.2.	Οι ελευθερίες στον τομέα των αερομεταφορών – Οι ελευθερίες αέρος (The Freedoms of the Air) . . . . .	166
3.4.	Διεταιρικές συμφωνίες (Interline Agreements) . . . . .	175
3.5.	Πολιτική "Ανοιχτών Ουρανών" (Open Skies Agreement) . . . . .	178
3.5.1.	Ιστορική εξέλιξη . . . . .	178
3.5.2.	Ευρωπαϊκή αγορά και απελευθέρωση των αερομεταφορών . . . . .	181
3.5.3.	Πολιτική "Ανοιχτών Ουρανών" (Open Skies Agreement) . . . . .	185
3.5.4.	Επιπτώσεις της απελευθέρωσης στη λειτουργία των αεροπορικών εταιρειών . . . . .	193
3.6.	Μελέτη Περίπτωσης . . . . .	199

*Βιβλιογραφία* 201

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4:</b>	<i>Διεθνείς Οργανισμοί για την Πολιτική Αεροπορία</i> . . . . .	205
4.1.	Εισαγωγή . . . . .	206
4.2.	Κυβερνητικοί Οργανισμοί . . . . .	206
4.2.1.	Ο Οργανισμός Διεθνούς Πολιτικής Αεροπορίας ICAO (International Civil Aviation Organisation) . . . . .	206
4.2.2.	Η Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την ασφάλεια της εναέριου κυκλοφορίας (EUROCONTROL) . . . . .	209
4.2.3.	Η Ευρωπαϊκή Συνέλευση Πολιτικής Αεροπορίας (European Civil Aviation Conference – ECAC) . . . . .	212
4.2.4.	Η JAA (Joint Aviation Authorities) . . . . .	213
4.3.	Μη κυβερνητικοί οργανισμοί . . . . .	214
4.3.1.	I.A.T.A. (International Air Transport Association) . . . . .	214
4.3.2.	AEA (Association of European Airlines) . . . . .	223
4.3.3.	ERA (European Regions Airlines Association) . . . . .	224

*Βιβλιογραφία* 225

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5:</b> <i>Συμμαχίες</i> . . . . .	227
5.1. Εισαγωγή . . . . .	228
5.2. Στρατηγικές τάσεις συμμαχίας και γενικό θεσμικό πλαίσιο . . . . .	229
5.3. Στόχοι της στρατηγικής των αεροπορικών συμμαχιών . . . . .	234
5.4. Συγχωνεύσεις . . . . .	237
5.5. Οι κίνδυνοι και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι στρατηγικές συμμαχίες. . . . .	240
5.6. Παράγοντες επιτυχίας για τις στρατηγικές συμμαχίες . . . . .	242
5.7. Παγκόσμιες Ομαδοποιήσεις . . . . .	247
5.7.1. Οι Συμμαχίες τον Μάιο του 2003 . . . . .	247
5.8. Τα οφέλη των στρατηγικών συμμαχιών . . . . .	260
5.9. Μελέτη περίπτωσης: συγχώνευση Air France – KLM . . . . .	276
<i>Βιβλιογραφία</i> . . . . .	279

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6:</b> <i>Η Εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας στις Αεροπορικές Εταιρείες</i> . . . . .	283
6.1. Εισαγωγή . . . . .	284
6.2. Η εφαρμογή των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (Τ.Π.Ε.) στις ταξιδιωτικές και τουριστικές βιομηχανίες. . . . .	284
6.2.1. Από Viewdata σε ΗΣΚ . . . . .	288
6.3. Η εφαρμογή των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στις αεροπορικές εταιρείες . . . . .	299
6.3.1. Ιστορικές εξελίξεις και η χρήση των Τ.Π.Ε. στην αεροπορική βιομηχανία . . . . .	302
6.4. Εσωτερικά συστήματα και εσωτερικά δίκτυα των αεροπορικών εταιρειών . . . . .	310
6.4.1. Υποστήριξη πωλήσεων και marketing . . . . .	310
6.4.2. Λειτουργικά συστήματα. . . . .	312
6.4.3. Συστήματα διαχείρισης αποθεμάτων . . . . .	313
6.5. Εξωτερικά συστήματα αεροπορικών εταιρειών. . . . .	315
6.5.1. Ηλεκτρονική προμήθεια: συναλλαγές και ροή πληροφοριών από προμηθευτές . . . . .	315
6.5.2. Διανομή, marketing και υποστήριξη πωλήσεων με συνεργάτες . . . . .	315

6.5.3. Οριζόντια συνεργασία με άλλες αεροπορικές εταιρείες . . . . .	320
6.5.4. Η εφαρμογή των Τ.Π.Ε. στις αεροπορικές εταιρείες και οι δυνατές στρατηγικές . . . . .	322
6.6. Το μέλλον των αεροπορικών εταιρειών . . . . .	325
6.6.1. Τρόποι αντιμετώπισης κρίσεων και οικονομικών ανταγωνισμών . . . . .	325
6.7. Η παγκοσμιοποίηση και η επίδρασή της στις εναέρια μεταφορές . . . . .	327
<i>Βιβλιογραφία</i>	<b>329</b>

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7:** *Οι Αεροπορικές Εταιρείες και η Εξέλιξη*

<i>του Internet</i> . . . . .	331
7.1. Εισαγωγή . . . . .	332
7.2. Το Διαδίκτυο, το Intranet και το Extranet . . . . .	335
7.3. Χρήση του Διαδικτύου στον τουριστικό κλάδο . . . . .	337
7.4. Το Internet από την εμπορική του πλευρά . . . . .	342
7.4.1. Το μέλλον . . . . .	346
7.5. Αεροπορικές εταιρείες και ηλεκτρονικό εμπόριο . . . . .	347
7.5.1. Clearing Inventory . . . . .	351
7.5.2. Το επίπεδο αξιοποίησης του Διαδικτύου . . . . .	354
7.6. Οι πωλήσεις αεροπορικών εισιτηρίων στο Internet/e-tickets . . . . .	355
7.7. Οι λόγοι που οδήγησαν στη δημιουργία των Ιστοσελίδων . . . . .	357
7.7.1. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από τη χρήση των ΤΠΕ . . . . .	357
7.8. Ο προβληματισμός αεροπορικών εταιρειών όσον αφορά τις πωλήσεις μέσω Internet . . . . .	362
7.8.1. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ιστοχώρων . . . . .	363
7.9. Μελέτη περίπτωσης 1: Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου των αερογραμμών στην Ταϊβάν . . . . .	365
7.10. Μελέτη περίπτωσης 2 . . . . .	371
<i>Βιβλιογραφία</i>	<b>382</b>

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: E-Ticketing</b> .....	387
8.1. Εισαγωγή .....	388
8.2. Ηλεκτρονικό εισιτήριο .....	392
8.2.1. Έκδοση των ηλεκτρονικών εισιτηρίων .....	393
8.2.2. Εγκατάσταση ηλεκτρονικού εισιτηρίου (ELT) .....	393
8.2.3. Αρχεία μεταφοράς και φορέας αναγνωρισμένων πιάτων .....	393
8.3. Ελάχιστοι κανόνες ασφάλειας .....	393
8.3.1. Ασφάλεια κρατήσεων/Σύστημα εισιτηρίου .....	394
8.3.2. Αναφορά και διευθέτηση από έναν χώρο ηλεκτρονικού εισιτηρίου .....	394
8.3.3. Μοντέλο κανόνων ασφάλειας-χώρων ηλεκτρονικού εισιτηρίου .....	395
8.4. Ειδικά κριτήρια για την έγκριση και διατήρηση εγκατάστασης δορυφορικού εκτυπωτή εισιτηρίων (Satellite ticket printer location) – Απόφαση 800d. ....	395
8.5. Απόφαση 898a – Υπηρεσίες παροχής ηλεκτρονικών κρατήσεων .....	397
8.5.1. Διευκρινήσεις αίτησης .....	397
8.6. Απόφαση 852 .....	398
8.7. Απόφαση 860a – Γενικό πρόγραμμα επιβατών κοινού συμβουλίου (PAPGJC). ....	399
8.8. Απόφαση 862 .....	404
8.9. Απόφαση 878 .....	404
8.10. Απόφαση 880 .....	405
8.11. Απόφαση 880a. ....	417
<i>Βιβλιογραφία</i> 422	

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: Σχέδιο Τιμολόγησης και Διακανονισμού της IATA</b> .....	425
9.1. Επικοινωνία μεταξύ των πρακτόρων, της IATA και των αερογραμμών .....	426
9.1.1. Διαδικασία αιτήσεων .....	428
9.1.2. Αριθμητικός κώδικας .....	428
9.1.3. Προσόντα και κριτήρια .....	429

9.1.4.	Λειτουργικός χώρος . . . . .	429
9.1.5.	Ασφάλεια των λειτουργικών χώρων. . . . .	430
9.2.	Σχέδιο Τιμολόγησης και διακανονισμού της IATA (BSP). . . . .	431
9.2.1.	Στόχοι του BSP . . . . .	431
9.2.2.	Οφέλη από τη χρήση του BSP για τους ταξιδιωτικούς πράκτορες . . . . .	432
9.2.3.	Πως λειτουργεί το BSP . . . . .	432
9.2.4.	Τυποποιημένα έγγραφα κυκλοφορίας/διοικητικές φόρμες . . . . .	433
9.2.5.	BSP και αυτοματισμός . . . . .	433
9.2.6.	Σχέση μεταξύ BSP – πρακτόρων – αερογραμμών . . . .	434
9.2.7.	Ενέργειες σε περίπτωση κλοπής, παράνομης εισόδου κ.λπ. . . . .	434
9.2.8.	Συμπέρασμα . . . . .	435
9.3.	Οικονομικές Συναλλαγές . . . . .	437
9.3.1.	Κώδικας για την πρακτική για τις πιστωτικές κάρτες και άλλες συναλλαγές που γίνονται κατά των εμπορικών συμφωνιών μιας αερογραμμής . . . . .	435
9.3.2.	Επί τόπου συναλλαγή . . . . .	435
9.3.3.	Συναλλαγές χωρίς την παρουσία του κατόχου . . . . .	438

*Βιβλιογραφία* 439

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10:</b>	<i>Αερολιμένες – Εξυπηρέτηση Επιβατών – Handling Αεροδρομίου . . . . .</i>	441
10.1.	Αερολιμένες. . . . .	442
10.1.1.	Ιδιωτικοί και δημόσιοι αερολιμένες . . . . .	445
10.2.	Διεθνής αερολιμένας Αθηνών (Athens International Airport, AIA) . . . . .	448
10.2.1.	Μέγεθος αερολιμένα (1η Φάση) . . . . .	454
10.2.2.	Τα τεχνικά χαρακτηριστικά του Αεροδρομίου των Σπάτων. . . . .	460
10.2.3.	Το νέο αεροδρόμιο σε σχέση με το περιβάλλον . . . . .	463
10.3.	Περιφερειακά αεροδρόμια και οικονομική ανάπτυξη. . . . .	467
10.4.	Άλλα σημαντικά αεροδρόμια της Ευρώπης . . . . .	475

10.5.	Εξυπηρέτηση Επιβατών . . . . .	480
10.5.1.	Ναυλωτές . . . . .	480
10.5.2.	Προετοιμασία . . . . .	481
10.5.3.	Θάλαμος Επιβατών . . . . .	483
10.5.4.	Ιδιαιτερότητες αεροπορικών εταιρειών . . . . .	483
10.5.5.	Εμφάνιση και συμπεριφορά κατά τη διάρκεια του ελέγχου. . . . .	485
10.5.6.	Υποχρεώσεις Handling Agent . . . . .	486
10.5.7.	Χώρος ελέγχου . . . . .	486
10.5.8.	Έλεγχος εισιτηρίων και αποσκευών . . . . .	488
10.5.9.	Οι στόχοι των αεροπορικών εταιρειών . . . . .	493
10.5.10.	Aircraft Handling. . . . .	493
10.5.11.	Εξυπηρέτηση επιβατών και αποσκευών (Passenger and baggage handling). . . . .	494
10.5.12.	Καθαρισμός του εσωτερικού του αεροσκάφους (Ramp handling) . . . . .	496
10.5.13.	Handling φορτίου (cargo). . . . .	496
10.5.14.	Handling ταχυδρομείου . . . . .	497
10.5.15.	Κύρια είδη εξοπλισμού εξυπηρέτησως επιβατών και φορτίου. . . . .	498
10.5.16.	Σήματα μετά την αναχώρηση του αεροσκάφους. . . . .	499
10.5.17.	Κύριο μέρος συμφωνίας μεταξύ αεροπορικής εταιρείας και εταιρείας handling . . . . .	499
10.5.18.	Συστήματα αντισταθμιστικών παροχών σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης . . . . .	499
10.5.19.	Δικαιώματα των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. . . . .	503

*Βιβλιογραφία* 505

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11:</b>	<i>Ποιότητα Υπηρεσιών και Ασφάλειας στις Αερογραμμές . . . . .</i>	507
11.1.	Εισαγωγή . . . . .	508
11.2.	Ιστορική αναδρομή της ποιότητας των αερογραμμών . . . . .	511
11.3.	Ζητήματα ασφάλειας . . . . .	521



11.3.1.	Σύνοδος Κορυφής παγκόσμιων αεροπορικών μεταφορών/ετήσια γενική συνεδρίαση της IATA. . . . .	527
11.4.	Ασφάλεια των πτήσεων . . . . .	528
11.5.	Πτήσεις και Υγεία . . . . .	530
11.5.1.	Οι θρομβώσεις καιροφυλακτούν στις πολύωρες πτήσεις. . . . .	530
11.5.2.	Jet Lag . . . . .	531
11.5.3.	Κίνδυνος από τον αέρα της καμπίνας των αεροσκαφών. . . . .	533
11.5.4.	Βιομετρικά συστήματα . . . . .	534
11.6.	Μέτρα προς την ποιοτική διαχείριση αποσκευών – RFID . . . . .	535
11.6.1.	Τι είναι το RFID (Radio Frequency Identification) . . . . .	536
11.7.	Ασφάλεια αεροδρομίων . . . . .	537
11.7.1.	Κανονισμοί . . . . .	537
11.7.2.	Ασφάλεια της πολιτικής αεροπορίας από έκνομες ενέργειες. . . . .	537
11.8.	Πράξη – Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 785/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Απριλίου 2004, για τις απαιτήσεις ασφάλισης των αερομεταφορέων και των επιχειρήσεων εκμετάλλευσης αεροσκαφών . . . . .	539
11.8.1.	Σύνθεση . . . . .	540
11.8.2.	Πεδίο εφαρμογής . . . . .	540
11.8.3.	Αρχές από τις οποίες διαπνέεται η ασφάλιση . . . . .	541
11.8.4.	Συμμόρφωση. . . . .	541
11.8.5.	Ασφάλιση για ευθύνη έναντι των επιβατών, των αποσκευών και του φορτίου . . . . .	541
11.8.6.	Ασφάλιση ευθύνης έναντι τρίτων . . . . .	542
11.8.7.	Συμμόρφωση και κυρώσεις . . . . .	542
11.8.8.	Επιτροπή, έκθεση και συνεργασία . . . . .	543

*Βιβλιογραφία* 544